

# Estado no financiero consolidado

DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO LEGISLATIVO ITALIANO NO. 254/2016

A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

# doValue

# doValue

doValue SpA anteriormente doBank  
SpA Viale dell'Agricoltura, 7 - 37135 Verona (VR)

Domicilio social en Verona, Viale dell'Agricoltura, 7 - Registro en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Verona no: VR / 19260 T: +39 800 44 33 94 - F: +39 0458764831 Código de impuestos No. 00390840239 y número de IVA. 02659940239 - Capital social 41.280.000 € totalmente desembolsado.

Correo: [infodvl@dovalue.it](mailto:infodvl@dovalue.it) - [dovalue.pec@actaliscertymail.it](mailto:dovalue.pec@actaliscertymail.it) - Sitio web: [www.dovalue.it](http://www.dovalue.it)

MENSAJE A LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL CEO CEO EL AÑO 2019 EN NÚMEROS NOTA METODOLÓGICA	5 6 7
<b>1 GRUPO DOVALUE</b>	11
1.1 DOVALUE: UNA HISTORIA DE CRECIMIENTO Y DIVERSIFICACIÓN	
1.2 COMPOSICIÓN DEL GRUPO DOVALUE	
1.3 VISIÓN, MISIÓN Y MODELO OPERATIVO	
1.4 ESTADO LEGAL Y ESTRUCTURA DE ACCIONISTAS	
1.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y CREACIÓN DE VALOR	
1.6 ÉTICA E INTEGRIDAD EMPRESARIAL	
1.6.1 CÓDIGO DE ÉTICA Y NORMATIVA INTERNA	
1.6.2 MODELO 231 Y SENCILLO	
1.6.3 PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN	
1.6.4 LAVADO ANTI DINERO	
1.6.5 MODELO 231 Y ENTRENAMIENTO AML	
1.7 GOBERNANZA Y GESTIÓN DE RIESGOS	
1.7.1 IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS	
1.7.2 PRINCIPALES RIESGOS VINCULADOS A ASPECTOS NO FINANCIEROS	
<b>2 VALOR SOSTENIBLE</b>	37
2.1 ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD	
2.2 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	
2.3 EL SISTEMA DE COMPROMISO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
2.4 VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO	
<b>3 VALOR PARA EMPLEADOS</b>	47
3.1 INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES	
3.2 PROTECCIÓN DE LA DIVERSIDAD Y RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS	
3.3 FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL	
3.4 EVALUACIÓN DE HABILIDADES	
3.5 BENEFICIOS, INCENTIVOS Y BIENESTAR DE LA EMPRESA	
3.6 RELACIONES CON LOS SINDICATOS	
3.7 SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR DEL EMPLEADO	
<b>4 LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL DEL GRUPO DOVALUE</b>	69
4.1 TRANSPARENCIA, JUSTICIA Y RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
4.2 PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS	
4.3 MONITOREO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
4.4 CADENA DE SUMINISTRO	
<b>5 VALOR MEDIOAMBIENTAL</b>	79
5.1 CONSUMO DE MATERIALES	
5.2 CONSUMO DE ENERGÍA Y EMISIONES DE GASES DE INVERNADERO	
5.3 PRODUCCIÓN Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS	
5.4 PROYECTOS E INICIATIVAS	
<b>6 VALOR SOCIAL</b>	89
6.1 INICIATIVAS DE RSE	
6.2 MEMBRESÍA EN ASOCIACIONES INDUSTRIALES	
ÍNDICE DE CONTENIDO GRI	95
<b>7 ANEXO ALTAMIRA - REQUISITOS ADICIONALES PREVISTO POR LA LEY ESPAÑOLA NO. 11/2018</b>	105
INFORME DE LA FIRMA DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE	135

El Grupo doValue tiene como objetivo difundir y compartir con todos los interesados su cultura basada en los valores de integridad.  
y respeto a los demás.

Construir un futuro sostenible y crear valor social, ambiental y de empleados son los pilares sobre los que se sustenta el Grupo.

Las iniciativas se basan.

**doValue**

# Mensaje a las partes interesadas del CEO

2019 estuvo lleno de novedades para el Grupo, ya que el proceso de transformación e internacionalización que comenzó en 2018 se materializó durante el año, lo que llevó a doValue a convertirse en líder en cinco mercados del sur de Europa.

Los principales objetivos incluyeron la adquisición en España de la empresa Altamira Asset Management, una operación que también ha permitido la expansión en Portugal, Grecia y Chipre. La presencia del Grupo en Grecia que comenzó en 2018 se fortaleció con la firma en diciembre de 2019 de un acuerdo de asociación con Eurobank, uno de los bancos sistémicos locales, que prevé la adquisición de la plataforma de servicios FPS. Y nuestro objetivo es seguir creciendo, como se indica en el nuevo Plan de Negocios 2019-2022.

Dentro de este contexto dinámico, es importante no perder nunca de vista los valores que siempre han caracterizado la esencia de nuestro Grupo y lo han hecho tan fuerte y cohesivo: entre ellos está la sostenibilidad, entendida como crecimiento responsable, un motor de desarrollo continuo e innovación dirigida en la creación de valor para todos los interesados.

Lo que se hizo en el contexto del desarrollo sostenible durante el año se expresa en nuestra tercera Declaración no financiera consolidada relacionada con el año

2019. Con este documento buscamos resaltar las iniciativas y los objetivos alcanzados gracias al compromiso de todo el personal del Grupo, pero sobre todo queremos demostrar cómo la sostenibilidad seguirá siendo un elemento cada vez más vital de nuestro negocio.

Nuestro compromiso de difundir la cultura de la sostenibilidad se expresó en varios proyectos e iniciativas en 2019 para beneficiar a nuestra gente, el territorio, la comunidad y el medio ambiente.

A nivel corporativo, el Comité de Diversidad e Inclusión ha continuado traduciendo las diversas propuestas y requisitos reunidos en la empresa sobre diversidad e inclusión en proyectos, ya que son elementos fundamentales de nuestra identidad.

En el ámbito social, confirmamos nuestro compromiso en los territorios donde operamos, con el fin de apoyar la difusión de una cultura ambiental y una ética circular, promoviendo proyectos innovadores y campañas de sensibilización interna a favor de organizaciones sin fines de lucro y caritativas.

El Grupo ha sido socio de Save the Children durante años y apoya exclusivamente el proyecto Spazio Mamme en el distrito de Torre Maura en Roma, brindando apoyo a madres y niños que sufren dificultades sociales.

También dedicamos una atención cada vez mayor a los problemas ambientales: además de monitorear nuestros impactos en este sentido, hicimos nuestro compromiso aún más tangible en 2019 al participar en la iniciativa LifeGate PlasticLess®, apoyando la instalación en el Puerto Turístico de Roma de un dispositivo tecnológico capaz de recolectar residuos flotantes de plástico, plástico y microplásticos del mar, contribuyendo a la reducción de la contaminación en nuestros mares.

Hemos hecho de nuestra principal fortaleza nuestra excelencia y atraemos talentos que perciben al Grupo como un entorno estimulante donde pueden desarrollar sus habilidades.

También continuamos dedicando gran atención a nuestra gente, mejorando sus habilidades a través de cursos de capacitación técnica-especializada y gerencial, desarrollando mejores condiciones para conciliar el equilibrio privado entre la vida y el trabajo y permitiendo el acceso a modos de trabajo más ágiles y amigables con el medio ambiente.

Teniendo en cuenta los resultados alcanzados en 2019, estamos bastante satisfechos con la estrategia implementada, pero también somos conscientes de que nuestro camino de sostenibilidad está en continua evolución. A través del fuerte compromiso de toda nuestra gente hacia la excelencia y el deseo de continuar manteniendo relaciones claras con nuestros grupos de interés, aumentamos nuestra contribución a la construcción de un futuro cada vez más sostenible que nos guíe hacia un cambio consciente tanto hoy como mañana.

**Director Ejecutivo**  
**Andrea Mangoni**

# 2019 en números

€ 131.5 mil millones



Valor contable bruto: cartera administrada

69,1 € millón



Utilidad neta (excluyendo costos no recurrentes)

~ 2.350



Número de empleados

56%



Empleadas

99%



Contratos permanentes

terminado 47,000



Horas de entrenamiento proporcionadas

905



Número de beneficiarios de Spazio Mamme por Save the Children en Italia

500+ kg



Residuos por año recogidos de los mares gracias al proyecto LifeGate PlasticLess en Italia

1,384 m<sup>2</sup>



Zonas forestales creadas en el parque Ticino de Italia, gracias al impacto cero® Proyecto web

3,456 kg



Compensación a través del impacto cero® Proyecto web

46%



Energía renovable sobre la energía total consumida

## GRUPAL

## EMPLEADOS

## VALOR SOCIAL VALOR PARA

## VALOR AMBIENTAL VALOR

# Nota metodológica

El Grupo doValue continúa con el informe anual de su desempeño dentro de las esferas de sostenibilidad, para resaltar los resultados logrados en el desarrollo de sus actividades con miras a la creación de valor a largo plazo.

El estado de cuenta no financiero consolidado de 2019 relativo al año que finalizó el 31 de diciembre de 2019 describe las principales elecciones realizadas por el Grupo doValue y es su tercer estado no financiero consolidado (en adelante, también "NFS"), elaborado de acuerdo con el Decreto Legislativo no. 254/2016 (en adelante también "Decreto" o "Leg. Decreto 254/2016"), que implementa la Directiva 2014/95 / UE, y con el relativo Reglamento de Implementación Consob adoptado con la Resolución no. 20267 de 18 de enero de 2018.

El Grupo doValue ha lanzado una integración gradual de la sostenibilidad en sus procesos operativos, con el fin de emprender un camino de mejora y evolución de los informes no financieros, considerándolo no solo como un informe de cumplimiento normativo, sino también como un apalancamiento estratégico para monitorear los riesgos e identificar oportunidades

El NFS contiene, en la medida necesaria para garantizar la comprensión de las actividades del Grupo, el desempeño, los resultados y el impacto generado, información relativa a cuestiones ambientales y sociales, aspectos relacionados con el personal, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción.

A menos que se especifique lo contrario, en los temas individuales y en el Índice de contenido GRI, el alcance de la presentación de informes de los datos y de la información cualitativa y cuantitativa contenida en el doValue NFS se refiere al desempeño de la empresa matriz doValue SpA y sus subsidiarias, línea consolidada -por línea, según el resultado de los estados financieros consolidados del Grupo para el año finalizado al 31 de diciembre de 2019.

Después de la adquisición completada en junio de 2019, el alcance de los informes incluye a Altamira Asset Management SA por primera vez, con sus filiales en Portugal, Chipre y Grecia, cuya adquisición se completó en junio

2019. Cualquier limitación en el alcance de la empresa española y sus filiales se indica en las secciones individuales del documento y en el Índice de contenido GRI.

Los contenidos del NFS se identificaron a través de un proceso de análisis de materialidad que permitió determinar los problemas de sostenibilidad más relevantes para el Grupo y sus grupos de interés.

Después de dicho análisis, con respecto a los temas previstos por el Artículo 3 del Decreto Legislativo 254/2016, el uso de los recursos hídricos no se consideró significativo para la representación dentro de este NFS. De hecho, las características del Grupo y de los servicios prestados no están asociadas a un consumo significativo de agua. Además, los datos sobre aspectos medioambientales no incluyen a las empresas portuguesas y chipriotas (18% de la plantilla del Grupo), cuyas actividades se centran en la recuperación de la deuda de bienes inmuebles y en su comercialización por parte de terceros y para los cuales los impactos medioambientales no representan Un aspecto significativo.

El estado no financiero ha sido elaborado de acuerdo con la opción de referencia GRI prevista por los estándares de informes de sostenibilidad de Global Reporting Initiative definidos en 2016 por GRI - Global Reporting Initiative (en adelante, también "estándares GRI"), utilizando dichos estándares de informes en de conformidad con los principios definidos por los "Estándares GRI: Fundación 101" y, en particular, la materialidad, la inclusión de las partes interesadas, el contexto de sostenibilidad y la integridad.

Los indicadores de rendimiento informados son los previstos.

Según las normas de presentación de informes adoptadas, representativas de las diversas esferas de sostenibilidad y coherentes con las actividades realizadas y los impactos producidos por las mismas. Específicamente, la elección de estos indicadores se realizó sobre la base del análisis de materialidad y los aspectos a los que se refiere el Decreto. La "Tabla de indicadores GRI" se incluye al final del documento, con el detalle de los contenidos informados, de acuerdo con los estándares de informes mencionados anteriormente.

Además, el final del documento también contiene un apéndice con datos e información sobre Altamira y, en particular, sobre la empresa española Altamira Asset Management SA, la empresa chipriota Altamira Asset Management Cyprus Limited y la empresa portuguesa Proteus Asset Management Unipessoal Lda.

Este apéndice fue creado para cumplir con los requisitos adicionales de la Ley española 11/2018, que implementa la Directiva 95/2014 / UE, con respecto al Decreto Legislativo 254/2016.

Con el fin de proporcionar una visión general completa y profunda de los rendimientos del Grupo, cuando sea posible, los datos publicados se presentan en forma comparativa. La información cuantitativa en relación con la cual se utilizaron las estimaciones está debidamente indicada. También tenga en cuenta que las reexpresiones de datos comparativos publicados anteriormente están claramente indicadas como tales en el documento.

Con el objetivo de evitar la redundancia y la repetición de otros documentos publicados que ya se han preparado y contienen la misma información, se han incorporado referencias a este documento. Este NFS fue aprobado por el Consejo de Administración de doValue SpA el 20 de marzo de 2020.

De conformidad con el Artículo 3, sección 10 del Decreto, el NFS estaba sujeto a una declaración específica de conformidad con los requisitos del Decreto por EY SpA, como se establece en el anexo de este documento.

Para facilitar la lectura del documento, tenga en cuenta que se utilizaron los siguientes términos, con los significados relativos:

- "Grupo" o "doValue" para indicar la serie de actividades encabezadas por doValue SpA, Italfondionario SpA, doData Srl, doSolutions SpA, doValue Hellas Credit and Loan Servicing SA, Altamira Asset Management SA, Altamira Asset Management Cyprus Limited y Proteus Asset Management Unipessoal Lda
- "Empresa matriz" para indicar la serie de actividades encabezadas por doValue SpA;
- "Altamira" para indicar la serie de actividades encabezadas por Altamira Asset Management SA, Altamira Asset Management Cyprus Limited y Proteus Asset Management Unipessoal Lda;
- "Italia" para indicar la serie de actividades encabezadas por doValue SpA, Italfondionario SpA, doData Srl, doSolutions SpA;
- "Grecia" para indicar la serie de actividades encabezadas por doValue Hellas Credit and Loan Servicing SA;
- "España" para indicar la serie de actividades encabezadas por Altamira Asset Management SA;
- "Portugal" para indicar la serie de actividades encabezadas por Proteus Asset Management Unipessoal Lda;
- "Chipre" para indicar la serie de actividades encabezadas por Altamira Asset Management Cyprus Limited.

**Contactos:** [csr@dovalue.it](mailto:csr@dovalue.it)







**DOVALUE  
GRUPO**

# 1.1

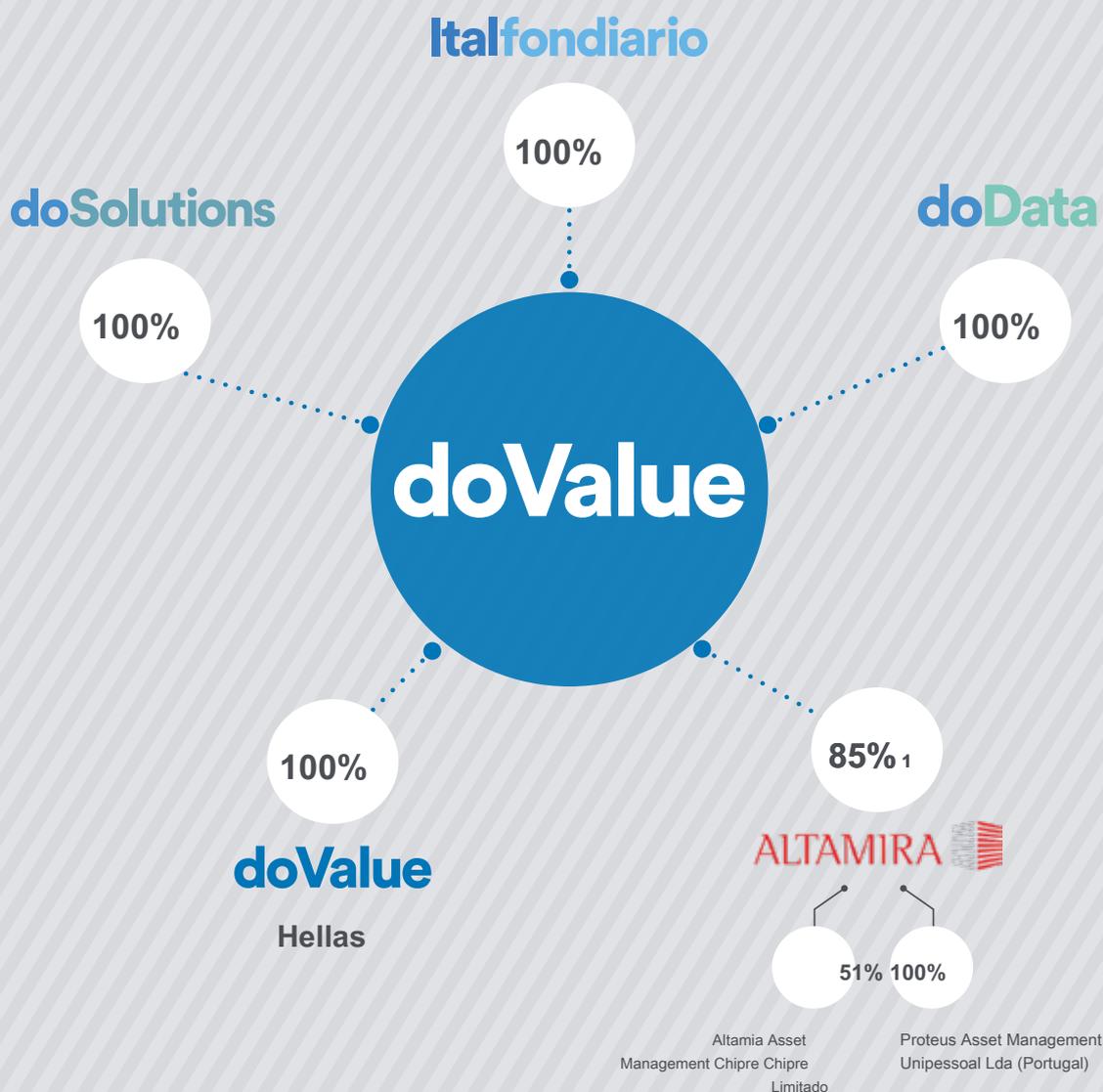
## doValue: una historia de crecimiento y diversificación



1,2

# Composición del grupo doValue

Al 31 de diciembre de 2019, el Grupo se desglosa de la siguiente manera:



Un acuerdo importante completado en el mes de junio de 2019 fue el **adquisición de una participación del 85% en el capital social de Altamira Asset Management SA, con sus filiales en Portugal, Chipre y Grecia**. Con este acuerdo, doValue se ha establecido como el principal operador en el sur de Europa en la gestión de préstamos y activos inmobiliarios, con una cartera de más de € 130 mil millones bajo gestión.

<sup>1</sup> Altamira también posee el 100% de las acciones de clase "B" de Altamira Asset Management Cyprus Limited y el 100% de Altamira Asset Management Hellas Single Member Company.

# 1.3

---

## Misión visión y modelo operativo

**El estratégico visión de doValue está orientado hacia la innovación de** productos en el área de gestión de préstamos, durante todo el ciclo de vida, y activos inmobiliarios. Gracias a los más altos niveles de especialización y la experiencia diversificada y complementaria adquirida a través de asociaciones sólidas con las principales instituciones bancarias e inversores internacionales, doValue puede anticipar cambios en el mercado y simplificar los procesos, actuando como una solución de problemas para los clientes y contribuyendo al desarrollo de soluciones para el sistema financiero.

**los misión de doValue es crear valor para bancos e inversores y** contribuir al crecimiento, fomentando el desarrollo sostenible del sistema financiero. Mediante estrategias diversificadas definidas en estrecha colaboración con el cliente, garantizando su reputación, doValue busca soluciones extrajudiciales de cobro de deudas cuando sea posible para garantizar una pronta recuperación, maximizar la rentabilidad y optimizar la relación costo-rendimiento.

Respaldo por la experiencia de más de 2,350 personas, doValue es el **Líder principal en el sur de Europa en servicios de gestión de préstamos e inmuebles ("Servicios"), que se derivan principalmente de préstamos morosos, con un VBG (valor en libros bruto - Activos bajo gestión) de más de € 130 mil millones a fines de 2019, en comparación con € 82 mil millones a fines de 2018 (cifra del Grupo de € 138,6 mil millones en 2018, incluida Altamira Asset Management).**

Si incluimos en la cartera administrada el acuerdo firmado con Alpha Bank en Chipre en octubre de 2019, equivalente a aproximadamente € 4,3 mil millones y actualmente en la fase de incorporación, la VG del Grupo asciende a € 135,8 mil millones.

El Grupo tiene más de 20 años de experiencia en la prestación de servicios para la gestión de préstamos y activos inmobiliarios, las calificaciones de administrador más altas del mercado.

Grised por las principales agencias internacionales y una sólida reputación.

La composición actual del Grupo refleja el enfoque de cada compañía en un área de negocios o mercado geográfico y es consistente con el proceso de crecimiento llevado a cabo durante los últimos 24 meses, evolucionando en gran medida tanto orgánica como externamente.

De hecho, en 2018, se llevó a cabo una importante reorganización corporativa, que en junio de 2019 vio al Grupo tomar la forma de una compañía de Servicios regida por el Artículo 115 de la Ley de Seguridad Pública Consolidada (TULPS), dejando de considerarse un grupo bancario. La organización actual refleja el enfoque de las actividades de doValue, totalmente dedicado al servicio, y permite una gestión más óptima del capital para apoyar el crecimiento. En 2019, doValue fortaleció su liderazgo al adquirir el 85% de Altamira Asset Management y al firmar, en diciembre de 2019, un acuerdo para adquirir el 80% de los Servicios de Planificación Financiera de Eurobank (en adelante, "FPS").

La adquisición de Altamira, uno de los principales Servidores de Préstamos No Activos y activos inmobiliarios, y líder en España, Chipre, Portugal y Grecia, es un paso importante en el proceso de crecimiento delineado por el Plan de Negocios 2018-2020, haciendo doValue El operador líder del sector en el sur de Europa. FPS completa el posicionamiento del Grupo en el área, con un liderazgo en el prometedor mercado griego, que se espera que crezca significativamente en el mediano plazo.

**Por lo tanto, 2019 fue un año fundamental para doValue, que transformó el perfil de su empresa, revocó su licencia bancaria e hizo adquisiciones internacionales, con ventajas a largo plazo para todas las partes interesadas.** El Grupo cierra 2019 consolidando su liderazgo y

fortaleciendo su papel como socio estratégico a largo plazo, adquiriendo una posición importante en el mercado de servicios de NPE más prometedor de Europa.

Un mayor potencial de crecimiento en Italia y Grecia en los próximos años se derivará del desarrollo del mercado de servicios REO (bienes de propiedad inmobiliaria), ya que se espera que los bancos e inversores conviertan un porcentaje significativo de sus NPE (exposiciones no rentables) en reales inmuebles. La experiencia de doValue y Altamira en este sector completará la plataforma FPS para ofrecer a sus clientes un conjunto completo de servicios inmobiliarios.

En el mercado italiano, el crecimiento de doValue continuó con la adquisición de nuevos contratos de gestión por parte de bancos e inversores, particularmente con el liderazgo en el servicio de titulizaciones respaldadas por garantía estatal ("GACS").

**El plan de negocios actualizado 2019-2022 también se presentó durante 2019, definiendo el nuevo perfil de doValue a la luz de la incorporación de Altamira y describiendo los desarrollos futuros del Grupo en los próximos tres años, caracterizado por:**

- mayor diversificación geográfica: de jugador italiano líder a líder en cinco mercados del sur de Europa;
- mayor diversificación de productos: desde préstamos dudosos (NPL) hasta servicios de gestión para préstamos dudosos (UPL), préstamos improductivos y activos inmobiliarios;
- crecimiento en la cartera de clientes: de aproximadamente 40 en 2017 a más de 75 en 2019, incluidos tres contratos principales de "flujo" para la gestión exclusiva de la producción futura de activos de NPL y bienes inmuebles por los principales bancos europeos. A estos contratos se suma el contrato de flujo de diez años con Eurobank, una vez finalizada la adquisición de FPS.

La diversificación de productos, la mayor cartera de clientes y la solidez financiera de doValue son particularmente importantes en el escenario actual del mercado, caracterizado por diferentes ciclos macroeconómicos y de productos capaces de compensarse entre sí en el mercado más amplio del sur de Europa, un mayor enfoque por parte de los clientes en el servicio de activos inmobiliarios, y préstamos UTP y, por último, posibles escenarios de consolidación entre operadores del sector de servicios que facilitan las oportunidades de fusiones y adquisiciones.

Los puntos distintivos del modelo de negocio doValue se confirman incluso después de su aumento de tamaño y una mayor diversificación: una plataforma de servicio independiente y "liviana de activos" que no prevé la compra de carteras de préstamos y se basa en contratos de gestión a largo plazo con instituciones financieras líderes e inversores especializados.

La actualización del Plan de negocios para 2022 incluye objetivos financieros y económicos importantes y prevé un crecimiento en los ingresos de doValue gracias a:

- nuevos mandatos para la gestión de activos de NPL, UTP y bienes inmuebles por € 4-5 mil millones por año en Italia, € 1-2 mil millones por año en España y Portugal, más de € 1 mil millones por año en Grecia y nuevos mandatos en Chipre;
- desarrollo de la actividad inmobiliaria, particularmente en Italia y Grecia, optimizando el historial en el desarrollo internacional de Altamira y el mayor potencial de las actividades de recuperación de activos en Italia como estrategia de gestión de activos;
- mayor eficiencia en las actividades de recuperación, con un aumento en la tasa de cobro del Grupo;
- expansión de servicios auxiliares para una adopción cada vez mayor por parte de los clientes de los servicios de calidad de datos y gobierno, además de servicios legales, due diligence y Master Servicing.

La larga experiencia operativa de doValue en Italia y en el extranjero ha permitido al Grupo adquirir un vasto y extenso conocimiento que representa una ventaja competitiva clara y sostenible. Esta información se recopila a través de actividades de gestión de préstamos, tanto directamente, a través de gestores de activos y las empresas y departamentos a cargo de productos auxiliares, como indirectamente a través de la red de consultores externos, abogados y profesionales. Los datos recopilados, debidamente estructurados, representan la base de la infraestructura tecnológica del Grupo, utilizada para analizar claramente cada práctica y tomar decisiones de manera rápida y eficiente para maximizar el valor para el cliente.

Al 31 de diciembre de 2019, el Grupo puede confiar en una red de consultores externos que incluye 1,000 abogados y 300 profesionales con amplia experiencia en sus respectivos campos, así como también 60 compañías de cobro de deudas. Esta red garantiza una amplia cobertura en toda Italia (el Grupo doValue está presente en los 140 tribunales italianos) y permite que el Grupo se beneficie de una comprensión profunda de los tiempos de los procesos judiciales, la dinámica de los mercados inmobiliarios locales y otros factores del mercado que puede ser crucial para un proceso efectivo de cobro de préstamos.

**doValue ofrece un modelo operativo eficiente para bancos e inversores que se puede personalizar según las necesidades del cliente. El modelo se basa en cuatro factores clave: experiencia, trayectoria a largo plazo, sistemas y operaciones y recursos profesionales.**

## Experiencia

Optimizando el alto nivel de especialización y profesionalismo de su Administración y sus recursos, junto con una fuerte propensión a la innovación y una experiencia consolidada en el mercado de NPE, el Grupo puede proporcionar a los bancos e inversores una oferta completa e integrada de servicios auxiliares para Servicios, tales como servicios de naturaleza comercial e inmobiliaria.

## Historial fuerte y de larga data

doValue cuenta con un excelente modelo operativo, un excelente historial que cubre todo el ciclo de vida del préstamo y las mejores calificaciones de administrador a nivel europeo. El Grupo puede proporcionar un servicio de consultoría especializado destinado a identificar la estrategia de recuperación y mejora de activos más adecuada, utilizando una plataforma de gestión escalable y modular.

## Sistema y operaciones

doValue utiliza un sistema de TI con una base de datos desarrollada en el transcurso de más de veinte años de actividad diseñada específicamente para administrar grandes volúmenes de préstamos, optimizando el negocio.

ness procesos y racionalización del proceso de gestión de crédito. Gracias a esta poderosa infraestructura, el desarrollo de informes detallados mejora aún más la precisión del proceso de monitoreo de gestión.

## Recursos profesionales

Las personas representan un activo fundamental para doValue. Su mejora y el desarrollo de la profesionalidad, en base al crecimiento del Grupo, son elementos esenciales para enfrentar los desafíos de un mercado cada vez más competitivo.

A la luz de la creciente internacionalización, doValue garantiza programas de capacitación de calidad en línea con las decisiones estratégicas y los requisitos de la organización.

El Grupo se beneficia de un equipo directivo experimentado y colaboradores altamente calificados, cuyas habilidades y competencias se actualizan constantemente gracias a un programa de capacitación continuo y multicanal, desde el aprendizaje electrónico hasta el aprendizaje práctico y sesiones de capacitación en el aula.

## Presencia en Europa



# 1.4

## Estatus legal y estructura accionista

doValue Spa es una sociedad anónima cuyo capital social está compuesto por 80,000,000 acciones ordinarias, incluyendo 1.164.174 acciones propias.

Al 15 de enero de 2020, con base en los avisos emitidos por Consob con respecto a las principales participaciones, la estructura accionaria de doValue se compone de la siguiente manera:

### ACCIONISTA AL 15 DE ENERO DE 2020

Titular indirecto	Accionista	No. de acciones	% Comparte	N. Total de acciones	Acciones totales retenida
Softbank Group Corp.	AVIO Sarl (*)	20,040,000	25,05%	21,502,079	26,88%
	Otros inversores atribuibles a Softbank Group Corp. (*)	1,462,079	1,83%		
EJF Capital LLC	Fondo maestro de oportunidades de deuda de EJF, LP (**)	6.812.243	8,52%	8.589.304	10,74%
	Fondo Maestro II de Oportunidades de Deuda de EJF, LP (**)	1,777,061	2,22%		
Jupiter Asset Management Ltd	Nortrust Nominees Ltd (***)	4,108,697	5,14%	6.165.978	7,71%
	Otros inversores atribuibles a Jupiter Asset Management Ltd (***)	2,057,281	2,57%		
	doValue (acciones propias)	1,164,174	1,45%	1,164,174	1,45%
	Otro	42,578,465	53,22%	42,578,465	53,22%
	<b>TOTAL</b>	<b>80,000,000</b>	<b>100,00%</b>	<b>80,000,000</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Accionistas atribuibles a SoftBank Group Corp - como resultado de la comunicación Mod120A del 27 de diciembre de 2019 (\*\*) Accionistas atribuibles a EJF Capital LLC como resultado de la comunicación Mod120A del 15 de enero de 2019 (\*\*\*) Accionistas atribuibles a Jupiter Asset Management Ltd como resultado de la comunicación Mod120A del 18 de octubre de 2017

La estructura accionaria de doValue incluye a los principales inversores institucionales y gestores de activos internacionales, lo que demuestra el interés del mercado en el sector de servicios y la alta posición de la empresa con las partes interesadas financieras. Para más detalles sobre la estructura del Grupo, debe hacerse referencia a la sección dedicada en los Informes y Cuentas Consolidados al 31 de diciembre de 2019.

# 1,5

## Metas estratégicas y creación de valor.

Las actividades del Grupo doValue se concentran exclusivamente en el suministro de servicios para bancos e inversores a lo largo de todo el ciclo de vida de préstamos y activos inmobiliarios ("Servicing").

Con más de 130 mil millones en activos bajo administración y un historial de aproximadamente 20 años, doValue es el principal administrador en el sur de Europa. Tiene un modelo de negocio independiente dirigido a todos los bancos e inversores en el mercado y es "activo", que no prevé inversiones directas en carteras de préstamos.

Las actividades de doValue se remuneran a través de contratos a largo plazo basados en honorarios que prevén una comisión fija vinculada a los activos bajo administración, así como una comisión variable vinculada a los resultados de las actividades de servicio, como cobros de préstamos morosos o venta de bienes inmuebles, bienes inmobiliarios propiedad de clientes.

Los servicios prestados por el Grupo se pueden clasificar en las siguientes categorías:

- "Servicio de NPL": servicios que comprenden actividades de administración, gestión y recuperación de préstamos, a través de procesos de recuperación extrajudiciales y de entrada para y en nombre de terceros con respecto a carteras de préstamos predominantemente morosos;
  - en el área de NPL Servicing, doValue se enfoca en préstamos corporativos de bancos, generalmente de tamaño mediano a grande y con una alta garantía inmobiliaria;
- "Servicio de bienes raíces": actividades relacionadas con la gestión de activos inmobiliarios en nombre de terceros, que incluyen:
  - "Gestión de garantías inmobiliarias": actividades dirigidas

en el desarrollo y venta, directamente o a través de intermediarios, de bienes inmuebles propiedad de clientes originalmente utilizados como garantía para préstamos bancarios;

- "Desarrollo inmobiliario": análisis, realización y comercialización de proyectos de desarrollo inmobiliario que involucran activos propiedad de clientes;
- "Gestión de la propiedad": seguimiento, gestión y mantenimiento de los activos inmobiliarios de los clientes, con el objetivo de maximizar la rentabilidad mediante la venta o el arrendamiento;
- "Servicio UTP": administración, gestión y reestructuración de préstamos clasificados como "improbables de pagar", en nombre de terceros, con el objetivo de facilitar su transición al estado de "desempeño";
- "Atrasos anticipados y servicio de préstamos vencidos": gestión de préstamos vencidos o atrasos de menos de 90 días, aún no clasificados como morosos, en nombre de terceros, para respaldar al acreedor y facilitar una transición rápida al estado "vencido";
- datos y servicios auxiliares: recopilación, procesamiento y provisión de información comercial, inmobiliaria y legal relacionada con deudores, y otros servicios estrictamente relacionados con actividades de recuperación de crédito, tales como:
  - "Due Diligence": servicios que incluyen la recopilación y organización de información en entornos de salas de datos, así como el análisis y evaluación de carteras de préstamos para la preparación de planes de negocios para actividades de recopilación y recuperación;
  - "Master Servicing and Structuring": servicios administrativos, contables, de gestión de efectivo y de informes para respaldar las transacciones de titulización de préstamos; servicios, incluida la estructuración de vehículos de titulización en virtud de la Ley 130/1999, así como el desempeño de la función de entidad autorizada en las transacciones de titulización;

"Master legal": servicios preliminares y de coordinación para actividades de apoyo a la recuperación de crédito en los tribunales, incluido el análisis de documentos, preparación de opiniones legales y asistencia en la preparación de acciones legales;

- "Coinversión": actividades de coinversión en carteras de préstamos en asociación con los principales inversores financieros, donde tales actividades son fundamentales para obtener contratos de servicio. Este negocio implica tomar posiciones minoritarias en valores emitidos por vehículos de titulización regidos por la Ley 130/1999.

Tanto doValue como Italfondario, en su calidad de administradores especiales, han sido calificados como "RSS1- / CSS1-" por Fitch Ratings y "Strong" por Standard & Poor's. Las calificaciones de administrador asignadas a doValue e Italfondario son las más altas de las asignadas a operadores italianos en el sector. Además, estas calificaciones fueron asignadas a las dos compañías en 2008, antes que cualquier otro operador de la industria en Italia. En 2017, doValue también recibió una calificación de administrador maestro de "RMS2 / CMS2 / ABMS2" por parte de Fitch Ratings, que también mejoró un nivel en 2019.



131,5

mil millones en activos bajo  
administración

20

historial del año

# 1.6

## Ética e integridad empresarial

### 1.6.1 Código de ética y reglamentos internos

El Grupo doValue está firmemente comprometido a mantener los más altos estándares éticos y morales. La difusión de la cultura corporativa y los valores destinados a apoyar el respeto de toda la organización por el comportamiento ético y la legislación existente tiene un papel fundamental en todos los países en los que opera el Grupo.

Las empresas italianas y griegas han tenido un **Código ético desde julio de 2016, que define los principios éticos, deberes y responsabilidades** asumidos con respecto a todas las partes que colaboran con el Grupo para lograr los objetivos de la empresa. El objetivo es garantizar que la conducta de todas las partes se base siempre en los principios de corrección, colaboración, lealtad, transparencia y respeto mutuo, así como evitar casos de conducta inapropiada. El Código de Ética está dirigido a todas las partes internas de las empresas, así como a las partes externas que, en virtud de las relaciones contractuales, colaboran con las empresas en el curso de sus actividades. En particular, al seleccionar sus socios comerciales, las compañías se aseguran de que los principios éticos aplicados por los socios potenciales estén en línea con los del Código de Ética, contribuyendo a la creación de una cultura ética compartida.

En 2018 y 2019, el Grupo amplió su límite geográfico de operaciones con doValue Hellas y la adquisición de Altamira. Por esta razón, la revisión del Código de Ética ha comenzado a nivel italiano, que debería concluirse en el primer semestre de 2020.

Altamira también ha adoptado su propio **Código de Conducta** destinado a la Junta Directiva, la gerencia y el personal, que define las reglas para el buen gobierno corporativo.

El documento detalla los principios clave de las operaciones comerciales: respeto por la legalidad, objetividad e integridad, respeto por los derechos humanos (en línea con lo previsto por la Declaración Universal de Derechos Humanos) y respeto por el medio ambiente y el equilibrio urbano. Todos los empleados están obligados a conocer el Código de Conducta, respetarlo y cooperar para facilitar su implementación, indicando también cualquier caso de infracción.

Los empleados pueden consultar el Código de conducta en la intranet de la empresa, junto con otras políticas y documentos destinados a difundir las buenas prácticas comerciales, que incluyen: la Política de cumplimiento relativa a evitar cualquier comportamiento delictivo, la Política global sobre conflictos de intereses y transacciones con partes relacionadas, el protocolo sobre la Política de obsequios, una guía sobre la prevención del lavado de dinero, el procedimiento de aprobación y contractualización de proveedores, la Política sobre el uso adecuado de los sistemas de información y algunas notas informativas sobre el RGPD (Datos generales Reglamento de protección).

Al confirmar la solidez de las protecciones en el acto a favor de la ética y la integridad, debe señalarse que también en 2019, el Grupo no participó en acciones legales, ni recibió sanciones por comportamiento anticompetitivo o antimonopolio y prácticas monopolísticas y no recibió sanciones financieras o sanciones por incumplimiento de las leyes o reglamentos relacionados con asuntos sociales y económicos.

### 1.6.2 Modelo 231 y denuncia de irregularidades

En 2017-2018, las empresas italianas definieron su "marco 231" en el contexto de la gestión, de acuerdo con una lógica de reconciliación y coordinación entre las empresas del Grupo, de los riesgos relacionados con la responsabilidad administrativa de conformidad con el Decreto Legislativo italiano no. 231/2001. La empresa matriz y todas las empresas italianas han adoptado e implementado sus propios modelos de Organización, Gestión y Control de conformidad con el Decreto Legislativo no. 231/2001 ("Modelo 231"). En diciembre de 2019 se lanzó un proyecto destinado a actualizar los Modelos 231 de doValue e Italfondario, en paralelo con el ajuste fino del modelo doData 231, y analizar los perfiles de riesgo que podrían llevarse a cabo a la Compañía Matriz en términos de responsabilidad por delitos relevantes en Decreto Legislativo Italiano no.

En aplicación de las disposiciones del Decreto Legislativo italiano no. 231/2001 y de conformidad con las reglamentaciones legales, el Consejo de Administración nombra al Comité de Supervisión, que se encarga de supervisar la implementación y observación del Modelo 231 y su renovación. El Comité de Supervisión, que opera continuamente, supervisa el funcionamiento y el cumplimiento de los Modelos 231 y monitorea y evalúa la implementación de medidas preventivas, informando periódicamente a la Junta Directiva y a la Junta de Auditores Estatutarios.

**En consonancia con los principios del Decreto Legislativo italiano no. 231/2001, los Modelos 231 del Grupo incluyen un canal de denuncia de violaciones, también de forma anónima.** Los informes se pueden hacer directamente con el Comité de Supervisión, o con un Gerente, que está obligado a transmitirlos inmediatamente al Comité de Supervisión.

El Comité de Supervisión protege a los denunciantes de cualquier forma de retribución, discriminación, sanción o cualquier otra consecuencia derivada de la denuncia de irregularidades, comprometiéndose a respetar la confidencialidad de su identidad a menos que las obligaciones legales prescriban lo contrario o para proteger los derechos de la empresa o las partes acusadas falsamente y / o de mala fe.

En el contexto de la gestión de los Modelos 231, se proporciona un sistema específico para las empresas italianas para la detección de riesgos y controles relacionados con la corrupción.

Hasta la primera mitad de 2019, un sistema para informar comportamientos ilegales estaba activo a nivel italiano, en el sentido de las disposiciones sobre denuncia de irregularidades, accesible por los empleados y por la red externa. La conducta ilícita se refiere al comportamiento que puede dañar o perjudicar a la empresa o sus empleados, incluso en términos de reputación, e incluye:

- delitos penales, si están relacionados con delitos cometidos por empleados en el ejercicio de sus funciones (incluidos, entre otros: corrupción, robo, extorsión, fraude interno, falsificación, usura, etc.);
- irregularidades en el cumplimiento de obligaciones administrativas, contables y fiscales;
- irregularidades con respecto al lavado de dinero;
- infracciones al código de privacidad;
- infracciones al Código de conducta;
- incumplimientos de la normativa interna;
- casos de posible conflicto de intereses;
- facilitación de cualquiera de los casos enumerados anteriormente.

Siempre a nivel italiano, la definición e implementación de los mecanismos de reconciliación y coordinación está prevista con el sistema de denuncia de irregularidades de acuerdo con el Decreto Legislativo italiano no. 231/2001, que se reactivará en junio de 2020, así como la definición de una plataforma que permitirá a todos los empleados informar anónima y eficientemente cualquier acción ilícita.

**Altamira también ha proporcionado medidas para facilitar la denuncia de presuntos delitos de lo previsto por el Código de Conducta, a través de una línea directa de denunciantes y un protocolo de línea directa de denuncias.**

La línea directa Whistleblower prevé canales físicos y digitales y es una herramienta directa y confidencial disponible para los empleados. Estos últimos son conscientes de la presencia de la línea directa a través de comunicaciones apropiadas en espacios de oficina compartidos.

El protocolo de la línea directa de denuncia de irregularidades regula los procedimientos a seguir en caso de recibir informes sobre acciones ilícitas y proporciona instrucciones claras y transparentes sobre las actividades que se llevarán a cabo, asegurando la confidencialidad de la información recibida en todo momento.

### 1.6.3 Prevención de la corrupción.

Los Modelos 231 son solo una de las muchas protecciones que el Grupo ha dispuesto para prevenir y combatir el soborno y la corrupción.

Ya en 2018, las empresas italianas y la empresa griega del Grupo adoptaron un marco anticorrupción, que incluye protecciones específicas de regulación y control interno y se expresaron en un Programa Anticorrupción que es coherente con los objetivos estratégicos del Grupo.

**Además, en marzo de 2019 se aprobó una política anticorrupción que establece procedimientos detallados que se refieren a áreas importantes en riesgo de corrupción, que incluyen:**

- el procedimiento de recepción de regalos;
- organizaciones benéficas y donaciones;
- patrocinios y asociaciones;
- terceros;
- relaciones con la autoridad supervisora.

El procedimiento de terceros ha previsto la inserción de una protección anticorrupción durante la precalificación y calificación de los proveedores. La función de Cumplimiento ha identificado los criterios para informar cualquier criticidad en curso.

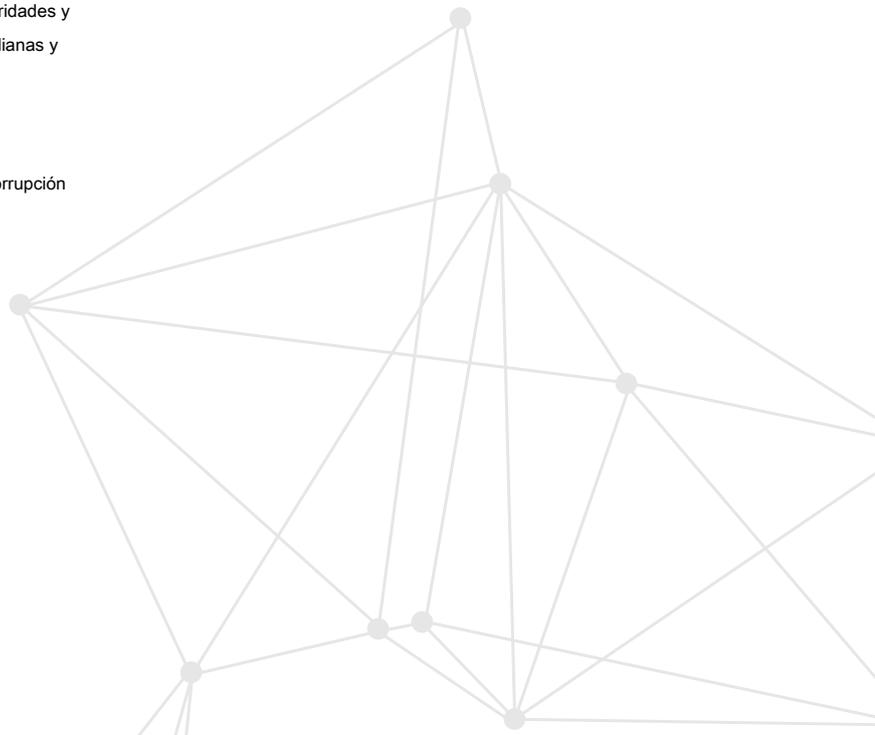
**El plan de acción para fortalecer el sistema anticorrupción del Grupo contempla una actividad de evaluación de riesgos en 2020 para las entidades legales italianas y griegas, la integración de Altamira en el marco anticorrupción del Grupo y la posible actualización de la Política Anticorrupción.** Ya en febrero de 2020, el Consejo de Administración de la empresa matriz aprobó nuevamente la Política anticorrupción tras la introducción de información sobre el sistema de denuncia de irregularidades y sobre el papel de la gestión del riesgo de corrupción en las filiales italianas y griegas.

Finalmente, doValue tiene la intención de integrar la legislación anticorrupción en su procedimiento para la selección y contratación de personal.

**En cuanto a Altamira, la empresa española cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales y ha desarrollado un sistema adecuado de control de riesgos de corrupción, en línea con los requisitos reglamentarios de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, de la Circular 1/2016 del Fiscal General y algunas normas reconocidas a nivel nacional o internacional (incluida la ISO 19600 sobre el sistema de gestión del cumplimiento, la ISO 37001 sobre el anti -sistema de gestión de corrupción y normas UNE 19601 y UNE 165019 sobre sistemas de gestión de cumplimiento penal).** El Modelo cubre varios delitos relacionados con la corrupción, el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, evaluados sobre la base de una metodología comprobada de gestión de riesgos en la que están vigentes mecanismos de control constante. Aunque este modelo solo se aplica a la empresa española, Altamira está trabajando para replicarlo en todos los demás países donde está presente.

La efectividad del Modelo se monitorea a través de un Plan Anual de Monitoreo y Seguimiento, donde se definen las verificaciones que deben realizarse para prevenir y mitigar los riesgos.

También en el transcurso de 2019, como en los dos años anteriores, no se han reportado casos de corrupción en el Grupo.



## 1.6.4 Antilavado de dinero

En el contexto de la gestión de la empresa y de acuerdo con la legislación vigente, las empresas italianas del Grupo implementaron una serie de medidas destinadas a proporcionar un conocimiento completo del cliente, rastrear transacciones financieras e identificar transacciones sospechosas.

En todas las obligaciones anteriores, **El Grupo implementa controles de nivel uno, dos y tres sobre procesos para prevenir y contrarrestar el riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.** La gestión de riesgos se inspira en los principios de:

- **proporcionalidad**, entendida como la aplicación de disposiciones regulatorias basadas en la naturaleza de la actividad realizada, el tipo de servicios prestados, la complejidad operativa y las dimensiones del Grupo en su conjunto y de las empresas individuales en dicho Grupo;
- **independencia**, entendido como el acceso directo de las Funciones individuales al Órgano de Supervisión Estratégica y al Órgano de Control. La independencia se define en el contexto del mandato a través del cual la Junta Directiva, después de consultar a la Junta de Auditores Estatutarios, aprueba la constitución del Departamento de Antilavado de Dinero (ALD), definiendo su rol, contexto, jurisdicción, responsabilidades y prerrogativas a través de el presente Reglamento
- **autoridad**, entendido como el libre acceso del Gerente del Departamento de AML y sus representantes a todas las actividades de la compañía, así como cualquier información relevante para el desempeño de sus funciones, incluso a través del contacto directo con los empleados;
- **autonomía y adecuación de recursos**, entendida como la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y económicos, de naturaleza directa o indirecta, capaces de prevenir situaciones de sujeción indebida con respecto a los departamentos operativos, teniendo en cuenta la complejidad operativa y organizativa y el tamaño del intermediario, así como el naturaleza de la actividad realizada;
- **diseminación**, entendido como la ampliación del límite del riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Altamira también ha implementado algunas medidas específicas para prevenir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo (FT), incluso yendo más allá de los requisitos establecidos en el artículo 2.1 b) de la Ley italiana 10/2010 de 28 de abril. De hecho, la compañía ha implementado un "**Área de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo**" Para las actividades RED (activos financieros) y REO (activos inmobiliarios).

En particular, ha adoptado un manual que describe su modelo AML y TF y los procedimientos de debida diligencia, información, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, cumplimiento legal y comunicación.

Además, Altamira ha designado: (i) un representante ante el SEPBLAC que es responsable del cumplimiento de los requisitos de informes establecidos por la Ley ALD / FT; (ii) un Comité de Control Interno ("ICC") responsable de la implementación de los procedimientos ALD / FT que informa directamente a la Junta Directiva de Altamira y delega al representante para informar cualquier caso al SEPBLAC (iii) una unidad técnica para el procesamiento y análisis de la información ("Unidad Técnica AML").

Según el Real Decreto 304/2014 de Italia, las medidas ALD / FT deben aplicarse a todas las filiales de Altamira. Por lo tanto, la compañía española también ha desarrollado e implementado los procedimientos y organismos requeridos por la ley portuguesa en Portugal, garantizando el respeto de las regulaciones locales obligatorias y la coordinación adecuada con las políticas de Altamira. En Chipre, Cyprus Cooperative Bank LTD gestiona el cumplimiento de AML, según lo acordado por las partes. Sin embargo, la compañía de Chipre está trabajando actualmente en la preparación de su propio manual AML y TF.

### 1.6.5 Modelo 231 y entrenamiento AML

**Con respecto al Modelo 231, Italia ha proporcionado un amplio plan de capacitación para 2020, luego de la revisión del Modelo Organizacional debido a la nueva estructura de la compañía. El plan prevé la provisión de aproximadamente 20 sesiones para todos los empleados. Por esta razón, se acordó junto con el Oficial de Cumplimiento no planificar más sesiones de capacitación sobre el tema en 2019.**

Del mismo modo, se acordó junto con el Oficial de AML que no había necesidad de brindar capacitación adicional a los empleados en 2019 en ausencia de actualizaciones regulatorias específicas. Sin embargo, se organizaron tres cursos de actualización profesional intercompañía para tres recursos de la función ALD centrados en:

- Noticias contra el lavado de dinero: verificación, procedimientos y controles adecuados;
- Anual contra el lavado de dinero: nuevas regulaciones, impactos organizacionales y perspectivas futuras;
- Verificación adecuada de clientes contra el lavado de dinero: análisis del impacto de las nuevas disposiciones en las operaciones.

Las sesiones de capacitación relacionadas con AML se llevaron a cabo en Grecia en 2019. Participaron 24 empleados, lo que equivale al 75% de la fuerza laboral, incluidos cuatro gerentes intermedios y 20 empleados.

En cuanto a Altamira, todos los empleados de la empresa española recibieron capacitación y comunicación sobre la lucha contra la corrupción en 2019. Las filiales de Chipre y Portugal no participaron en actividades similares en el transcurso del año.

Finalmente, no se realizaron cursos específicos sobre legislación contra el lavado de dinero en 2019 para la red externa fuera de los tribunales (profesionales de personas físicas y empresas de recuperación de crédito). Sin embargo, debe tenerse en cuenta que al tratar con partes en registros o con licencia de conformidad con 115 TULPS (Texto consolidado de leyes sobre seguridad pública), estas partes están obligadas, también de forma autónoma, a asistir a cursos de capacitación en el campo.

El Grupo se compromete a respetar  
la más alta ética.  
y normas morales en todos los  
países en los que  
opera

# 1.7

## Gobierno y gestión de riesgos

### 1.7.1 Identificación y gestión de riesgos.

**El Grupo doValue, en línea con las normas de referencia y las mejores prácticas, está equipado con un sistema de control interno y gestión de riesgos que tiene como objetivo monitorear constantemente los principales riesgos relacionados con sus actividades, con el fin de garantizar una gestión de la empresa sólida y prudente consistente con el pre - objetivos establecidos de desempeño y salvaguarda de activos corporativos.**

Estos objetivos se persiguen mediante la adopción de un conjunto de instrumentos, estructuras organizativas, estándares y reglas corporativas para apoyar el proceso de identificación, medición, gestión y monitoreo de riesgos de la compañía. En particular, el Grupo ha estructurado su modelo organizativo de controles internos para garantizar la integración y coordinación entre los actores involucrados, con respecto a los principios de integración, proporcionalidad y rentabilidad.

En la primera mitad de 2019, la estructura de los controles internos y el sistema de gestión de riesgos del Grupo se vio afectada por las revisiones que buscaban reflejar los impactos derivados de la reorganización del Grupo doValue y de los cambios en el marco regulatorio de referencia, incluidos los siguientes elementos esenciales:

- transformación de la empresa matriz del grupo bancario en una empresa de gestión de crédito autorizada de conformidad con el art. 115 TULPS (Texto consolidado de leyes sobre seguridad pública);
- disolución del Grupo bancario preexistente;
- persistencia de la filial Italfondario, un intermediario financiero que figura en el registro 106 TUB (Ley Consolidada de Banca), a la que se rige el Reglamento de Supervisión de la Circular no. 288 de 3 de abril de 2015 del Banco de Italia se dirige.

Estos elementos han guiado las revisiones de la estructura de los controles internos y el sistema de gestión de riesgos, que se ha visto afectado por los siguientes cambios principales:

- redefinición del modelo de Dirección, coordinación y control del Grupo y del papel desempeñado por la Compañía Matriz en este modelo, al haber superado la configuración fundada principalmente en los requisitos de las disposiciones de Supervisión del Banco de Italia y su expresión dentro de los plazos establecidos en el Código Civil italiano para grupos económicos;
- extensión de la misión de la función de Auditoría Interna con la integración de la ejecución de verificaciones periódicas para el cumplimiento de los asuntos regulatorios relevantes para la Compañía Matriz y las subsidiarias no supervisadas;
- revisión de la articulación y misión de otras funciones de control de la compañía que ha llevado a i) la constitución en la subsidiaria Italfondario de una única función de gestión de riesgos, cumplimiento y ALD que supervisa la gestión y el seguimiento de todos los riesgos de acuerdo con los requisitos de la Circular no. 285/2013 del Banco de Italia; ii) enfocar la Unidad Organizativa de Cumplimiento y Gestión de Riesgo Operacional y DPO en la Compañía Matriz, para supervisar los asuntos regulatorios / aplicables específicos / relevantes; iii) confirmación de un modelo de gobernanza centralizado a nivel grupal del marco regulatorio y procesal dirigido a la prevención del fenómeno del blanqueo de capitales, en línea con los dictados de la IV Directiva comunitaria sobre el tema, con la reconciliación, sin embargo,
- revisión y actualización de los flujos de información relacionados con el sistema de controles internos para realizar

modelo coherente con la nueva estructura organizativa de la empresa matriz, así como hacia la Autoridad de Supervisión.

Neto de estos cambios organizacionales, los controles internos y el sistema de gestión de riesgos continúan estructurados de la siguiente manera:

- La responsabilidad principal de la integridad, adecuación, funcionalidad y confiabilidad se atribuye a los órganos de gobierno, y en particular a la Junta de Directores, que es responsable de la planificación estratégica, la gestión, la evaluación y el monitoreo del sistema general de control interno. En particular, el CEO desempeña el papel de Director responsable de supervisar las funcionalidades de los controles internos y el sistema de gestión de riesgos, de conformidad con el Código de Conducta. En cambio, es tarea de la Junta de Auditores Estatutarios garantizar la integridad, adecuación y funcionalidad del sistema, garantizar la adecuación de las funciones comerciales involucradas, la ejecución correcta de las tareas y la coordinación adecuada de las mismas, también promoviendo cualquier corrección medidas;
- Los controles de nivel uno tienen como objetivo garantizar la conducción adecuada de las operaciones y son llevados a cabo por las funciones de la compañía responsables de las actividades comerciales / operativas que sirven, en el contexto de las operaciones diarias, para identificar, medir, monitorear y mitigar riesgos derivados de las actividades ordinarias de la compañía en cumplimiento del proceso de gestión de riesgos y los procedimientos internos aplicables;
- Los controles de nivel dos tienen como objetivo garantizar la correcta implementación del proceso de gestión de riesgos, verificar el cumplimiento de los límites asignados a las diversas funciones operativas, controlar la coherencia de las operaciones de las áreas de producción individuales con los objetivos de riesgo-retorno asignados, así como garantizar el cumplimiento de las operaciones de la empresa con las normas, incluidas las de autorregulación;
- Los controles de nivel tres están dirigidos a evaluar periódicamente la integridad, funcionalidad, adecuación y confiabilidad en términos de la eficiencia y efectividad del sistema de control interno en relación con la naturaleza e intensidad de los riesgos de los requisitos de la compañía, al identificar también cualquier incumplimiento de medidas organizativas adoptadas por el Grupo.

Dentro de la esfera de los controles internos y el sistema de gestión de riesgos descritos, a la Unidad de Auditoría Interna de la Compañía Matriz se le asigna la gestión directa de

Actividades de auditoría interna, con vistas al control de tercer nivel, tanto en nombre de la Compañía Matriz como de las compañías subsidiarias, sin perjuicio de la competencia y las responsabilidades de los Órganos de la Compañía de esta última. Las actividades de la Unidad tienen como objetivo evaluar periódicamente la integridad, el funcionamiento, la idoneidad y la fiabilidad de los controles internos y el sistema de gestión de riesgos en términos de eficiencia y eficacia, incluidos los del sistema de TI (auditoría de las TIC).

Para cumplir con sus tareas y responsabilidades, la Función es responsable de:

- asegurar una acción de supervisión constante e independiente sobre el debido desempeño de las operaciones y los procesos de la Compañía Matriz y las subsidiarias, para prevenir o detectar el surgimiento de conductas o situaciones anómalas y riesgosas;
- evaluar periódicamente la integridad, adecuación, funcionamiento y confiabilidad de la estructura organizacional y los otros componentes del sistema de controles internos;
- llevar a cabo los controles (nivel tres), también por medio de controles in situ (tanto el cuidado de las compañías del Grupo como el cuidado de sus sucursales / oficinas en el extranjero), con respecto al desempeño regular de las operaciones de la compañía y la evolución de los riesgos, incluidas las actividades subcontratadas, además de identificar cualquier violación de los procedimientos y las regulaciones;
- monitorear el cumplimiento de las reglas de las actividades de todos los niveles comerciales, tanto a través de la realización de tareas de auditoría de cumplimiento como a través de verificaciones periódicas específicas de cumplimiento;
- comprobar el ejercicio correcto y preciso de los poderes delegados y el uso completo y correcto de la información disponible dentro del ámbito de las diversas actividades de la empresa;
- comprobar la idoneidad y el correcto funcionamiento de los procesos y los métodos para evaluar las actividades comerciales, en particular los instrumentos financieros;
- verificar, con referencia a la subsidiaria supervisada Italfondriario, la adecuación de las funciones de control de nivel dos y los procesos relacionados de identificación, medición y control de riesgos;
- comprobar la idoneidad, fiabilidad y seguridad generales del sistema informático, así como el plan de continuidad operativa y el proceso de actualización relacionado, asegurando evaluaciones de los principales riesgos tecnológicos que pueden identificarse y de la gestión global del riesgo informático;
- comprobando la regularidad de las diversas aplicaciones, en

las infraestructuras y los procesos de gestión del Grupo, incluidos los componentes subcontratados, también mediante controles (también de los planes de continuidad operativa) de proveedores externos y proveedores clave, preparando anualmente el informe sobre las importantes funciones operativas subcontratadas de la filial Italfondario;

- llevar a cabo intervenciones ad hoc a solicitud específica de los órganos de la empresa y / o las autoridades supervisoras externas, y cumplir con las tareas de evaluación también con respecto a irregularidades específicas;
- preparar un informe anual sobre la revisión del proceso ICAAP (Proceso de evaluación de la adecuación del capital interno), de la subsidiaria supervisada Italfondario;
- verificar, para las actividades de servicio, la adecuación y el funcionamiento del proceso para administrar y monitorear el desempeño de los activos titulizados, así como también para verificar el cumplimiento de la transacción con la ley y el prospecto de información;
- monitorear la implementación efectiva de los planes de acción y verificar la eliminación de las anomalías detectadas;
- participar, cuando sea necesario, en los grupos de trabajo de la empresa sobre aspectos del proyecto (por ejemplo, nuevos productos, canales, sistemas, procesos, etc.), también para señalar elementos útiles para el diseño correcto del sistema de controles;
- velar por la adopción, en colaboración con las otras unidades de control, de iniciativas destinadas a facilitar la coordinación y el intercambio de información para garantizar una visión global e integrada del sistema de controles internos;
- asegurar el apoyo a la alta gerencia de la compañía cuando se promueve y divulga una cultura adecuada y sólida de los controles dentro del Grupo;
- Garantizar la divulgación rápida y sistemática a los órganos de gobierno de la empresa sobre el estado del sistema de controles y los resultados de las actividades realizadas.

La transición de la función de gestión de riesgos preexistente de la empresa matriz a la actual unidad organizativa de gestión de riesgos operativos se guió por la necesidad de dar un papel más operativo y contiguo a los procesos de negocio en la gestión de los principales riesgos derivados del Grupo. nuevo escenario (por ejemplo, riesgos operacionales y de reputación).

La Unidad Organizacional de Gestión del Riesgo Operacional, por lo tanto, tiene la tarea de presidir la gestión de los riesgos relevantes a los que están expuestas las actividades de la Compañía Matriz, con referencia particular a los riesgos operacionales, a través de la definición de la guía relativa.

Delines, así como la identificación y el seguimiento de los riesgos anteriores, utilizando enfoques metodológicos, procedimientos e instrumentos adecuados y garantizando que se proporcione la información adecuada a los organismos de la empresa. En particular, la función es responsable de:

- identificar, medir y monitorear los riesgos clave utilizando enfoques metodológicos, técnicas, instrumentos y procedimientos consistentes con el grado de complejidad de las operaciones de la compañía;
- contribuyendo al establecimiento de límites operativos en el supuesto de los diversos tipos de riesgos relevantes, con referencia particular a los operativos;
- desarrollar sistemas para la medición y el control de riesgos importantes para fines de gestión e indicadores capaces de resaltar situaciones anómalas e ineficientes (por ejemplo, indicadores KOR1);
- planificar intervenciones de control sobre los riesgos a los que la empresa está expuesta para garantizar la adecuación y efectividad de las medidas tomadas para remediar las debilidades identificadas en el proceso de gestión de riesgos;
- Asegurar, a través de la redacción de informes, el suministro de la información necesaria sobre los resultados de las actividades de monitoreo de riesgos a los órganos competentes de la empresa (así como a los socios comerciales de la empresa en los casos y en la forma prevista por los contratos vigentes )

La actividad llevada a cabo por la Unidad Organizacional de Gestión de Riesgos Operacionales también tiene como objetivo mitigar el riesgo reputacional, en los casos en que estos "se derivan" del riesgo operacional, en vista de la estrecha interconexión de los dos riesgos y la oportunidad de tener una gestión unitaria de Las acciones a tomar para su gestión o mitigación.

En cuanto a la Función de Gestión de Riesgos, Cumplimiento y AML de Italfondario, existe una Unidad Organizativa de Gestión de Riesgos, responsable de la prevención, monitoreo y gestión de riesgos derivados de las actividades de la empresa en sus diversos componentes, en línea con los requisitos. de las disposiciones reglamentarias a las que está sujeta la empresa.

La estructura es responsable de:

- identificando, midiendo, monitoreando, previniendo o mitigando, así como comunicando a los niveles jerárquicos apropiados, los riesgos a los que está expuesta la empresa, adoptando un enfoque metodológico confiable

ches, técnicas, procedimientos, aplicaciones y herramientas que son consistentes con el grado de complejidad de las operaciones de la compañía;

- colaborar en la definición, implementación y verificación de la idoneidad del proceso de gestión de riesgos y las políticas de gobernanza relativas, incluido el establecimiento de límites operativos para la asunción de los diversos tipos de riesgo;
- asegurando una visión integrada, en términos actuales y prospectivos, en el contexto de capital y riesgo y adecuación organizacional, coordinando las actividades de implementación operativa del proceso de autoevaluación de adecuación de capital ICAAP de Italfondriario y velando por su formalización en un documento anual específico (ICAAP Reporte);
- Asegurar el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de medición y control de riesgos mayores tanto para fines regulatorios como de gestión, identificando y aplicando indicadores capaces de resaltar situaciones anómalas e ineficientes de los sistemas de medición y control de riesgos;
- comprobar la idoneidad y efectividad de las medidas adoptadas para remediar las deficiencias identificadas en el proceso de gestión de riesgos que están directamente cubiertas;
- verificar la conducta adecuada del monitoreo del desempeño crediticio;
- analizar los riesgos de nuevos productos y servicios y los derivados de la entrada en nuevos segmentos operativos y de mercado;
- proporcionar información de riesgo adecuada a los órganos de la compañía, a las otras funciones de control y a cualquier otra función interesada;
- con referencia a la actividad de gestión y monitoreo del desempeño de los activos titulizados, examinando la tendencia de las actividades de cobranza y los servicios de efectivo y pago al menos una vez cada seis meses, elaborando informes apropiados.

Con respecto a la gestión del riesgo de cumplimiento, el enfoque adoptado por el Grupo se basa principalmente en:

- monitorear la legislación externa aplicable a sus diversos componentes;
- Brindar asesoramiento y apoyo a las estructuras operativas y comerciales en la evaluación de las intervenciones necesarias para garantizar continuamente el cumplimiento de los requisitos vigentes de vez en cuando;
- Capacitación del personal para asegurar la difusión de una cultura empresarial caracterizada por principios de honestidad, correcta-

ness y cumplimiento de las regulaciones de la compañía;

- evaluación del nivel de idoneidad de los procesos comerciales, los sistemas y las configuraciones organizativas para mitigar el riesgo de incumplimiento de la legislación aplicable;
- actividades periódicas de control y monitoreo de los planes de remediación para verificar continuamente el progreso correcto de las acciones identificadas por la Administración;
- suministro de flujos de información adecuados, en relación con las actividades realizadas en relación con la gestión del riesgo de incumplimiento.

También en este caso, la reorganización de los controles internos y el sistema de gestión de riesgos del Grupo en 2019 ha llevado a la eliminación del papel central de la Función de Cumplimiento en la Compañía Matriz y las subsidiarias no supervisadas, en la implementación del enfoque y la atribución de responsabilidad de presidir asuntos regulatorios específicos dentro de las estructuras organizacionales involucradas de vez en cuando. Este papel central bajo la responsabilidad de la Función de Gestión de Riesgos, Cumplimiento y AML se confirma para la subsidiaria Italfondriario, de acuerdo con los requisitos de las disposiciones regulatorias a las que está sujeta la empresa.

Con referencia a la cobertura del riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, la Función de Cumplimiento ALD tiene una responsabilidad transversal en la realización de las siguientes macro-actividades:

- identificando las reglas aplicables y evaluando su impacto en los procesos y procedimientos internos;
- colaborando en la definición del sistema de controles internos y las políticas de gobernanza, y en la gestión del riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo;
- prestación de actividades de consultoría, asistencia y apoyo a las estructuras operativas;
- verificar continuamente la idoneidad del proceso de gestión de riesgos de lavado de dinero y la idoneidad del sistema de control interno y los procedimientos, y proponer los cambios organizativos y de procedimiento destinados a garantizar una supervisión adecuada de los riesgos de lavado de dinero;
- liderar la evaluación interna anual de los riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo;
- realizar controles de nivel dos y definir las acciones correctivas apropiadas que se implementarán para mitigar los riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo;
- Brindar apoyo y asistencia a la empresa Bo-

muere y ante la alta gerencia, así como a priori evaluando el riesgo de lavado de dinero relacionado con la oferta de nuevos productos y servicios;

- verificar la confiabilidad del sistema de información para el cumplimiento de los procedimientos de debida diligencia del cliente, retención de datos e informes de transacciones sospechosas, definiendo los requisitos de las herramientas informáticas para respaldar estos procesos;
- apoyar las estructuras de línea en el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con los procedimientos de debida diligencia del cliente, analizando los resultados con referencia particular a los procesos de verificación fortalecida;
- manejar el proceso para la evaluación de transacciones sospechosas relacionadas con el antilavado de dinero y el antiterrorismo, para cualquier informe y transmisión de los mismos a la Unidad de Información Financiera (UIF);
- velar por, de acuerdo con las otras funciones comerciales competentes en relación con la capacitación, la provisión de

un plan de capacitación adecuado destinado a actualizar con éxito al personal de manera continua;

- informar con prontitud a los organismos de la empresa de las infracciones o debilidades significativas encontradas en el ejercicio de sus tareas, así como proporcionar flujos periódicos de información a los organismos de la empresa.

Con referencia específica a los riesgos de naturaleza no financiera, el 25 de enero de 2019 se asignó al Comité de Riesgos el examen y la supervisión de la NFS del Grupo doValue.

Además, el Comité apoyará las evaluaciones y decisiones de la Junta Directiva relacionadas con la gestión de los riesgos, generados o sufridos, asociados con asuntos socioambientales que se derivan de las actividades comerciales, de sus negocios o servicios comerciales, incluidos en el Cadenas de suministro y subcontratación.

Sistema de control interno y  
gestión de riesgos para  
monitoreo constante

### 1.7.2 Principales riesgos vinculados a aspectos no financieros

Para cada tema que surgió como material para el Grupo doValue y sus partes interesadas<sup>2</sup>, La siguiente tabla informa los riesgos asociados y sus protecciones relativas y métodos de gestión.

Temas materiales	Riesgos asociados	Método de gestión de riesgos y protecciones
<p>Innovación y protección de la privacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgo que puede surgir del procesamiento de datos personales y puede consistir en un escenario que describe un evento y sus consecuencias sobre los derechos y libertades de las personas involucradas.</li>   <li>- Un nivel de gestión de seguridad de la información inadecuado podría afectar la integridad, integridad y confidencialidad de los datos, aspectos esenciales para la gestión de las actividades principales del Grupo, causando situaciones peligrosas con impactos operativos tanto en el negocio como en las partes interesadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El modelo de privacidad de doValue, de manera consistente con el GDPR, proporciona:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• el "Modelo Organizacional", que describe los roles y responsabilidades de aquellos involucrados en el manejo de datos personales y la implementación de las medidas de protección relevantes;</li> <li>• El "Modelo de gestión de datos personales", que describe las principales obligaciones establecidas por las normas para el correcto gobierno del procesamiento de datos personales.</li> </ul> </li>   <li>doValue ha adoptado una metodología para la evaluación del riesgo de privacidad que sirve para implementar el principio de Protección de datos por diseño y por defecto y, en el caso en que se considere necesario, realizar una Evaluación de impacto de protección de datos (DPIA).</li>   <li>- La seguridad es de fundamental importancia para la correcta prestación de los servicios. El Grupo adopta todas las precauciones necesarias para minimizar los riesgos inherentes a los servicios ofrecidos, implementando y en línea con los mejores estándares de seguridad y también buscando en el mercado identificar las herramientas de protección adecuadas en su estructura tecnológica para garantizar la confidencialidad, integridad y la disponibilidad de los activos de información de su compañía. Las pautas relacionadas con la seguridad lógica se formalizan dentro de un marco de documentos que proporciona las direcciones, metodologías y estándares de gestión a todas las empresas del Grupo. Está alineado con los mejores requisitos de calidad y cumplimiento en relación con las diferentes áreas operativas y fuentes de riesgo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad de la información (ISO / IEC 2700x);</li> <li>• Continuidad operacional (ISO 27031: 2011 e ISO 22301: 2012);</li> <li>• GDPR - Nuevo Reglamento Europeo de Privacidad</li> <li>• Directiva 285 - Bankit</li> <li>• NIS - Directiva 2016/1148 sobre seguridad de redes y sistemas de información.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>2</sup>: Más información sobre el proceso de identificación de temas materiales está presente en el próximo capítulo.

Temas materiales	Riesgos asociados	Método de gestión de riesgos y protecciones
<p>Transparencia, equidad y responsabilidad en la prestación de los servicios prestados por el Grupo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esto se refiere a todos los casos en que los inversores que han invertido sus recursos en los mercados financieros se encuentran sufriendo las consecuencias negativas del comportamiento de otras partes que tienen:</li> <li>• información utilizada que no es accesible al público para su propio beneficio o el de otros;</li> <li>• divulgó información falsa y engañosa;</li> <li>• manipuló el mecanismo de fijación de precios de los instrumentos financieros.</li> <li>- Riesgos operativos vinculados a la posible interrupción de las operaciones y a la imposibilidad de garantizar la continuidad y el funcionamiento de los sistemas informáticos de soporte.</li> <li>- Falta de gestión de subcontratistas externos de acuerdo con criterios destinados a minimizar los riesgos operativos que podrían surgir del intercambio de información a partes externas a las que se asignan tareas operativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- doValue ha adoptado un marco regulatorio interno que es consistente con la legislación externa a nivel comunitario y nacional, con el objetivo de regular (i) el proceso de identificación, gestión y procesamiento de la información relevante y de la información privilegiada relativa a la empresa, así como (ii) procesos y prácticas a observar para la comunicación, tanto interna como externa, de información privilegiada. Los procedimientos internos garantizan el respeto de la privacidad y la confidencialidad de la información relevante e interna, a fin de evitar que la divulgación de documentos e información sobre la empresa y / o sus filiales se produzca de forma selectiva, es decir, de manera prematura, incompleta o inadecuada o , independientemente, como para causar asimetrías de información.</li> <li>- En 2019, el Grupo doValue revisó la Política de Continuidad del Negocio para la Gestión de la Continuidad del Negocio y el Plan de Recuperación de Desastres y BC, que definen con precisión las contramedidas para gestionar cualquier situación de emergencia y / o desastre. El uso intenso de la tecnología de la información y el cambio continuo de los escenarios de riesgo conlleva la necesidad de actualizar la evaluación de riesgos, adaptando estrategias relacionadas con la seguridad y fortaleciendo la cobertura de emergencia para garantizar niveles adecuados de continuidad operativa incluso ante incidentes de gran magnitud. alcance.</li> </ul> <p>En este contexto, es esencial adoptar un enfoque para la continuidad del negocio que, a partir de la identificación de procesos críticos del negocio, defina y documente la cobertura organizacional y las medidas de emergencia proporcionales al nivel de riesgo para cada uno.</p> <p>Los planes se prueban anualmente y están sujetos a mejoras continuas para tratar de maximizar la efectividad ante situaciones inesperadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para sus actividades tercerizadas, doValue gestiona a los subcontratistas de acuerdo con los principios definidos por la Política y por la Instrucción Operativa "Funciones de negocios de Outsourcing". Todos los subcontratistas y subcontratistas deben completar y adaptarse a una lista de verificación de medidas de seguridad que proporciona medidas de seguridad lógicas y perimetrales y, para garantizar un nivel general de seguridad adecuado para la protección de los activos de información del Grupo. Además, doValue adopta un proceso de monitoreo y mejora continua del desempeño del subcontratista y los niveles de seguridad implementados mediante la imposición y el monitoreo de los SLA y KPI adecuados recibidos y validados de forma regular, dependiendo de cómo se establezcan en el contrato con el proveedor específico. El Grupo también proporciona una herramienta automática de gestión de contratos para monitorear constantemente a terceros,</li> </ul>

Temas materiales	Riesgos asociados	Método de gestión de riesgos y protecciones
Capacitación del personal y desarrollo de habilidades.	La capacitación del personal y el desarrollo de habilidades abordan los riesgos operativos relacionados con la finalización de las actividades.	<p>Mediante los procedimientos apropiados, el Grupo identifica anualmente las necesidades de capacitación de su propia gente y ofrece planes de capacitación consistentes con el rol y las funciones organizacionales de cada persona. La capacitación proporcionada se relaciona con una amplia variedad de temas, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- actualizaciones regulatorias;</li> <li>- fortalecimiento de habilidades blandas;</li> <li>- actualización técnico-profesional;</li> <li>- entrenamiento gerencial.</li> </ul> <p>El proceso de evaluación del desempeño del personal del Grupo está regulado por procesos estructurados, regidos por el Convenio Colectivo Nacional del Trabajo a nivel italiano.</p>
Políticas y procedimientos anticorrupción	<p>El Grupo doValue actúa en áreas expuestas a diversas formas y métodos de riesgo de corrupción en función de las actividades realizadas. Las principales áreas operativas potencialmente en riesgo se relacionan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• procesos específicos relacionados con el negocio principal;</li> <li>• áreas operativas transversales, que incluyen obsequios, donaciones y organizaciones benéficas, patrocinios y asociaciones, adquisición de bienes y servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Grupo tiene un organismo regulador interno (políticas y procedimientos) destinado a definir los principios, roles y responsabilidades, identificando las herramientas y mecanismos organizativos para implementar con el propósito de la gestión de riesgos anticorrupción, así como para regular procesos específicos como la gestión de regalos, organizaciones benéficas y donaciones, patrocinios y asociaciones y terceros. Finalmente, el Grupo también está equipado con el llamado "Programa Anticorrupción", que incluye el marco de monitoreo y gestión del riesgo de corrupción y la implementación de una actividad de evaluación de riesgos. Se prevé lo siguiente para 2020:</li> <li>- la realización de actividades de evaluación de riesgos para las empresas italianas y griegas;</li> <li>- análisis del marco regulatorio relativo a la anticorrupción vigente en Grecia, España, Portugal y Chipre;</li> <li>- Un mayor fortalecimiento del sistema de denuncia de irregularidades a nivel italiano y griego, la definición e implementación de mecanismos de reconciliación y coordinación con el sistema de denuncia de irregularidades según el Decreto Legislativo italiano no. 231/2001, en el contexto de las intervenciones aplicables previstas en relación con este marco legal.</li> </ul> <p>La empresa española Altamira cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales y ha desarrollado un sistema adecuado de control de riesgos de corrupción. La efectividad del Modelo se monitorea a través de un Plan Anual de Monitoreo y Seguimiento, donde se definen las verificaciones que deben realizarse para prevenir y mitigar los riesgos.</p> <p>Altamira cuenta con una línea directa de denuncia y un protocolo de línea directa para facilitar la denuncia de presuntos delitos con respecto a lo previsto por el Código de Conducta.</p>
Seguimiento del nivel de satisfacción del cliente del Grupo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgo de alcanzar un nivel inadecuado de escuchar las necesidades y expectativas de los clientes.</li> <li>- Riesgo de detección incompleta o tardía de las necesidades del cliente.</li> </ul>	<p>La presencia de canales para interactuar con los clientes directamente (por ejemplo, reuniones del comité de gestión empresarial, reuniones del comité ejecutivo, reuniones del comité de operaciones, reuniones del comité de ventas, reuniones de seguimiento y coordinación) e indirectamente (correos electrónicos, llamadas, videoconferencias, aplicaciones móviles, informes y sistemas de reclamos).</p>
Protección de la estabilidad del sistema bancario.	Riesgo de ineficiencia en acciones para la recuperación de préstamos morosos e incumplimiento de deudores sujetos a acciones de recuperación.	Definición de estrategias dirigidas a la satisfacción del cliente a través de enfoques conciliadores, tanto hacia clientes bancarios como inversores.

Temas materiales	Riesgos asociados	Método de gestión de riesgos y protecciones
Composición de los órganos de gobierno y gestión del personal en materia de igualdad de oportunidades.	La generación de comportamientos discriminatorios relacionados con el empleo y la ocupación se considera una subcapa de riesgo operativo.	El Código de Ética doValue y el Código de Conducta de Altamira rigen los valores del Grupo destinados al respeto de los derechos humanos y la protección de la diversidad. Estos valores se incorporan y se reflejan en los procesos cubiertos por las funciones ad hoc de la compañía con referencia particular al proceso de selección y contratación de personal, a través del cual se garantiza la igualdad de oportunidades. Además, el Grupo favorece y promueve comportamientos no discriminatorios a través de la comunicación interna y las iniciativas de la empresa organizadas con la lógica de inclusión y la mejora de la diversidad.
Ética, integridad empresarial.	Riesgo de incurrir en sanciones judiciales o administrativas, pérdidas financieras significativas o daños a la reputación como resultado de violaciones de regulaciones obligatorias (leyes, regulaciones) o códigos de autorregulación (por ejemplo, estatutos, códigos de conducta, códigos de gobierno corporativo).	El proceso de gestión, monitoreo y evaluación del riesgo de incumplimiento del Grupo, basado en un enfoque basado en el riesgo, se compone de las siguientes fases: definición de principios rectores y reglas metodológicas, planificación anual de actividades, monitoreo de la legislación externa, riesgo evaluación, actividades de verificación / controles de nivel dos, monitoreo de planes de remediación y disposiciones de informes.
Protección de la empleo y bienestar de las personas	La salud y la seguridad, el bienestar y la remuneración de las personas del Grupo se consideran parte de su riesgo operativo. Los eventos de riesgo generados relacionados con la seguridad en el trabajo, como la exposición a factores físicos y el uso incorrecto de los terminales de video, también se encuadran en la hipótesis de infracción proporcionada por los Modelos 231 de las empresas italianas.	<p>El Grupo tiene un modelo de seguridad y un organigrama que sitúa la cobertura de la Ley italiana 81/2008 centralizada en la empresa matriz, con el apoyo de una empresa externa especializada que proporciona el servicio RSPP. El organismo regulador, el organigrama de seguridad y el documento de evaluación de riesgos (DVR) se publican en la intranet corporativa en una sección dedicada a la que puede acceder todo el personal del Grupo y la información se actualiza constantemente, especialmente en relación con el nombramiento de funciones centrales como los operadores , gerentes de seguridad y equipos de emergencia.</p> <p>Las empresas españolas y chipriotas de Altamira tienen un Plan de Riesgos Laborales y una política de salud y seguridad.</p> <p>El tema de la remuneración está cubierto a través de la Política de Retribuciones aprobada cada año por la Asamblea de Accionistas y por procedimientos internos específicos para los distintos instrumentos de remuneración variable y para los beneficios individuales.</p>
Evaluaciones del desempeño económico y financiero del Grupo	Riesgo de bajo rendimiento operativo y financiero de la empresa con respecto a lo que se comunica a los accionistas, inversores de capital y / o deuda y al Consejo de Administración.	<p>El Grupo sigue procesos y procedimientos adecuados para verificar el desempeño operativo y financiero de la Compañía Matriz y sus subsidiarias con una periodicidad interina. Los resultados financieros se informan trimestralmente a la Junta de Directores e inversores a través de una conferencia telefónica.</p> <p>El oficial responsable tiene la función de garantizar que los procesos de verificación contable se realicen a través de los procedimientos requeridos por el regulador.</p>

Temas materiales	Riesgos asociados	Método de gestión de riesgos y protecciones
Responsabilidad ambiental - Riesgo de incumplimiento de	<p>legislación ambiental vigente en los países en los que opera el Grupo.</p> <p>- Respuestas tardías a regulaciones más estrictas en la esfera ambiental.</p> <p>- Riesgo de eliminación de residuos que no cumple con las regulaciones existentes para la destrucción de documentos confidenciales y equipos electrónicos que contienen datos confidenciales.</p>	<p>- Definición de acciones dirigidas a contener y optimizar los impactos ambientales.</p> <p>- Monitoreo continuo del cumplimiento de la legislación ambiental vigente en los países en los que opera el Grupo.</p> <p>- Cumplimiento de la normativa vigente en materia de eliminación de materiales con contenido confidencial.</p> <p>- Evaluación de los proveedores también sobre la base de criterios ambientales (se prevé un fortalecimiento de esta cobertura para 2020).</p>
Gestión sostenible de la cadena de suministro.	Riesgo de daños a la reputación atribuibles a la conducta de los socios comerciales que no está en línea con los requisitos éticos y de cumplimiento del Grupo.	<p>- Los proveedores comparten y aceptan el Código de Ética doValue y el Código de Conducta de Altamira.</p> <p>- Seguimiento de la conducta de los proveedores durante la duración de la relación comercial.</p> <p>- Sistema de evaluación de proveedores también sobre la base de criterios de sostenibilidad (se prevé un fortalecimiento de esta cobertura para 2020).</p>

Además de los riesgos asociados con los temas materiales, el Grupo ha identificado dos temas que subyacen a las actividades comerciales y están asociados con los riesgos transversales derivados de otros tipos de riesgos discutidos anteriormente:

Otros temas	Riesgos asociados	Método de gestión de riesgos y protecciones
Reputación	Riesgo de caída de beneficios o capital, como resultado de una percepción negativa de la imagen del intermediario por parte de clientes, contrapartes, accionistas, inversores o autoridades de supervisión, que atraviesa todos los temas relevantes y todas las entidades del Grupo. El riesgo reputacional se define como el riesgo "derivado" de otros tipos de riesgo, o "nivel dos", ya que es consecuencia de un evento principalmente debido a riesgos operativos, incluidos los relacionados con la informática y el cumplimiento.	<p>La función de gestión de riesgos operativos tiene la tarea de presidir la gestión de los riesgos a los que están expuestas las actividades de la empresa matriz, con especial referencia a los riesgos operativos, a través de la definición de las directrices relativas, así como la identificación y el seguimiento de por encima de los riesgos, utilizando enfoques metodológicos, procedimientos e instrumentos adecuados para este propósito y asegurando que se proporcione la información adecuada a los organismos de la compañía. La actividad llevada a cabo por la Función de Gestión del Riesgo Operacional también tiene como objetivo mitigar el riesgo reputacional, en los casos en que este "deriva" del riesgo operacional, en vista de la estrecha interconexión de los dos riesgos y la oportunidad de tener una gestión unitaria de la acciones a tomar con el propósito de su gestión o mitigación.</p> <p>También se prevé una cobertura especializada específica dentro de la empresa (como DPO y gobernanza de las TIC), con el objetivo de mitigar la exposición al riesgo de reputación derivado de sus áreas de competencia.</p>
Compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Delitos contra la Administración Pública y el delito de corrupción entre particulares.</li> <li>- Delitos de delincuencia organizada y transnacional.</li> <li>- Delitos con fines de terrorismo y subversión del orden democrático y la recepción, lavado y uso de dinero, bienes o utilidades de origen ilícito, así como el auto-lavado.</li> </ul>	<p>La legislación del Grupo rige la gestión de organizaciones benéficas, donaciones y asociaciones hacia y con organismos o asociaciones cubiertos por el Departamento de Comunicación de la Compañía Matriz.</p> <p>El Departamento de Comunicación analiza las iniciativas que se propondrán y lleva a cabo la debida diligencia sobre las contrapartes de acuerdo con un enfoque basado en el riesgo, también utilizando proveedores de información públicos. De conformidad con la legislación y las políticas internas, el Departamento lleva a cabo dichas actividades de diligencia debida de acuerdo con las indicaciones contenidas en la legislación del Grupo, en particular los indicadores de riesgo y las listas de verificación de los aspectos relacionados con las iniciativas y contrapartes para analizar.</p>





**SOSTENIBLE  
VALOR**

# 2.1

---

## Enfoque de sostenibilidad

El Grupo doValue está experimentando un período de expansión internacional y es precisamente en sus acciones diarias que tiene la intención de difundir su propia cultura orientada a los valores de integridad y respeto por las personas. Las iniciativas de sostenibilidad promovidas por el Grupo se expresan en tres pilares para construir un futuro sostenible:

- **Innovación** , entendido como constante investigación y mejora de sus servicios;
- **Ética** , actuar responsablemente para perseguir la corrección, colaboración, equidad, transparencia y respeto mutuo en el desempeño de todas las actividades;
- **Atención a las personas** , desarrollar una relación de confianza mutua, ya sean empleados, clientes o miembros de la comunidad local.

doValue se ha embarcado en un camino para incluir cada vez más sostenibilidad en su estrategia comercial mediante la promoción de proyectos innovadores y campañas de sensibilización hacia todas las partes interesadas.

En particular, doValue tiene la intención de fortalecer su gobierno de sostenibilidad, tanto a través de la presencia estable del Comité de Diversidad e Inclusión de la Compañía Matriz establecida en Italia, como a través de la definición de un plan de Responsabilidad Social Corporativa integrado en la estrategia de comunicación.

En 2020, doValue también expresará su compromiso en relación con los clientes externos con iniciativas para medir la satisfacción del cliente. Por último, en el ámbito medioambiental, doValue pretende seguir dando prioridad a la energía procedente de fuentes renovables, limitar el uso de papel y tóner y apoyar la iniciativa LifeGate PlasticLess.

## 2.2 2.2

---

# Análisis de materialidad

Con el proceso de internacionalización del Grupo, doValue actualizó el análisis de materialidad para identificar los temas relevantes para el Grupo y sus grupos de interés, o más bien aquellos aspectos que influyen significativamente en la capacidad de crear valor a corto, mediano y largo plazo.

En línea con el año pasado, el **categorías de partes interesadas** con las cuales la empresa interactúa en el desempeño de sus actividades son las siguientes:



Se realizó una evaluación comparativa del sector para el análisis de materialidad que condujo a la identificación de 18 temas relevantes, que luego se evaluaron a través de una encuesta a todos los empleados del Grupo, al CEO como la expresión de la Alta Dirección y a un grupo de proveedores relevantes.

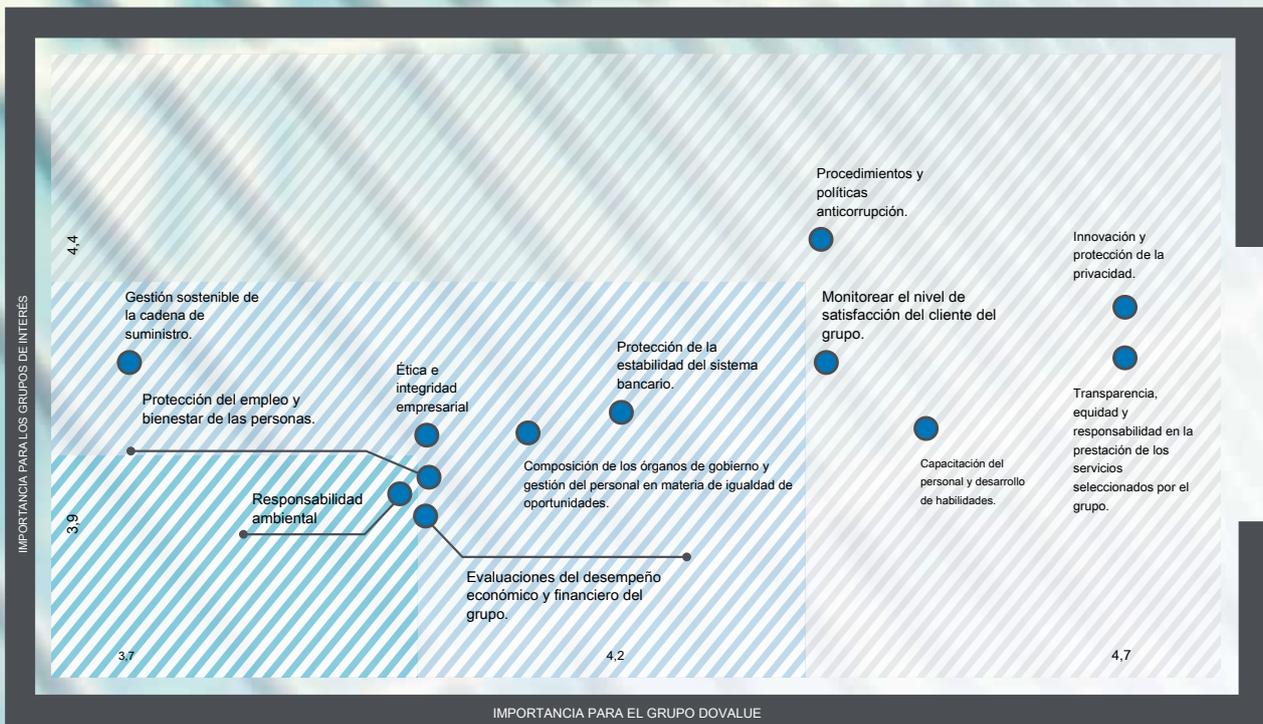
La encuesta representó la primera oportunidad de involucrar a todos los empleados y permitió tomar una instantánea de las prioridades del Grupo y las partes interesadas en cuestiones de sostenibilidad ética, social y ambiental.

**El análisis de la encuesta condujo a la identificación de 12 temas materiales**, mostrado abajo. Los temas materiales, inherentes a las diversas dimensiones de la sostenibilidad, se dividieron con referencia a las esferas previstas por el Decreto Legislativo italiano no. 254/2016.

Temas materiales	Esferas de referencia de conformidad con el Decreto Legislativo italiano no. 254/2016	Capítulo NFS 2019
Innovación y protección de la privacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Social</li> <li>- personal</li> <li>- Medio ambiente</li> </ul>	Privacidad y seguridad de datos.
Transparencia, equidad y responsabilidad en la prestación de los servicios elegidos por el Grupo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Social</li> <li>- Lucha contra el soborno y la corrupción.</li> </ul>	Misión, visión y modelo operativo. Calidad de servicio
Capacitación del personal y desarrollo de habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- personal</li> </ul>	Capacitación y desarrollo del personal. Evaluación de habilidades
Políticas y procedimientos anticorrupción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lucha contra el soborno y la corrupción.</li> </ul>	Modelo 231 y denuncia de irregularidades Prevención de corrupción Anti-lavado de dinero Modelo 231 y Capacitación ALD
Seguimiento del nivel de satisfacción del cliente del Grupo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Social</li> </ul>	El sistema de participación de los interesados
Protección de la estabilidad del sistema bancario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Social</li> </ul>	Visión, misión y modelo operativo.
Composición de los órganos de gobierno y gestión del personal en materia de igualdad de oportunidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- personal</li> </ul>	Información sobre empleados y otros trabajadores. Protección de la diversidad y respeto de los derechos humanos.
Ética, integridad empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Social</li> </ul>	Ética e integridad empresarial Código de Ética y normativa interna
Protección del empleo y bienestar de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- personal</li> <li>- Respeto a los derechos humanos.</li> </ul>	Información sobre empleados y otros trabajadores. Relaciones con sindicatos Beneficios, incentivos y bienestar de la empresa. Salud, seguridad y bienestar de los empleados.
Evaluaciones del desempeño económico y financiero del Grupo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Social</li> </ul>	Valor económico generado, distribuido y retenido Metas estratégicas y valor creado
Responsabilidad ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medio ambiente</li> </ul>	Consumo de materiales. El consumo de energía y la emisión de gases de efecto invernadero. Producción y eliminación de residuos. Proyectos e iniciativas.
Gestión sostenible de la cadena de suministro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medio ambiente</li> <li>- Social</li> </ul>	Cadena de suministro

La representación gráfica de la matriz de materialidad proporciona una visión general de los problemas más relevantes de los análisis realizados en 2019.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD



Al comparar la matriz de materialidad de 2019 con la del NFS anterior, es posible notar el aumento de relevancia para el Grupo de los temas "innovación y protección de la privacidad" y "transparencia, equidad y responsabilidad en la prestación de servicios elegidos por el Grupo" y la entrada en la matriz del tema "Protección de la estabilidad del sistema bancario": estos cambios son consistentes con el periodo de cambio e internacionalización que el Grupo tiene y continúa experimentando.

La importancia de los temas relacionados con el personal tanto para el Grupo como para sus partes interesadas sigue siendo bastante constante ya que, de manera similar, los temas relacionados con el medio ambiente siguen teniendo una importancia menor.

Finalmente, debe notarse cómo la importancia del tema de "Gestión sostenible de la cadena de suministro" disminuyó ligeramente, que es una actividad al margen del Grupo doValue con respecto al negocio principal.

## 2.3

---

# El sistema de participación de los interesados

### Comunidad financiera - mercado

doValue considera que el diálogo continuo y fructífero con los accionistas e inversores institucionales y otras partes interesadas específicas es un deber en relación con el mercado. De acuerdo con las normas y procedimientos que rigen la divulgación de información privilegiada, el diálogo tiene como objetivo la adopción de las mejores prácticas profesionales aplicables y se **basa en los principios de transparencia, puntualidad y integridad de la información.**

Las actividades de Relaciones con Inversores de la Compañía Matriz proporcionan, además de la publicación de la información estratégica y financiera más relevante en el sitio web de la compañía, una interacción constante con analistas e inversores. En particular, en 2019 se organizó la **Alta Dirección de doValue más de 200 reuniones con inversores en las oficinas italianas de Roma y Milán y a través de la participación en Roadshows y conferencias en los centros financieros más importantes de Europa y Estados Unidos, en consonancia con la alta tasa de internacionalidad de los accionistas de doValue.**

**A las acciones de doValue le siguen siete analistas de instituciones financieras líderes** quienes, en marzo de 2020, expresaron un juicio positivo sobre la acción con una prevalencia de recomendaciones de "COMPRA" y un precio objetivo por encima del precio de mercado.

### Clientes

El monitoreo de los niveles de servicio requiere una interacción constante y sistemática con los clientes (bancos e inversores). Cabe destacar que los principales clientes del Grupo doValue incluyen el Grupo UniCredit, el Grupo Banco Santander, la empresa española SAREB, el Grupo Intesa Sanpaolo y ciertos fondos gestionados por Fortress.

**Todos los principales contratos que rigen las relaciones entre doValue y sus clientes prevén el cumplimiento de estándares de calidad y niveles de servicio predefinidos.**

Así, una serie de indicadores cuantitativos clave de calidad (KQI) se monitorean regularmente para medir el cumplimiento de los estándares de servicio requeridos. Entre estos podemos mencionar indicadores de desempeño con respecto a los objetivos esperados, indicadores de movimiento de posiciones en términos de cobro de pagos y la pronta transmisión de flujos de datos.

### Empleados

El Grupo se compromete a mantener un diálogo continuo y constructivo con su propia gente, su principal activo para el desempeño de las **actividades diarias. La selección y gestión del personal se basan en los principios de objetividad, competencia y profesionalismo.**

Existen numerosos métodos de compromiso e interacción con las personas del Grupo: además de los momentos de diálogo en el contexto de las evaluaciones de habilidades, doValue crea un boletín mensual para compartir actividades, iniciativas, proyectos y eventos corporativos. El boletín también incluye una columna sobre temas de sostenibilidad para compartir proyectos en curso; su objetivo es promover la difusión de la cultura de sostenibilidad y promover la participación activa y el intercambio de objetivos de sostenibilidad por parte de los empleados.

En 2019, el Grupo también continuó su proyecto para involucrar a los empleados en una iniciativa para construir una identidad corporativa, llamada "Photo Group Contest". A través de este proyecto, los empleados fueron llamados a aplicar su creatividad y expresar su punto de vista sobre muchos temas. En línea con las categorías temáticas, las fotografías se publicaron en una plataforma dedicada.

El Grupo también favorece la interacción de los empleados con las organizaciones sindicales, sobre la base de los principios de transparencia, independencia e integridad. Las relaciones con los sindicatos se basan en una dialéctica constructiva,

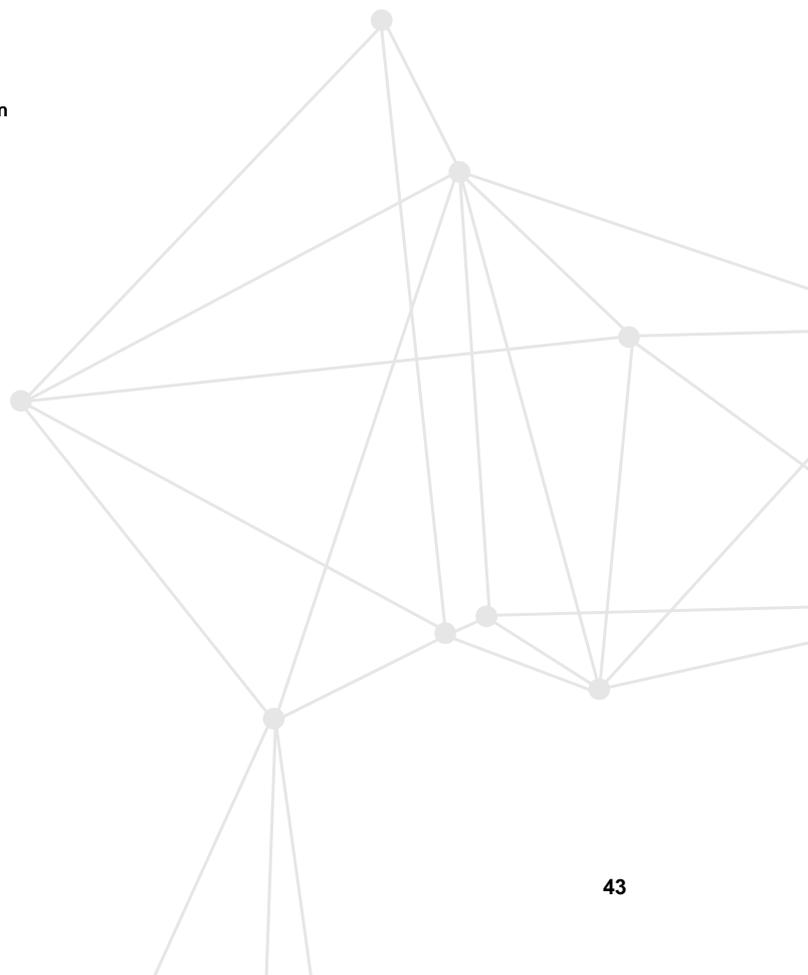
sin ninguna discriminación o diferencia en el trato, dirigido a implementar relaciones sindicales apropiadas y, cuando sea posible, cooperativas. En este sentido, con el fin de fortalecer las relaciones entre la empresa y los representantes de los empleados, actualmente se están creando comités especiales de análisis que tendrán como objetivo identificar las mejores soluciones para el tratamiento estandarizado de todos los empleados en términos de desarrollo profesional, políticas de salud y vida laboral. equilibrar. La membresía de los empleados a los partidos políticos no está relacionada de ninguna manera con su papel en la Compañía.

### **La comunidad y los deudores.**

La comunidad se convierte en el portavoz del interés general para la protección de la estabilidad del sistema bancario, que el Grupo persigue a través de la búsqueda de soluciones preferiblemente extrajudiciales para garantizar la puntualidad y maximizar la rentabilidad en las acciones para la recuperación de préstamos morosos en respeto de los deudores del cliente. **doValue ha fortalecido aún más su papel como líder de opinion en 2019, consolidando su presencia en las principales ocasiones públicas para debates en eventos bancarios e institucionales.**

### **Abogados externos a cargo de la recuperación de la deuda.**

La empresa matriz supervisa constantemente el nivel de los servicios prestados en la red de abogados externos. **A través de un sistema de calificación de calidad de desempeño, cada profesional puede comparar sus propios niveles de calidad con los de un punto de referencia.** Los resultados del proceso de calificación se transmiten de forma confidencial y personalizada. Un proceso similar también involucra la red de Italfondario y los resultados de las evaluaciones se procesan a través de un informe interno.



# 2,4

## Valor económico generado, distribuido y retenido

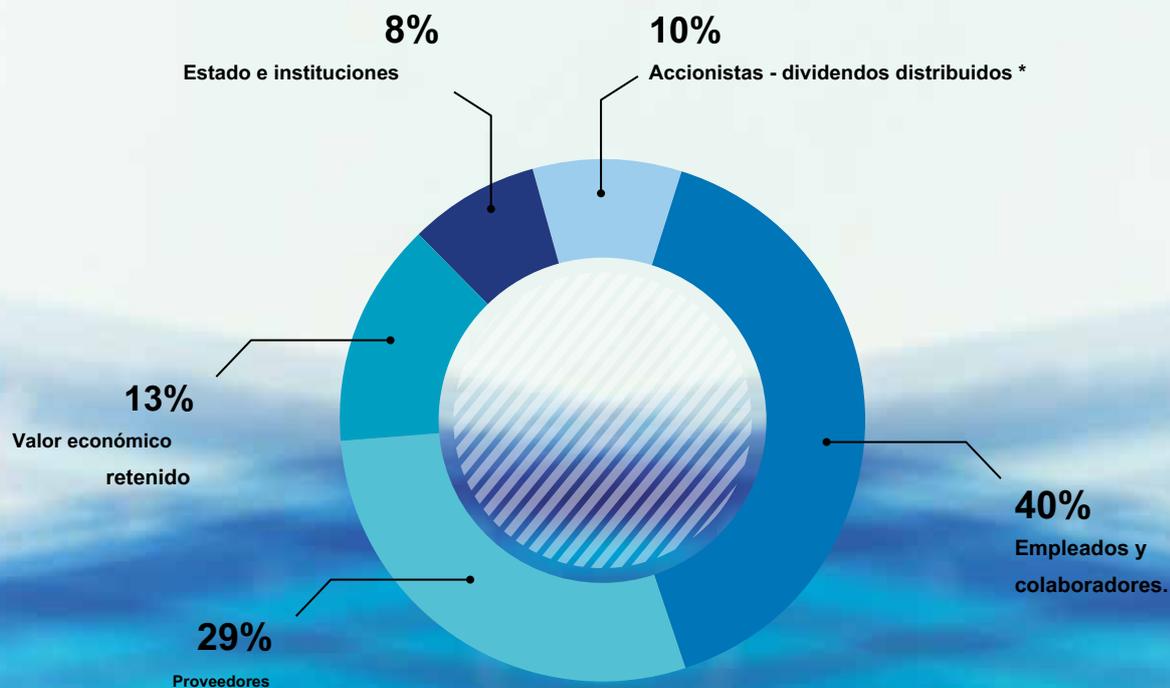
El prospecto para el cálculo del valor económico generado y retenido se construye agregando, en forma escalar, elementos en el estado de resultados de acuerdo con el marco regulatorio establecido por la NIC 11<sup>3</sup>, con el objetivo de resaltar el proceso de formación de valor agregado y su distribución a los diferentes grupos de interés.

Distribución del valor económico (en miles de euros)	2019	2018
<b>Valor económico generado</b>	<b>359,891</b>	<b>237,848</b>
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>(312,888)</b>	<b>(155,350)</b>
Empleados y colaboradores.	(144,553)	(97,091)
Proveedores	(102,728)	(61,717)
Accionistas - dividendos distribuidos *	(36,837)	(30,907)
Estado e instituciones	(28,770)	(27,449)
<b>Valor económico retenido</b>	<b>(47,003)</b>	<b>(82,498)</b>

\* La partida de dividendos distribuidos se informa para la fecha de desembolso y no para la fecha de competencia, por lo tanto, los datos difieren de la Declaración no financiera consolidada de 2018.

<sup>3</sup> Después de la conclusión del proceso de desbancamiento, el Grupo abandonó las declaraciones utilizadas y las reglas de compilación relacionadas proporcionadas por la Circular no. 262/2005. También por este motivo, los datos de 2018 relacionados con el cálculo del valor económico generado, distribuido y retenido publicado en la edición anterior del NFS se han actualizado para representar mejor las peculiaridades del Grupo.

## VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO



El aumento en el valor económico generado refleja la dinámica positiva de los ingresos básicos y, en particular, la contribución de las empresas extranjeras adquiridas.

Para más detalles con respecto a los elementos en el estado de resultados en los que se basa el cálculo, debe hacerse referencia a la sección del Informe sobre las operaciones de los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2019.

La información adicional sobre el desempeño económico y la solidez financiera del Grupo está disponible en Informes y Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2019, en el capítulo "Informe sobre las Operaciones del Grupo".





**VALOR POR  
EMPLEADOS**



**+ 86%**

empleados en  
comparación con 2018

---

**59%**

del total de  
empleados en Italia  
son mujeres

---

**99%**

de los contratos son  
permanentes

doValue reconoce la centralidad de las personas que todos los días, con compromiso y dedicación, contribuyen al desarrollo de las actividades del Grupo y a la creación de valor a mediano y largo plazo.

doValue ofrece un entorno de trabajo donde el bienestar y el desarrollo profesional de sus empleados son requisitos esenciales para la construcción de una relación basada en la confianza y el respeto mutuo que va más allá de la simple relación laboral.

El papel de los recursos humanos es aún más importante en este período de transformación que está experimentando el Grupo: es esencial promover y difundir una cultura basada en los valores de integridad y respeto mutuo, apoyando comportamientos conscientes y responsables.

# 3.1

## Información sobre empleados y otros trabajadores.

El 31 de diciembre de 2019, la fuerza laboral del Grupo doValue estaba compuesta por 2,393 empleados, un aumento sustancial (+ 86%) en comparación con 2018, esencialmente debido a la adquisición de Altamira Asset Management.

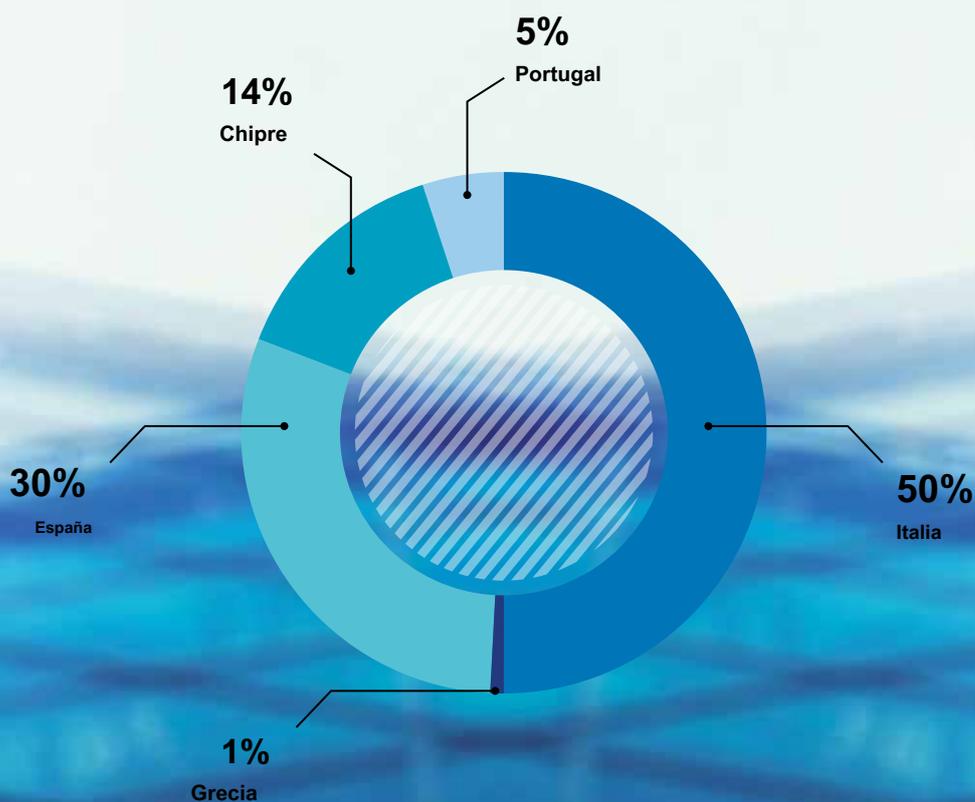
El 56% del número total de empleados son mujeres, un porcentaje que aumenta al 59% si solo se considera el perímetro de Italia.

De la fuerza laboral, 570 personas pertenecen a la categoría de gerencia media. La mayoría de la fuerza laboral total de los empleados, alrededor del 71%, tiene entre 30 y 50 años, seguida de la edad > 50 años (con aproximadamente el 21% de los empleados).

El 72% del personal del Grupo se dedica a actividades comerciales, mientras que el 28% restante a actividades corporativas.

Para el Grupo, poder ofrecer una relación laboral estable y duradera en el tiempo es un requisito previo para garantizar un crecimiento constante e innovador y se materializa en el alto porcentaje de empleados con un contrato permanente, igual al 99% en 2019.

LA FUERZA DE TRABAJO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



Total de empleados por categoría profesional	2019			2018			2017		
	Mujer	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta gerencia	28	91 91	119	10	30	40	10	22	32
Gerencia intermedia	260	310	570	255	272	527	234	255	489
Personal	1,053 651		1,704 490		231	721	482	228	710
<b>Total</b>	<b>1,341</b>	<b>1,052 2,393</b>		<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1,288 726</b>		<b>505</b>	<b>1,231</b>
<b>Total de empleados por edad</b>									
<= 29 años	102	82	184	28	28	56	25	22	47
30-50 años	1,011 694		1,705 536		303	839	540	301	841
>= 51 años	228	276	504	191	202	393	161	182	343
<b>Total</b>	<b>1,341</b>	<b>1,052 2,393</b>		<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1,288 726</b>		<b>505</b>	<b>1,231</b>
<b>Total de empleados por tipo de contrato</b>									
Número total de contratos permanentes	1,326	1,038	2,364 704		511	1,215 704		496	1,200
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	711	502	1,213 704		511	1,215 704		496	1,200
<i>de los cuales en España</i>	342	370	712	-	-	-	-	-	-
<i>de los cuales en Portugal</i>	63	47	110	-	-	-	-	-	-
<i>de los cuales en Chipre</i>	210	119	329	-	-	-	-	-	-
Número total de plazo fijo o contratos temporales	15	14	29	51	22	73	22	9 9	31
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	10	11	21	51	22	73	22	9 9	31
<i>de los cuales en España</i>	-	3	3	-	-	-	-	-	-
<i>de los cuales en Portugal</i>	5 5	-	5 5	-	-	-	-	-	-
<i>de los cuales en Chipre</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1,341</b>	<b>1,052 2,393</b>		<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1,288 726</b>		<b>505</b>	<b>1,231</b>
<b>Total de empleados por tipo de empleo</b>									
Empleo a tiempo completo según lo definido por las leyes nacionales	1,243	1,047	2,290 657		531	1188	684	505	1189
Empleo a tiempo parcial según lo definido por las leyes nacionales	98	5 5	103	98	2	100	42	-	42
<b>Total</b>	<b>1,341</b>	<b>1,052 2,393</b>		<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1,288 726</b>		<b>505</b>	<b>1,231</b>

En 2019, 66 nuevas personas se unieron a las empresas italianas y a la empresa griega del Grupo, mientras que 119 se fueron. Con referencia a Altamira, 369 nuevos empleados se unieron a las empresas españolas, chipriotas y portuguesas, mientras que 273 personas se fueron.

En general, las nuevas tasas de contratación y rotación de empleados para todo el Grupo en 2019 fueron, respectivamente, del 18% y el 16%.

2019												
Contrataciones de nuevos empleados	<= 29 años		30-50 años		> = 51 años		total			Tasa de contratación		
	mujer	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	hombres	
Nadie												
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	6	6	8	15	37	-	-	21	45	3%	9%	
<i>de los cuales en España</i>	17	24	78	84	2	4	4	97	112	28%	30%	
<i>de los cuales en Portugal</i>	2	3	33	21	1	0	0	36	24	53%	51%	
<i>de los cuales en Chipre</i>	35	dieciséis	24	20	3	2	62	62	38	30%	32%	
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>51</b>	<b>150</b>	<b>162</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>216</b>	<b>219</b>	<b>16%</b>	<b>21%</b>	
2019												
Terminaciones	<= 29 años		30-50 años		> = 51 años		total			Rotación		
	mujer	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	hombres	
Nadie												
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	9	9	10	36	30	14	20	59	60	60	8%	12%
<i>de los cuales en España</i>	4	4	9	50	43	3	20	57	72	18%	19%	
<i>de los cuales en Portugal</i>	-	-	-	20	22	4	4	5	24	27	35%	57%
<i>de los cuales en Chipre</i>	3	3	3	48	25	8	6	59	34	29%	28%	
<b>Total</b>	<b>dieciséis</b>	<b>22</b>	<b>154</b>	<b>120</b>	<b>29</b>	<b>51</b>	<b>199</b>	<b>193</b>	<b>15%</b>	<b>18%</b>		

2018												
Contrataciones de nuevos empleados	<= 29 años		30-50 años		> = 51 años		total			Tasa de contratación		
	mujer	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	hombres	
Nadie												
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	17	17	17	42	42	1	4	60	60	63	8%	12%
2018												
Terminaciones	<= 29 años		30-50 años		> = 51 años		total			Rotación		
	mujer	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	hombres	
Nadie												
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	4	4	6	37	36	4	8	45	50	6%	9%	

2017											
Contrataciones de nuevos empleados	<= 29 años		30-50 años		> = 51 años		total			Tasa de contratación	
	mujer	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	
Nadie											
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	10	9 9	24	22	-	3	34	34	5%	7%	

2017											
Terminaciones	<= 29 años		30-50 años		> = 51 años		total			Rotación	
	mujer	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	
Nadie											
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	13	6 6	12	26	2	7 7	27	39	4%	8%	

Terminaciones por tipo	2019			2018			2017		
	Mujer	Hombres	Total	Mujer	Hombres	Total	Mujer	Hombres	Total
Renuncias (excluyendo jubilación)	86	95	181	43	42	85	25	30	55
Jubilación	14	dieciséis	30	2	8	10	2	4 4	6 6
Fin del contrato	80	56	136	-	-	-	-	5 5	5 5
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>167</b>	<b>347</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>95</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>66</b>

Además de los tipos de despidos presentados en la tabla para 2019, también se registraron 45 terminaciones (19 mujeres y 26 hombres).

Las nuevas contrataciones de las empresas italianas y griegas del Grupo registradas en 2019 representan el resultado del excelente trabajo de la estructura de Recursos y Transformación, que tiene la misión de definir y gestionar el plan de cobertura de puestos de negocios, de acuerdo con el desarrollo organizacional y con el presupuesto definido a principios de año, que se actualiza y supervisa constantemente para permitir su correspondencia con el **dimensionamiento correcto de la fuerza laboral. El proceso de selección se rige por el Selección de personal y procedimiento de contratación y se activa** a través de informes de los gerentes de línea y / o cuando surge la necesidad de nuevas habilidades. La estructura de Recursos y Transformación se encarga de implementar el proceso de selección de personal.

## 3.2

---

# Protección de la diversidad y respeto de los derechos humanos.

doValue considera la diversidad, la inclusión y el respeto de los derechos humanos como elementos fundamentales de su cultura corporativa y pilares de su propio sistema de valores.

El compromiso de promover un comportamiento virtuoso en el contexto de la diversidad y el respeto de los derechos humanos también se expresa en el Código de Ética de las empresas italianas y la empresa griega del Grupo, donde reitera que las relaciones entre las personas se **basan en justicia y transparencia, evitando y rechazando cualquier otro enfoque que pueda ser discriminatorio.**

Altamira también reitera la importancia de estos valores dentro del Código de Conducta, donde destaca la obligación de **garantizar dignidad de las personas y el respeto de sus derechos fundamentales**, también en línea con lo previsto por la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Convenio Europeo de Derechos Humanos. Del mismo modo, el **Plan de igualdad** redactado por Altamira reitera la importancia de valorar al personal en función de su capacidad, habilidades, compromiso y talento, evitando cualquier tipo de discriminación en relación con la raza, género, religión, ideas políticas, nacionalidad, edad, orientación sexual, discapacidad, origen étnico o Cualquier otra característica.

Con respecto a la diversidad, el Grupo tiene varias iniciativas en marcha, que incluyen:

- **la institución en Italia en 2018 de la Comité de Diversidad e Inclusión para las empresas italianas y griegas,** es decir, un lugar de escucha, creado para ayudar a las personas a expresar su potencial, independientemente de su generación, estado y las diferentes dimensiones en las que se expresa la diversidad. Los miembros del Comité, conformados por empleados que representan los diversos objetivos de la compañía en términos de localización geográfica y membresía de la compañía, son identificados como Embajadores con la tarea de facilitar la difusión de nuevos proyectos en asuntos de diversidad e inclusión de género, vida laboral licenciado en Letras-

lanza, liderazgo femenino, sostenibilidad e innovación. Un **Comité de igualdad es activo en España, previsto por la ley y para la supervisión de todos los asuntos relacionados con la diversidad y la igualdad de oportunidades;**

- **renovación de la participación como socio de apoyo de " Valore D ", La primera Asociación creada en Italia para fomentar la diversidad y la inclusión dentro de las empresas. La Asociación promueve las diferentes características de sus colaboradores (edad, género, nacionalidad, religión, experiencias laborales), para crear un ambiente de trabajo que enfatice la Diversidad de Género y la cultura de inclusión en la empresa;**
- La aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante en marzo de 2018 del documento "**Orientación sobre la composición cualitativa y cuantitativa óptima del Consejo de Administración**", que presenta los resultados del análisis preliminar llevado a cabo por el Consejo de Administración (apoyado por el Comité de Nombramientos) con respecto a la composición cualitativa y cuantitativa considerada óptima para desempeñar correctamente sus funciones asignadas, centrándose en particular en el cumplimiento de las Disposiciones de supervisión sobre Gobierno Corporativo;
- con referencia a Altamira, la presencia de un **Plan de igualdad de oportunidades, negociado y acordado con la representación legal de los trabajadores y en cumplimiento de la Ley Constitucional española no. 3/2007 adoptado el 22 de marzo. El plan prevé la igualdad efectiva de hombres y mujeres y la creación de un lugar de trabajo inclusivo que promueva el trabajo en equipo y donde se valoren las diferentes opiniones;**
- **todavía en Altamira, la definición de un Protocolo de Prevención de Acoso, que tiene como objetivo describir los comportamientos para prevenir el acoso y gestionar cualquier queja o molestia que pueda ocurrir en relación con el mismo. El Protocolo establece que todos tienen derecho a recibir un trato justo, respetuoso y digno que no viole la privacidad y la privacidad de un individuo.**

integridad física y moral y que no provoque degradación o humillación en función de criterios como el origen étnico, el género, la religión, las opiniones y cualquier otra condición o circunstancia, incluido el tipo de relación laboral.

La atención que el Grupo dedica a la diversidad y la igualdad de oportunidades también se expresa en la oferta de **contratos de trabajo a tiempo parcial**, diseñado para garantizar que la flexibilidad sea adecuada para facilitar la conciliación de los horarios de vida / trabajo. A 31 de diciembre de 2019, el 4% de los empleados se beneficia de este tipo de contrato; De ellos, el 95% está representado por mujeres.

Los datos relacionados con la edad, el sexo, el origen, la fecha de contratación, la edad laboral y la remuneración del personal de las empresas italianas y griegas del Grupo también se gestionaron a través de una base de datos central en 2019, de la que se extrae un informe trimestral y se presenta a El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante en relación con los datos sobre movimientos de personal. Anualmente, doValue proporciona este informe a ABI y también informa sobre la igualdad de género cada dos años.

Confirmando la atención del Grupo a las cuestiones de diversidad y respeto por los derechos humanos, ya que en los dos años anteriores no se detectaron episodios de discriminación o violación de los derechos humanos en 2019.

## Diversidad, inclusión y respeto de los derechos humanos: elementos fundamentales de la cultura corporativa.

Comité de  
Diversidad e  
Inclusión

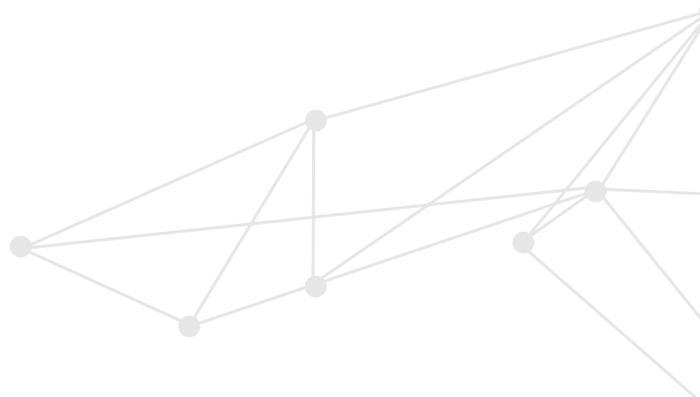
Igualdad de  
oportunidades  
Plan

Comité de  
igualdad

Protocolo de  
Prevención de  
Acoso

Perfil de los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante	2019		2018		2017	
	No.	%	No.	%	No.	%
<b>Género</b>						
Mujer	2	22%	1	12%	//	//
Hombres	7	78%	7	88%	9	100%
<b>Años</b>						
<= 29 años	-	-	-	-		
30-50 años	4	44%	3	38%	4	44%
> = 50 años	5	56%	5	62%	5	56%

Perfil de la alta dirección	2019		2018		2017	
	No.	%	No.	%	No.	%
<b>Alta gerencia 30-50 años</b>						
<b>Género</b>						
Mujer	22	19%	6	14%	6	19%
Hombres	66	55%	15	38%	12	38%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>74%</b>	<b>21</b>	<b>52%</b>	<b>18 años</b>	<b>56%</b>
<b>Ejecutivos &gt; = 51 años</b>						
<b>Género</b>						
Mujer	6	5%	4	10%	4	13%
Hombres	25	21%	15	38%	10	31%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>26%</b>	<b>19</b>	<b>48%</b>	<b>14</b>	<b>44%</b>
<b>Total de alta gerencia</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



Perfil de la alta dirección	2019		2018		2017	
<b>Gerencia Media &lt;= 29 años</b>						
<b>Género</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Mujer	12	2%	-	0%	-	0%
Hombres	99	2%	2	0%	1	0%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>4%</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
<b>Gerencia media 30-50 años</b>						
<b>Género</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Mujer	207	36%	132	25%	127	26%
Hombres	225	39%	115	22%	116	24%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>76%</b>	<b>247</b>	<b>47%</b>	<b>243</b>	<b>50%</b>
<b>Gerencia intermedia &gt;= 51 años</b>						
<b>Género</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Mujer	41	7%	123	23%	107	22%
Hombres	76	13%	155	30%	138	28%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>20%</b>	<b>278</b>	<b>53%</b>	<b>245</b>	<b>50%</b>
<b>Gerente Total</b>	<b>570</b>	<b>100%</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>	<b>489</b>	<b>100%</b>

Perfil de la alta dirección	2019		2018		2017	
	No.	%	No.	%	No.	%
<b>Personal &lt;= 29 años</b>						
<b>Género</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Mujer	69	4%	28	4%	25	4%
Hombres	48	3%	25	3%	21	3%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>7%</b>	<b>53</b>	<b>7%</b>	<b>46</b>	<b>6%</b>
<b>Personal 30-50 años</b>						
<b>Género</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Mujer	737	46%	398	56%	407	57%
Hombres	381	24%	174	24%	173	24%
<b>Total</b>	<b>1.018</b>	<b>70%</b>	<b>572</b>	<b>80%</b>	<b>580</b>	<b>82%</b>
<b>Personal &gt;= 51 años</b>						
<b>Género</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Mujer	181	12%	64	9%	50	7%
Hombres	175	11%	32	4%	34	5%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>23%</b>	<b>96</b>	<b>13%</b>	<b>84</b>	<b>12%</b>
<b>Personal total</b>	<b>1.591</b>	<b>100%</b>	<b>721</b>	<b>100%</b>	<b>710</b>	<b>100%</b>

doValue gestiona la diversidad de acuerdo con las normas establecidas por las leyes aplicables, también en relación con la contratación e inserción de personas con discapacidad en la empresa. Por ejemplo, el Grupo ha creado la Escuela de Talentos Altamira en España, en colaboración con la Fundación Adecco, para facilitar la inserción del personal con discapacidad y fomentar continuamente su desarrollo profesional.

# 3,3

## Capacitación y desarrollo del personal.

La capacitación es esencial para el crecimiento del Grupo: es una herramienta para la mejora y la realización profesional de los empleados y, al mismo tiempo, es una fuerza impulsora para transmitir valores y estrategias, un aspecto fundamental teniendo en cuenta la profunda evolución que doValue está experimentando actualmente. El Grupo está particularmente atento a la organización de cursos de capacitación que sean lo más personalizados posible y respondan a las necesidades de cada individuo.

**En 2019, el Grupo brindó más de 47,000 horas totales de capacitación.** Las empresas italianas y griegas proporcionaron más de 26,000 horas de capacitación durante el año, un fuerte aumento en comparación con 2018 gracias a la provisión masiva de cursos de capacitación a distancia.

En particular, se impartieron cursos de capacitación en Italia y Grecia en 2019, diseñados para respaldar el Plan Estratégico y su modelo de negocio, fomentar la integración y fortalecer el liderazgo del mercado, garantizar servicios de calidad y aumentar la eficiencia y la eficacia de los procesos operativos. La capacitación se impartió tanto en el aula como en línea: la primera se refería a áreas técnicas y de gestión, mientras que la segunda cubría la capacitación obligatoria sobre temas regulatorios y lingüísticos. La actualización profesional y la mejora de las habilidades individuales se proporcionaron de la siguiente manera:

- capacitación de actualización sobre privacidad, quejas, tasas de interés e interés compuesto, ciberseguridad, seguridad en el lugar de trabajo (63% del total de horas de curso proporcionadas);
- formación profesional de actualización (26% del total de horas de curso proporcionadas);
- desarrollo de habilidades blandas y capacitación gerencial (8% del total de horas de curso provistas);
- otros temas como el idioma inglés y la diversidad (para el 3% restante del total de horas de curso proporcionadas).

Además, en las empresas italianas y griegas. **La filosofía de People Strategy se estableció en 2019, cuyo objetivo es mejorar las habilidades y el capital humano del Grupo, fortalecer la integración cultural y administrativa, desarrollar la marca y el compromiso de los empleadores y promover el conocimiento y el cambio.** En particular, la Estrategia de Personas se expresa en los siguientes proyectos:

- **doFuture**, un programa dirigido a los recursos de la empresa considerados de alto potencial (High Flyer) con el objetivo de mejorarlos a través de cursos específicos de capacitación, rotación de trabajo y tutoría;
- **doGeneración**, un programa destinado a involucrar a colegas superiores en actividades internas de enseñanza y tutoría;
- **doManage**, un curso que se lanzará en el primer trimestre de 2020 y dedicado a la gerencia media, que ofrece entrenamiento, capacitación gerencial y lingüística y trabajo en proyectos;
- **cambiar**, proyectos de capacitación vocacional, a través de programas de capacitación dirigidos a ayudar al personal a adquirir habilidades que son útiles para nuevos roles.

Además, en Italia el Grupo ha desarrollado el **Proyecto de la academia** dedicado a jóvenes talentos graduados en derecho, que son seleccionados, capacitados y contratados en el rol de Especialista Junior en el área de Servicio de NPL, figuras clave para el negocio de doValue.

La provisión de una formación adecuada es también un motor corporativo en España, Chipre y Portugal: en 2019, las empresas definieron un **Plan Anual de Entrenamiento**, elaborado sobre la base de los resultados de encuestas realizadas sobre las necesidades y prioridades de capacitación de gerentes, empleados, la propia empresa y sus proyectos. En España, el Plan fue presentado al Consejo de Administración después de ser aprobado, según lo exige la ley, por el Comité de la Compañía.

Los planes anuales de capacitación prevén una serie de actividades, que incluyen:

- capacitación interna (negocios, incorporación, día de bienvenida);
- desarrollo de habilidades (programa de liderazgo cara a cara, o en plataformas ad hoc, entrenamiento, gestión del tiempo);
- capacitación en herramientas internas para monitorear las operaciones de la compañía;
- capacitación técnica (capacitación en negocios inmobiliarios, finanzas, Qlikview, PowerBi, Excel);
- formación para la población femenina de la empresa (bajo el Plan de Igualdad de Oportunidades en España);

- entrenamiento de lenguaje;
- capacitación regulatoria (Código de Ética, PRL, GDPR).

**Además, el Grupo prevé un Plan de talento en España y Chipre:** un programa dirigido a los talentos más merecedores para asegurar su desarrollo continuo y prepararlos para asumir roles de mayor responsabilidad. Portugal también ha planeado implementar una iniciativa similar, llamada Programa de Talento.

Horas de capacitación por género y por rol	2019			2018			2017		
	Mujer	Hombres	Total	Mujer	Hombres	Total	Mujer	Hombres	Total
Alta gerencia	735	1,708	<b>2,443</b>	157	321	<b>478</b>	227	216	<b>443</b>
Gerencia intermedia	6,969	7.816	<b>14,785</b>	1,475	1,378	<b>2,853</b>	594	758	<b>1,351</b>
Personal	18,053	11,797	<b>29,850</b>	6.446	4.700	<b>11,146</b>	10,851	5,893	<b>16,744</b>

Promedio de horas de capacitación por empleado, por función y por género.	2019			2018			2017		
	Mujer	Hombres	Total	Mujer	Hombres	Total	Mujer	Hombres	Total
Alta gerencia	26	19	<b>21</b>	dieciséis	11	<b>12</b>	21	9 9	<b>13</b>
Gerencia intermedia	27	25	<b>26</b>	23	15	<b>19</b>	10	7 7	<b>8</b>
Personal	17	18 años	<b>18 años</b>	9 9	11	<b>10</b>	17	15	<b>dieciséis</b>

A lo largo de 2020, el Grupo tiene como objetivo fortalecer aún más su capacitación y garantizar que se brinde a través de las herramientas más adecuadas para llegar al mayor número de personas. Los cursos se centrarán en temas que incluyen habilidades de negociación, ventas, administración, front office, GDPR y concientización.

terminado **47,000** horas  
de formación impartida por el Grupo

### **Estrategia de personas en Italia**

mejorar las habilidades,  
fortalecer la integración cultural y  
administrativa,  
desarrollar la marca y el  
compromiso del empleador y  
fomentar el conocimiento  
y cambio

# 3.4

## Habilidades evaluación

Para monitorear y promover la mejora continua del desempeño de sus empleados, el Grupo evalúa periódicamente sus habilidades para definir sus objetivos individuales y garantizar un camino de crecimiento adecuado que permita la consecución de los objetivos de la empresa.

Por esta razón, las compañías del Grupo han adoptado métodos apropiados para monitorear el desempeño de sus empleados con el objetivo final de mejorar su experiencia dentro del Grupo.

Las empresas italianas y griegas han desarrollado un **sistema para la detección y evaluación de habilidades** que ha estado en uso desde 2018, formalizado como parte de un especial

**Procedimiento.** El sistema permite detectar lagunas con respecto a las habilidades objetivo que se mapearon en 2018 y se desglosaron por área de pertenencia (Negocios, Personal, Personal de Negocios), rol desempeñado (Gerentes de Recursos, No Gerentes) y tipo (por ejemplo, gerencial, implementación, relacional , etc.)

El proceso de evaluación incluye una fase de configuración inicial para actualizar e iniciar el sistema, durante la cual se pueden hacer cambios en la cuadrícula de habilidades y la lista de familias profesionales. Sigue una fase de autoevaluación de los empleados, al final de la cual el asesor expresa su evaluación de las habilidades y las informa en el formulario de evaluación del sistema. Esto se envía al superior jerárquico, que puede aprobar o proponer cambios. Posteriormente, el asesor debe establecer un tiempo de entrevista individual con el empleado para compartir el contenido de la evaluación. El evaluador debe informar el resultado de la entrevista en el sistema.

Con el fin de maximizar el rendimiento de cada empleado, también se prevé una entrevista de retroalimentación intermedia, que precede a la fase de configuración y que tiene como objetivo alinear las habilidades esperadas durante el año y las brechas observadas.

También debe tenerse en cuenta que los altos directivos identificados como **recursos clave en la Política de Retribuciones participan en un sistema incentivador que prevé la asignación de acciones de la compañía** al alcanzar los objetivos de desempeño corporativos e individuales.

También en España, Chipre y Portugal, las compañías del Grupo prestan gran atención a la evaluación de las habilidades de sus empleados para mejorar su compromiso profesional y alentar el fortalecimiento continuo de sus habilidades y talento.

Durante 2019, casi todos los empleados recibieron una evaluación de habilidades, con un total de 2,318 personas. En particular, 93 altos directivos (18 mujeres y 75 hombres), 551 gerentes intermedios (257 mujeres y 294 hombres) y 1.674 empleados (1.078 mujeres y 596 hombres) se beneficiaron<sup>4</sup>

<sup>4</sup> El número de empleados que tuvieron una evaluación de habilidades durante 2019 podría ser mayor para algunas categorías profesionales que el número de empleados al final del período de informe. En Italia, de hecho, el Contrato de Crédito Nacional establece que las habilidades del año anterior se evaluarán en el año actual y, por lo tanto, los empleados que dejaron de trabajar con el Grupo en 2019 podrían incluirse en el cálculo.

# 3.5

## Beneficios, incentivos y bienestar de la empresa.

Uno de los objetivos prioritarios del Grupo es la satisfacción de su gente, con el nuevo método de trabajo, así como la asistencia constante para como condición esencial para generar valor a largo plazo. Por esta razón, doValue ofrece numerosos beneficios e iniciativas de bienestar, destinadas a aumentar la motivación y la lealtad de su gente.

En 2019 se elaboraron acuerdos en las empresas italianas y griegas para estandarizar el procesamiento a favor de todo el personal en términos de equilibrio entre la vida laboral y personal.

Los beneficios proporcionados por la negociación de nivel dos ofrecida a todos los empleados, sin ninguna diferencia relacionada con el tipo de contrato, son los siguientes:

- asignación de un automóvil para uso mixto;
- asignación de alojamiento a través de subarrendamientos, préstamos de uso gratuito o contribuciones de nómina;
- contribuciones de pensiones al Fondo de Pensiones suplementario;
- póliza de seguro de salud;
- póliza de seguro que cubre accidentes y lesiones profesionales y extra-laborales.

Además, doValue en Italia y Grecia garantiza becas a los hijos de empleados, de conformidad con las disposiciones del Acuerdo Nacional de Trabajo Colectivo (CCNL) y permite el uso de licencia de estudio también fuera de las disposiciones del contrato.

El sistema de bienestar también incluye un beneficio flexible plan que permite a los empleados gastar su prima de producción en servicios personalizables, aumentando su capacidad de gasto.

Finalmente, para ayudar a conciliar mejor el trabajo y la vida privada, doValue ofrece a los empleados numerosas iniciativas, que incluyen **trabajo inteligente, licencia de estudio y programas de apoyo a la maternidad y paternidad.** En particular, el trabajo inteligente se lanzó en 2019 e involucró a unos 40 recursos, a quienes se les garantizó una capacitación específica para familiarizarse

con el nuevo método de trabajo, así como la asistencia constante para con las tecnologías y el apoyo de expertos profesionales en trabajo inteligente.

El Grupo también se ocupa de proporcionar beneficios a sus empleados en España, sin distinción en función del tipo de contrato. Entre los beneficios ofrecidos, muchos se relacionan con la salud (por ejemplo, cobertura de salud, participación en campañas de prevención de enfermedades). También se prevé un plan de beneficios flexible en España.

Existen numerosas actividades dirigidas al equilibrio trabajo-vida; en 2019, estos incluían horarios flexibles de inicio y finalización del trabajo, el Protocolo de desconexión digital, previsto por ley y que implica que los derechos de los trabajadores no sean contactables al final de su jornada laboral, la posibilidad de utilizar licencias adicionales relacionadas con problemas familiares e inteligentes trabajando.

En Portugal, los beneficios para los empleados exclusivamente a tiempo completo incluyen seguro médico, cobertura de seguro por accidentes laborales y licencia parental. Además, existen numerosas actividades destinadas a promover un estilo de vida saludable entre los empleados, tanto a través de la cultura del deporte y la alimentación saludable como a través de la organización de eventos para promover la socialización de los empleados.

En Chipre, los beneficios ofrecidos a los empleados, sin distinción, se relacionan con las siguientes áreas: protección de la salud, promoción de estilos de vida saludables y equilibrio entre la vida laboral y personal. A los empleados se les ofrecen horarios flexibles y descuentos para la membresía en el gimnasio.

Además, Altamira en España y Chipre lanzó el "**Altamira Salud y bienestar**" Programa en 2019 con numerosos objetivos basados en impulsores físicos y emocionales, que incluyen: mejorar la salud de los empleados, reducir el absentismo, aumentar la eficiencia y la productividad de la empresa, identificar las marcas Ambassador, atraer y mantener el talento.

# 3.6

## Relaciones con sindicatos

Los principios de transparencia, independencia e integridad forman la base de las relaciones entre los departamentos competentes de la empresa y los sindicatos. Estas relaciones tienen características específicas de acuerdo con las especificidades de los países en los que opera el Grupo.

En Italia y Grecia, el Grupo aplica la legislación sectorial nacional relativa a la flexibilidad sindical. Las relaciones con los sindicatos se basan en una dialéctica constructiva, sin discriminación ni diferencia de trato. Con el fin de fortalecer las relaciones entre la empresa y los representantes de los empleados, se han establecido comités de análisis especiales que tienen como objetivo identificar las mejores soluciones para el tratamiento estandarizado de todos los empleados en términos de desarrollo profesional, políticas de salud, equilibrio trabajo-vida y remuneración variable.

Además, todos los empleados de las empresas italianas y griegas están cubiertos por la negociación colectiva. A nivel italiano, esto también establece los períodos de notificación que se garantizarán a los empleados en caso de cambios significativos en la estructura organizativa, equivalentes a 45 días. En cambio, no hay períodos de notificación específicos establecidos en Grecia.

El Grupo también fomenta el diálogo continuo con los representantes legales de los empleados en España, en la búsqueda de colaboración en temas que pueden afectar al personal. Este diálogo continuo refleja el respeto por el derecho de los representantes de los empleados a ser informados y consultados sobre aspectos o condiciones relevantes. El diálogo se lleva a cabo tanto a través de comunicaciones informales (correos electrónicos, reuniones, anuncios, convocatorias) como a través de organismos formales de información, consulta, participación y negociación colectiva: Comité de Empresa, Comité de Salud y Seguridad y Comité de Igualdad.

En cambio, en Chipre, el Departamento de Asuntos Humanos organiza reuniones frecuentes con los sindicatos y sus representantes para abordar cuestiones que pueden tener un impacto en el personal.

Se organizan reuniones frecuentes del personal durante el año, con la alta gerencia presentando información comercial a todos los empleados o, alternativamente, se organizan reuniones más restringidas dentro de todas las oficinas regionales en Chipre. En estas reuniones, los empleados tienen la oportunidad de hacer preguntas y estar informados sobre los desarrollos de la compañía y los problemas que les afectan.

Por último, aunque en Portugal no se estipulan acuerdos de negociación colectiva, existe una representación menor de los sindicatos, con los que se celebran reuniones al menos una vez al año para discutir los proyectos relevantes en curso. Las conversaciones y reuniones entre trabajadores y sindicatos siempre se basan en la transparencia y el interés compartido de la empresa y los empleados.

Las compañías de Altamira también tienen un período mínimo de aviso para ser otorgado a los empleados en caso de cambios significativos en la organización, que es una semana, de acuerdo con lo acordado con los sindicatos a nivel local.

En términos de negociación colectiva, esto cubre el 100% de los empleados en España y el 53% en Chipre, mientras que no está previsto en Portugal.

# 3.7

---

## Salud, seguridad y bienestar de los empleados.

El bienestar de los empleados también se basa en la garantía de cubrir niveles adecuados de protección física y salud en el lugar de trabajo, de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes en los países en los que opera el Grupo.

A nivel italiano, la cobertura del problema se lleva a cabo a través de las siguientes actividades:

- análisis, evaluación y gestión de factores y condiciones de riesgo;
- búsqueda de un principio de precaución basado en las disposiciones del artículo 15 del Decreto Legislativo italiano no. 81/2008 y art. 2087 del Código Civil italiano;
- vigilancia de la salud;
- recopilación y procesamiento de datos de gestión de seguridad;
- creación de programas obligatorios de formación e información relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo, de conformidad con la legislación vigente.

En particular, para monitorear constantemente que las actividades dentro de doValue se ajustan a las disposiciones de salud y seguridad, las reglas de gobierno corporativo, el sistema de controles internos, los poderes y el sistema de delegación de conformidad con el art. 16 del Decreto Legislativo no. 81/2008 de la ley italiana y el Código de Ética se han mantenido.

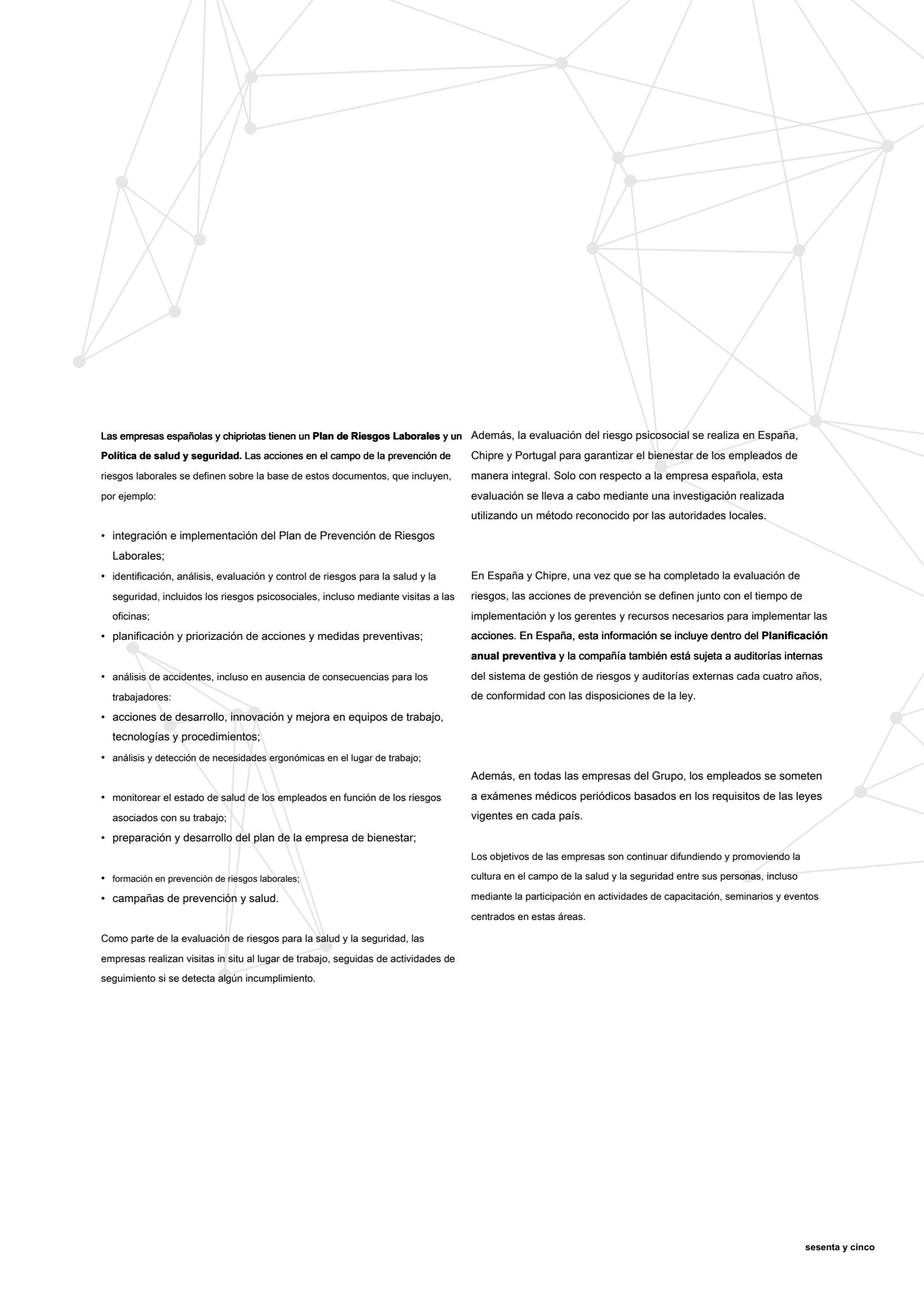
Los principales riesgos para la salud y la seguridad relacionados con las actividades del Grupo pueden identificarse como los del sector terciario (entorno de trabajo, instalaciones, uso de equipos de oficina, almacenamiento de objetos y materiales, sistemas eléctricos, incendios, etc.). Los "Criterios de evaluación" y las "Medidas de prevención y protección" para cada uno de ellos se definen en el Documento de evaluación de riesgos (DVR), que establece las medidas que deben adoptarse para evitar la ocurrencia de eventos nocivos relacionados con los riesgos. El DVR se actualizó en 2019 y se publicará en el primer trimestre de 2020. Se ha preparado de conformidad con

al Decreto Legislativo italiano no. 81/2008; El documento representa el DVR maestro del Grupo preparado para cada empresa italiana y reemplaza la versión anterior de doBank. Después de su publicación, se realizará capacitación sobre los riesgos identificados. La información de seguridad de la compañía se publica y actualiza constantemente en el portal del Grupo, junto con los documentos relevantes.

Los objetivos del plan de acción en materia de salud y seguridad en el trabajo son:

- análisis y evaluación de riesgos para la identificación de medidas de prevención apropiadas, con un enfoque en los posibles impactos en grupos homogéneos de los trabajadores más vulnerables;
- participación en la creación de procedimientos organizativos para la gestión sistemática de todos los riesgos a fin de garantizar la mejora de los niveles de seguridad y las buenas prácticas a lo largo del tiempo;
- Mejorar la eficacia de las medidas de mitigación de riesgos mediante la identificación precisa de los procedimientos y responsabilidades de la organización relacionados con las tareas asignadas y el nombramiento de roles específicos para los departamentos y empleados, identificados de acuerdo con las necesidades.

Las empresas en España, Chipre y Portugal también son conscientes de la salud y la seguridad y llevan a cabo numerosas actividades para garantizar la efectividad de las salvaguardas para mitigar los riesgos relacionados, involucrando también a los empleados en iniciativas dedicadas y generando una mayor conciencia sobre el tema.



**Las empresas españolas y chipriotas tienen un Plan de Riesgos Laborales y un Política de salud y seguridad.** Las acciones en el campo de la prevención de riesgos laborales se definen sobre la base de estos documentos, que incluyen, por ejemplo:

- integración e implementación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales;
- identificación, análisis, evaluación y control de riesgos para la salud y la seguridad, incluidos los riesgos psicosociales, incluso mediante visitas a las oficinas;
- planificación y priorización de acciones y medidas preventivas;
- análisis de accidentes, incluso en ausencia de consecuencias para los trabajadores;
- acciones de desarrollo, innovación y mejora en equipos de trabajo, tecnologías y procedimientos;
- análisis y detección de necesidades ergonómicas en el lugar de trabajo;
- monitorear el estado de salud de los empleados en función de los riesgos asociados con su trabajo;
- preparación y desarrollo del plan de la empresa de bienestar;
- formación en prevención de riesgos laborales;
- campañas de prevención y salud.

Como parte de la evaluación de riesgos para la salud y la seguridad, las empresas realizan visitas in situ al lugar de trabajo, seguidas de actividades de seguimiento si se detecta algún incumplimiento.

Además, la evaluación del riesgo psicosocial se realiza en España, Chipre y Portugal para garantizar el bienestar de los empleados de manera integral. Solo con respecto a la empresa española, esta evaluación se lleva a cabo mediante una investigación realizada utilizando un método reconocido por las autoridades locales.

En España y Chipre, una vez que se ha completado la evaluación de riesgos, las acciones de prevención se definen junto con el tiempo de implementación y los gerentes y recursos necesarios para implementar las acciones. En España, esta información se incluye dentro del **Planificación anual preventiva** y la compañía también está sujeta a auditorías internas del sistema de gestión de riesgos y auditorías externas cada cuatro años, de conformidad con las disposiciones de la ley.

Además, en todas las empresas del Grupo, los empleados se someten a exámenes médicos periódicos basados en los requisitos de las leyes vigentes en cada país.

Los objetivos de las empresas son continuar difundiendo y promoviendo la cultura en el campo de la salud y la seguridad entre sus personas, incluso mediante la participación en actividades de capacitación, seminarios y eventos centrados en estas áreas.

Datos de salud y seguridad. - Grupo doValue <sup>ss</sup>	2019			2018			2017		
	Mujer	Hombres	Total	Mujer	Hombres	Total	Mujer	Hombres	Total
Numero de accidentes laborales	1	3	4 4	1	2	3	2	-	2
Número de accidentes durante el viaje.	12	4 4	dieciséis	11	4 4	15	10	5 5	15
Accidentes totales	13	7 7	20	12	6 6	18 años	12	5 5	17
Tasa de accidentes	6 6	4 4	5 5	11	8	10	11	7 7	9 9
Índice de gravedad	0.1	0.2 0.2	0.2 0.2	0.1	0,07	0,08	0,3	0.2 0.2	0.2 0.2
Número de muertes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasa de absentismo	1,79	1,27	1,56	1.16	2,61	3.77	2,87	1,40	4.27
Enfermedades profesionales	-	.	-	-	.	-	-	.	-
Tasa de enfermedad profesional.	-	.	-	-	.	-	-	.	-

<sup>ss</sup> Los datos de 2017 y 2018 relacionados con la tasa de accidentes y el índice de gravedad de las empresas italianas publicados en las NFS anteriores se han actualizado después del perfeccionamiento de los métodos de cálculo.

Además, las horas trabajadas, las horas que se pueden trabajar y los días perdidos debido a accidentes que son útiles para su cálculo se han estimado de la siguiente manera:

- el número de horas trabajadas, disponible solo a nivel total, se ha estimado para mujeres y hombres en proporción a su recuento al final de los períodos informados;
- el número de horas que se pueden trabajar se ha estimado a partir de los días hábiles, disponible solo a nivel total, y dividido por mujeres y hombres en proporción a su recuento al final de los períodos de informe;
- El número de días perdidos debido a accidentes, disponible solo a nivel total, se ha estimado para mujeres y hombres en proporción al número de accidentes ocurridos durante los períodos de informe.

Para 2019, los datos sobre días perdidos debido a accidentes y días ausentes se estimaron a partir de las horas.

Datos de salud y seguridad - doValue Group	2019		
	Mujer	Hombres	Total
<b>Número total de accidentes laborales.</b>	1	3	<b>4 4</b>
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	1	-	1
<i>de los cuales en España</i>	-	2	<b>2</b>
<i>de los cuales en Portugal</i>	-	1	1
<i>de los cuales en Chipre</i>	-	-	-
<b>Número total de accidentes durante el viaje.</b>	12	4 4	<b>dieciséis</b>
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	5 5	3	<b>8</b>
<i>de los cuales en España</i>	4 4	1	<b>5 5</b>
<i>de los cuales en Portugal</i>	3	-	<b>3</b>
<i>de los cuales en Chipre</i>	-	-	-
<b>Numero total de accidentes</b>	13	7 7	<b>20</b>
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	6 6	3	<b>9 9</b>
<i>de los cuales en España</i>	4 4	3	<b>7 7</b>
<i>de los cuales en Portugal</i>	3	1	<b>4 4</b>
<i>de los cuales en Chipre</i>	-	-	-
<b>Tasa de accidentes</b>	6 6	4 4	<b>5 5</b>
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	6 6	4 4	<b>5 5</b>
<i>de los cuales en España</i>	7 7	5 5	<b>6 6</b>
<i>de los cuales en Portugal</i>	26	11	<b>20</b>
<i>de los cuales en Chipre</i>	-	-	-
<b>Índice de gravedad</b>	0.1	0.2 0.2	<b>0.2 0.2</b>
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	0,05	0,26	<b>0,14</b>
<i>de los cuales en España</i>	0,22	0,09	<b>0,15</b>
<i>de los cuales en Portugal</i>	1.04	0,82	<b>0,94</b>
<i>de los cuales en Chipre</i>	-	-	-
<b>Tasa de absentismo</b>	1,79	1,27	<b>1,56</b>
<i>de los cuales en Italia y Grecia</i>	2,92	2,25	<b>2,64</b>
<i>de los cuales en España</i>	0,34	0,15	<b>0,24</b>
<i>de los cuales en Portugal</i>	0,84	0,65	<b>0,76</b>
<i>de los cuales en Chipre</i>	-	-	-

La tasa de accidentes se calcula como la relación entre el número de accidentes y el total de horas trabajadas en el mismo período, multiplicado por 1,000,000; el índice de gravedad se calcula como la relación entre el número de días perdidos por accidente y el total de horas trabajadas en el mismo período, multiplicado por 1,000; la tasa de absentismo se calcula como la proporción del total de días ausentes y el total de horas trabajadas en el mismo período, multiplicado por 100. La tasa de enfermedades profesionales se calcula como la relación entre el número de casos de enfermedades profesionales y el total de horas trabajadas en el mismo período, multiplicado por

1,000,000.





**EL GRUPO DOVALUE NEGOCIO**

**RESPONSABILIDAD**

# 4.1

---

## Transparencia, justicia y responsabilidad en la prestación de servicios

### **Normas cualitativas y conducta aceptable de la red externa de recuperación de préstamos.**

Los principios de corrección e integridad forman la base para el desarrollo y monitoreo de recursos externos, quienes llevan a cabo actividades de recuperación de préstamos de acuerdo con los estándares de conducta indicados en el Código de Ética del Grupo. La red externa está compuesta por compañías de recuperación de préstamos, profesionales externos y abogados externos, cuyos recursos están sujetos a un control y evaluación de calidad constante que puede conducir a la suspensión de la colaboración con el Grupo.

### **Profesionales externos y empresas de recuperación de préstamos.**

La función de Red de Consultores Externos (ECN) es responsable de la búsqueda, selección, gestión administrativa de contratos, retención, desarrollo y monitoreo de las redes externas (Profesionales Externos, Compañías de Recuperación de Préstamos, AES), que se encarga de la gestión de los incumplimientos préstamos sujetos a subcontratación por doValue SpA

Según las necesidades de los nuevos jugadores (ya sean personas físicas o jurídicas), la ECN recluta a través de diferentes canales (publicación de empleos, anuncios de prensa, portales de reclutamiento, listas de registros y órdenes, contactos con centros universitarios de inserción laboral).

En cualquier caso, los candidatos son dirigidos al sitio web de la empresa para completar el formulario correspondiente. En el caso de que los CV provengan de otros canales, los candidatos potenciales se redirigen al sitio web de la compañía.

El análisis de las solicitudes de contratación y posterior contratación se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de efectividad y eficiencia previstos para

Red externa de doValue, los niveles esperados de profesionalismo y la evaluación de cualquier riesgo reputacional potencial.

Si la solicitud en cuestión se refiere a una Compañía de Recuperación de Préstamos, además de las actividades detalladas anteriormente, también se realiza una visita a la sede de la compañía para evaluar la adecuación de la estructura, los representantes y los colaboradores.

Los datos personales y contractuales de las aplicaciones positivas se registran dentro de las aplicaciones en uso por la ECN. Durante años, la ECN ha utilizado un sistema de firma de documentos digitales, con los documentos debidamente firmados enviados a través de una dirección de correo electrónico certificada, con una clara reducción de costos y ventajas ambientales a través del uso reducido de papel.

Se realizan controles específicos periódicamente en toda la red externa ya contratada y durante toda la duración de la colaboración, tales como:

- mantenimiento de la inscripción en los registros profesionales de referencia (semestral);
- detección de cualquier conexión con temas incluidos en el alcance de partes relacionadas (semestralmente);
- verificar la validez de las pólizas de seguro proporcionadas por profesionales externos o compañías de recuperación de préstamos (bimestralmente);
- monitoreo de eventos dañinos a través de la actualización de registros (bimensual).
- control de la participación de profesionales externos individuales / compañías de recuperación de préstamos en cursos organizados sobre la base de los aportes organizativos y reglamentarios programados por la AML o las funciones de cumplimiento;
- monitoreo de la presencia del nombre en la "Lista negra" y en las "listas de PEP" (anual);

- control de "eventos nocivos" a través de información de prensa y fuentes web relacionadas con profesionales externos / compañías de recuperación de préstamos que la ECN recibe de forma masiva y semanal de un proveedor externo, actualmente MIMESI (semanalmente);
- gestión operativa de casos relacionados con la presencia de situaciones de conflicto de intereses con referencia a la "red activa" tal como se detecta en EPC (sistema de gestión Ex Parte Creditoris) contra el sistema de monitoreo automático de partes relacionadas y conflictos de intereses, que es parte de Una actividad más amplia cuya aplicación se enmarca en la legislación vigente de la empresa.

Para acelerar la entrada de recursos externos de otras compañías o experiencias previas que no coinciden completamente con el modelo doValue SpA, se organizan cursos de "puesta en marcha" que se centran en los aspectos técnico-operativos y los procesos o comportamientos comerciales.

Normalmente, al menos cada seis meses, en función de los resultados de cobro y calificación obtenidos por los profesionales externos individuales / empresas de recuperación de préstamos, la actividad de rotación se lleva a cabo para mantener activos a los profesionales más activos.

**Para monitorear constantemente la gestión efectiva de las tareas, así como el nivel de confiabilidad y la conducta correcta de la red externa, se ha implementado un proceso para detectar cualquier anomalía en términos de operación, gestión y relaciones que puedan tener un impacto negativo y / o conducir a riesgos operativos potenciales.** El proceso consiste en el contacto directo con las contrapartes deudoras identificadas dentro de una muestra, a quienes se les entrega un cuestionario que sirve para verificar el trabajo de profesionales externos o compañías de recuperación de préstamos con las que han tenido contacto.

#### Abogados externos

La Red de Abogados Externos (ELN) es responsable de la búsqueda, selección, mantenimiento y monitoreo de la red de abogados externos. Estos toman un papel destacado, ya que están llamados a intervenir en la gestión judicial de las reclamaciones problemáticas.

La acreditación y la contratación de abogados externos se inicia en presencia de necesidades específicas.

**Todos los abogados deben firmar el Acuerdo Operativo,**

**que define los principios de corrección y ética que los abogados deben cumplir durante el desempeño de sus funciones para el Grupo.**

El acuerdo operativo doValue contempla expresamente la obligación, en nombre de los abogados externos, de digitalizar toda la documentación relativa a sus deberes asignados, con un ahorro evidente en términos de material impreso y ventajas ambientales relacionadas. Del mismo modo, doValue ha implementado un sistema de facturación electrónica acumulativa (mediante el cual se envía una sola factura para cada mandato, independientemente de la cantidad de entradas que contenga). Otra obligación expresamente ratificada por el Acuerdo Operativo es el uso exclusivo del sistema informático "Ex Parte Creditoris" (EPC), que, dado que está basado en la web, puede utilizarse en cualquier lugar.

Durante años, el ELN ha estado utilizando un sistema de firma digital de documentos enviados por correo electrónico certificado. Antes de la asignación de nuevas funciones, los nuevos abogados asisten a un curso de capacitación sobre el sistema de gestión, cuyo manual siempre está accesible para todos los abogados a través del Documento consolidado de abogados externos (TULE), junto con la descripción de la gestión y el negocio de doValue modelo.

La medición de la calidad de la gestión de las tareas, así como el nivel de fiabilidad y coherencia de comportamiento, se realiza de acuerdo con los mismos métodos descritos para ECN.

Las áreas de monitoreo incluyen una serie de indicadores, que incluyen:

- el monitoreo de inicios de sesión en el sistema de gestión EPC;
- el número de acuerdos favorables obtenidos en procedimientos reconocidos;
- el nivel de proactividad del abogado basado en la evaluación de las propuestas de acuerdos judiciales presentadas al EPC y aprobadas;
- los tiempos de cada abogado en los procedimientos de ejecución de bienes raíces.

Los criterios definidos para determinar las calificaciones tienen como objetivo proporcionar a cada profesional un análisis comparativo entre niveles de calidad individuales y puntos de referencia (puntos de referencia nacionales para cada factor), comparando parámetros de referencia óptimos con diferentes componentes de calificación.

También se implementó un sistema de TI diseñado para permitir a los usuarios comprender el sistema de calificación

y los factores individuales. Los resultados del análisis se presentan (de forma confidencial y de forma individual) a cada abogado como un incentivo adicional para mejorar el desempeño personal.

Con respecto a las carteras administradas a través de los sistemas operativos IFAMS / EPC CRE (antiguo alcance de Italfondario SpA), los gestores de activos evalúan el desempeño de los abogados a través del sistema interno IFAMS.

**Los abogados son evaluados para cada uno de los siguientes aspectos: precisión de los actos y comentarios; oportunidad; proactividad; disponibilidad.**

Las calificaciones generadas se incluyen en un informe interno y son monitoreadas por la Red Legal Externa (ELN) de Italfondario (en adelante también "ELN-ITF"). En casos de desalineación con los estándares de la compañía, ELN interviene directamente o informa ineficiencias al Banco Principal (en el caso de los abogados que figuran en el Registro administrado por el Banco Principal).

En los casos más graves, se puede ordenar la suspensión del abogado de recibir nuevas asignaciones. En el caso de los abogados administrados directamente por la ITF, la suspensión

La resolución se aprueba con una resolución interna, mientras que en el caso de los abogados administrados por los Directores, esto depende de lo dispuesto por el Banco.

Para monitorear el nivel de implementación de los datos en el Portal de Abogados - EPC CRE por abogados, ELN recibe un informe diario que indica el porcentaje de finalización del formulario de aceptación de los puestos asignados.

Antes de proporcionar permisos de acceso al Portal y la asignación de nuevas funciones, se brinda capacitación sobre el uso del software y las pautas operativas al nuevo abogado.

La atención a los clientes y la prestación de servicios de manera transparente y responsable también se expresa en presencia de procedimientos para la gestión de quejas, de conformidad con las regulaciones aplicables de vez en cuando y los compromisos contractuales con sus directores. Como resultado de este enfoque, debe tenerse en cuenta que no se informaron incidentes de incumplimiento con respecto a la información y el etiquetado de productos y servicios a nivel italiano durante 2019.



# 4.2 4.2

## Privacidad y seguridad de datos.

La seguridad adquiere una importancia fundamental para la correcta prestación de los servicios. El Grupo adopta todas las precauciones necesarias para minimizar los riesgos inherentes a los servicios ofrecidos, implementando y manteniéndose en línea con los mejores estándares de seguridad y también buscando en el mercado identificar las herramientas de protección adecuadas en su estructura tecnológica de soporte y contrarrestar el fraude informático.

**A nivel italiano y griego, las directrices relativas a la seguridad lógica se formalizan dentro de un marco de documentos que proporciona las direcciones, metodologías y estándares de gestión a todas las empresas del Grupo.** El marco está alineado con los mejores requisitos de calidad y cumplimiento en relación con las diferentes áreas operativas y fuentes de riesgo:

- seguridad de la información (ISO / IEC 2700x);
- continuidad operativa (ISO 27031: 2011 e ISO 22301: 2012);
- GDPR - Nuevo Reglamento Europeo de Privacidad;
- Directiva 285 - Bankit;
- NIS - Directiva 2016/1148 sobre seguridad de redes y sistemas de información.

Durante 2019 hubo una mejora general en la "Postura de seguridad" del Grupo doValue gracias a las intervenciones organizativas, de procedimiento y tecnológicas destinadas a fortalecer la gobernanza de la seguridad lógica para todo el Grupo.

Además, el Grupo se ha encargado de:

- el fortalecimiento de la gobernanza del Grupo mediante la inclusión de recursos calificados y la activación de mecanismos de monitoreo;
- la finalización de proyectos incluidos en programas de desarrollo destinados a fortalecer la infraestructura tecnológica y mejorar integralmente la seguridad

- Curiosidad y resistencia de los sistemas de información;
- la suscripción de una póliza de seguro para cubrir riesgos cibernéticos;
- centrándose en programas de sensibilización para el personal.

**Durante 2019, a nivel italiano, doValue emitió un Reglamento DPO por primera vez, que prevé la definición anual de actividades y el informe de su progreso semestralmente.** Las empresas extranjeras también tienen sus propias regulaciones, que se basan en pautas comunes.

En particular, Altamira ha establecido medidas para garantizar el máximo cumplimiento de las normas de privacidad actuales, con referencia en este caso al procesamiento de los datos y la información recopilada, cuya efectividad es actualmente un importante factor de ventaja competitiva.

El cumplimiento de Altamira con la normativa vigente también se confirma por la presencia de cláusulas ad hoc en los contratos con proveedores y clientes. Para el control del procesamiento de datos, se ha designado un Oficial de Protección de Datos en España, mientras que en Portugal este servicio es monitoreado por la Oficina de Seguridad portuguesa y en Chipre se subcontrata.

A nivel italiano, los objetivos de ciberseguridad destinados a mitigar los riesgos inherentes a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de información se definen dentro de un **plan estratégico trienal de ciberseguridad, desarrollado por la función de gobernanza e innovación de las TIC**, presentado a la Junta Directiva, donde se implementan programas de desarrollo ad hoc. El plan apunta a continuar construyendo un modelo defensivo aún más fuerte para abordar mejor las amenazas en evolución y salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información corporativa, elevando así los niveles de seguridad corporativa. Para la protección de datos personales, seguridad adicional

y se aseguran medidas de control que, también en la implementación de las medidas regulatorias dictadas por el Garante de Privacidad, permitan la trazabilidad completa de las operaciones bancarias realizadas por los empleados y la activación de procedimientos de alerta para todas las empresas del Grupo en caso de acceso potencialmente no autorizado.

**En 2019, doValue adoptó el Servicio ahora módulo GDPR, que ofrece una** integración perfecta con la plataforma ya en uso dentro de la empresa para la gestión de solicitudes de servicio. La adopción de esta herramienta permite la gestión centralizada de todo el ciclo de vida de los datos sensibles, proporcionando un registro de procesamiento en línea, recolectando datos de la Evaluación de Impacto de Protección de Datos (DPIA), monitoreando el cumplimiento en términos de privacidad y protección de datos, automatizando el proceso de notificación caso de violaciones de datos y también permitiendo el monitoreo de terceros.

Además, doValue se está equipando con una plataforma para la gestión de contratos y terceros en la que se proporcionarán secciones especiales relacionadas con la Ley de Protección de Datos (DPA), para verificar rápida y fácilmente que los criterios de seguridad establecidos en las DPA tienen sido aceptado por el proveedor.

**doValue ha implementado el Plataforma CyberArk para administrar el acceso** del administrador del sistema de forma segura y ha monitoreado la plataforma en sí, permitiendo la trazabilidad

de una sola operación realizada en sistemas que alojan o procesan datos personales de un usuario en un momento específico.

La solución de intrusión implementada permite rastrear de manera rápida y efectiva los registros de los sistemas y dispositivos de red y la detección de anomalías y eventos maliciosos, lo que permite la gestión de anomalías antes de que puedan materializarse en ataques de seguridad reales que podrían conducir a una violación de datos.

Cabe señalar que no hubo quejas comprobadas con respecto a la violación de la privacidad del cliente y la pérdida de datos de los clientes en las empresas italianas y griegas en 2019, donde una queja probada significa una comunicación escrita de las Autoridades o un organismo de supervisión público similar dirigida al organización que identifica violaciones de la privacidad del cliente o una queja presentada a la organización que ha sido reconocida como legítima por este último.

**A partir de 2020, doValue ha definido una Hoja de ruta de seguridad cibernética que incluye más iniciativas destinadas a proteger la privacidad y los datos confidenciales.** El plan tiene como objetivo identificar flujos de diseño en el campo de la seguridad cibernética y la protección de datos destinados a proteger los activos de información de la compañía y cumplir con los estándares internacionales de seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de datos.

## 4.3 4.3

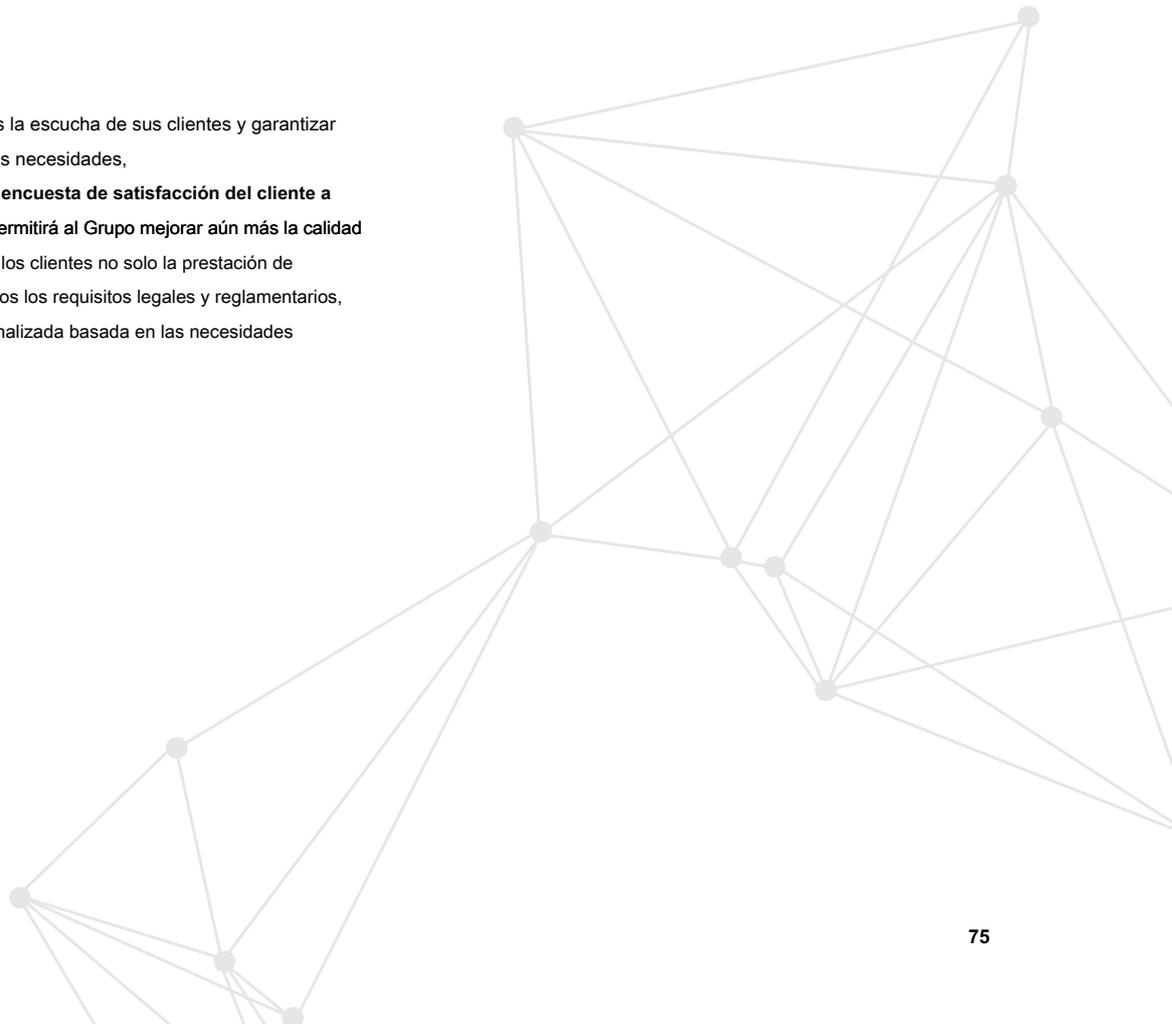
---

# Monitorear el nivel de satisfacción del cliente.

El objetivo prioritario de doValue es satisfacer las necesidades de los clientes, creando una relación sólida y duradera inspirada en los principios de equidad, transparencia y profesionalismo.

Por esta razón, la transposición de las necesidades y expectativas legítimas de los clientes, realizada a través de múltiples canales, sigue siendo un requisito esencial para que el Grupo defina sus estrategias comerciales. Por ejemplo, Altmira interactúa con sus clientes tanto directamente (a través de reuniones del comité de gestión empresarial, reuniones del comité ejecutivo, reuniones del comité de operaciones, reuniones del comité de ventas, reuniones de seguimiento y coordinación) e indirectamente (con correos electrónicos, llamadas, videoconferencias, aplicaciones móviles, informes y sistemas de reclamos).

Para maximizar cada vez más la escucha de sus clientes y garantizar una respuesta adecuada a sus necesidades, **El Grupo decidió lanzar una encuesta de satisfacción del cliente a partir de 2020.** La encuesta permitirá al Grupo mejorar aún más la calidad de su servicio, garantizando a los clientes no solo la prestación de servicios que cumplan con todos los requisitos legales y reglamentarios, sino también una oferta personalizada basada en las necesidades identificadas.



# 4.4

## Cadena de suministro

En la segunda mitad de 2019, el Grupo decidió lanzar un proyecto a nivel italiano para la optimización de los procesos y actividades del Grupo CA.

El proyecto prevé la adopción de una plataforma de contratación electrónica, estructurada en tres módulos para la gestión de: gestión de proveedores (registro de proveedores), abastecimiento (licitaciones y rfx), contratos (gestión de contratos). Los formularios dentro de la plataforma están interconectados y permiten el seguimiento, en modo "extremo a extremo", de todo el proceso de adquisición. La plataforma prevé una interoperabilidad total, a fin de permitir la integración con legados corporativos, para todas las actividades de informes e inteligencia empresarial.

Con respecto al proceso de selección, calificación y monitoreo de proveedores, el módulo de gestión de proveedores ha estado activo desde enero de 2020, estructurado en cuatro fases.

### 1. Precalificación

Se solicita a los proveedores potenciales que completen un cuestionario / cláusulas para la recopilación y aceptación de una serie de información de carácter administrativo, ético, social, ambiental y de seguridad laboral:

- aceptación del documento de procesamiento de datos personales de doValue;
- aceptación del modelo de organización y gestión de doValue 231/2001;
- aceptación del Código de Ética doValue;
- adhesión a la ley antimafia 136/2010;
- aceptación de la Política anticorrupción doValue;
- autodeclaración de ausencia de delitos pendientes y sanciones relacionadas con el Decreto Legislativo italiano 231/2001;
- declaración de tener un sistema de responsabilidad corporativa con estándares similares a los establecidos por el estándar SA800, y posiblemente tener certificación;

- declaración de tener un sistema de gestión ambiental con estándares comparables a los establecidos por ISO14001, y posiblemente tener certificación;
- regularidad de cotización a la seguridad social (DURC);
- seguridad ocupacional (DVR);
- cumplimiento y aplicación de convenios colectivos (Convenio Nacional del Trabajo Colectivo - CCNL).

Toda esta información y requisitos, debidamente organizados y pesados, representan el conjunto mínimo y necesario que el proveedor debe proporcionar para acceder al proceso de calificación.

El resultado de esta fase genera una puntuación que, si es inferior al umbral mínimo, no permite que el proveedor continúe en el proceso, ya que no está en línea con los estándares mínimos requeridos por el Grupo doValue.

### 2. Calificación

En esta fase, disponible solo para proveedores que hayan pasado la fase de precalificación, se les pide a los proveedores que completen cuestionarios sobre aspectos técnicos y comerciales relacionados con las categorías elegidas durante la fase de precalificación.

Esta información también recibe puntuaciones, que se agregan a las obtenidas durante la fase de precalificación.

### 3. Calificación del vendedor

Se planifican campañas periódicas que tienen como objetivo evaluar todos los resultados y el rendimiento de la relación de suministro, a través de la recopilación de KPI proporcionados por todas las unidades involucradas (titular del contrato, administración, cumplimiento, gestión de riesgos, usuario clave, etc.).

Estos parámetros de calificación del proveedor normalmente se informan en estructuras de árbol lógico, a las que se les asignan pesos apropiados y métricas de valoración definidas.

El resultado de esta fase determina el mantenimiento o la variación del puntaje asignado durante la fase de calificación y guía las elecciones futuras de la AC, y también ofrece la oportunidad de llevar a cabo cualquier acción correctiva a su debido tiempo.

#### 4. Monitoreo continuo

El monitoreo continuo de la información y los parámetros de calificación se prevén a través de la actualización por parte del propio proveedor (obligación explicada en las regulaciones de uso del portal).

El sistema ejerce una serie de controles y genera automáticamente alertas para la CA y las unidades involucradas, modificando el estado del proveedor hasta que se resuelva el problema.

Este modo permite a la compañía mantener actualizada la lista de proveedores y en línea con los parámetros de la compañía y cualquier cambio legal y regulatorio que pueda ocurrir con el tiempo.

Los proveedores también son un factor clave para el éxito empresarial de **Altamira**. Las empresas de Altamira han adoptado un **Aprobación del proveedor y procedimiento de compromiso que es útil para la selección de** proveedores y colaboradores (por ejemplo, abogados, consultores y empresas de recuperación de préstamos), donde los procesos de selección de socios se definen en función de criterios técnicos y objetivos adaptados de vez en cuando al tipo de bienes o servicios que se suministrarán y enfocado en los principios de transparencia, competencia y competencia.

A través del procedimiento, Altamira garantiza que se cumplan los requisitos clave, que incluyen:

- ausencia de informes de posibles proveedores relacionados con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo;
- transposición por parte de los proveedores de las últimas actualizaciones disponibles en el campo de las obligaciones fiscales, sociales y de otro tipo que exige la legislación vigente;
- cumplimiento por parte de proveedores potenciales de las condiciones mínimas requeridas por Altamira en términos legales, fiscales, técnicos y de mitigación de riesgos.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que los contratos con proveedores incluyen una cláusula anticorrupción, que requiere una garantía de que se mantenga una conducta ética y profesional en todo momento en la relación comercial, evitando cualquier comportamiento que pueda resultar en la violación de las leyes o regulaciones aplicables. sobre la corrupción

También hay un procedimiento para seleccionar proveedores en Portugal, llamado 'Procedimiento de celebraciones de contratos de mediación inmobiliaria'. Establece los principios y procedimientos a seguir en la selección de intermediarios inmobiliarios.

En cuanto a Chipre, la mayoría de los proveedores se seleccionan de listas autorizadas previamente por sus clientes.

En cuanto a la selección de proveedores, el Grupo trata de dar preferencia a aquellos de los mismos países en los que opera. En Italia, el 88% de la facturación total de proveedores proviene de proveedores locales, un porcentaje que aumenta al 96% en Grecia y se sitúa en el 98% en España.

En la búsqueda de relaciones comerciales transparentes que puedan crear valor compartido, Altamira también presta atención a las características de sostenibilidad de los proveedores: en el suministro de servicios cuyo valor **excede los € 75,000, Altamira requiere que los proveedores presenten su Política Ambiental o la certificación ISO 14001**. En el caso de que la solicitud no pueda cumplirse, los proveedores deben presentar un documento que explique los motivos.

Altamira se reúne semanalmente para evaluar el desarrollo y el desempeño de los servicios prestados.

Las empresas de Altamira en Chipre y Portugal también están trabajando para desarrollar sistemas similares de evaluación y participación de proveedores, en línea con las prácticas de la empresa española.

Con respecto a la evaluación de nuevos proveedores sobre la base de criterios sociales y ambientales, en Italia el porcentaje se situó en el 16% en 2019, un porcentaje destinado a alcanzar el 100% en 2020 debido al proceso de selección, calificación y monitoreo de nuevos proveedores activo a partir de enero de 2020 .

Sin embargo, en Grecia, España, Portugal y Chipre no se realizaron evaluaciones de proveedores durante 2019 sobre la base de estos criterios, aunque los aspectos sociales y ambientales se tienen en cuenta antes de la definición de los contratos de suministro relevantes.





**AMBIENTAL  
VALOR**



En vista del modelo comercial y operativo del Grupo doValue, los impactos ambientales se refieren al consumo de energía, el uso de consumibles y la eliminación y gestión de residuos.

Estas cuestiones se consideran en los procedimientos para la compra y gestión de bienes inmuebles y oficinas, que a nivel italiano son responsabilidad de la Unidad Organizativa de Servicios Generales y, en particular, de las dos Oficinas de Compras e Instalaciones y Seguridad.

Ya en 2017, el Grupo lanzó un proyecto relacionado con la reorganización territorial, destinado a racionalizar los espacios de la empresa. El proyecto también continuó en 2019 con la racionalización de espacios y el cierre de ocho oficinas territoriales (Brescia, Florencia, Messina, Perugia, Lecce, Padua, Verona P. Monte y Verona Via Garibaldi).

Con respecto a los aspectos de cumplimiento ambiental, en Italia, doValue ha implementado, en colaboración con Ergo, una herramienta de control para monitorear y garantizar el cumplimiento de la compañía con las regulaciones actuales sobre derecho ambiental. En detalle, el proveedor ha respaldado doValue:

- en la actualización periódica del marco legislativo ambiental aplicable, la identificación de riesgos y

la definición de controles asociados con el cumplimiento de cualquier nueva legislación;

- en la población periódica del modelo, a través de la notificación de los resultados de las verificaciones o de la evidencia que surge en las auditorías;
- en el apoyo a la identificación e implementación de acciones de mitigación necesarias para el manejo y resolución de no conformidades detectadas durante las auditorías.

Altamira también se compromete a mitigar sus impactos ambientales y, en particular, busca maximizar el ciclo de vida de los materiales y los recursos energéticos. Específicamente, la empresa española implementa iniciativas y monitorea su impacto en el medio ambiente; Las empresas de Chipre y Portugal se centran en la recuperación de deudas relacionadas con bienes inmuebles y su comercialización por parte de terceros y, por lo tanto, los impactos ambientales no son un aspecto significativo.

El enfoque responsable del Grupo hacia el medio ambiente se refleja en la ausencia, también en 2019, de sanciones financieras y sanciones no monetarias relacionadas con el cumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales.

> **500** kg

residuos por año recogidos de los mares gracias

al proyecto LifeGate

PlasticLess

en Italia **46%**

**1,384** mq

áreas forestales creadas en el parque

Ticino de Italia, gracias

al impacto cero®

Proyecto web

energía renovable sobre la energía total consumida

## 5.1

# Consumo de materiales.

doValue siguió su compromiso de reducir el consumo de material en 2019, también a través de la promoción y difusión de prácticas virtuosas tanto entre los empleados como en las relaciones comerciales.

Por ejemplo, en Italia, el Grupo busca limitar el consumo de papel y tóner de la impresora a través de un sistema de impresión PIN personal, que el empleado debe escribir en el dispositivo para comenzar a imprimir. Con respecto al papel de impresión, tanto Italia como Grecia dan preferencia al consumo de papel con características de sostenibilidad.

Altamira también presta atención al uso responsable de los materiales, aunque esto conlleva impactos ambientales limitados, a la luz del tipo de negocio. Debería ser

Señaló, por ejemplo, que ya en 2018 en Madrid, la compañía española reemplazó unas 30 impresoras láser a favor de nuevos modelos que permiten una reducción en el consumo de tóner.

El Grupo también tiene varias iniciativas destinadas a reducir el consumo de plástico: por ejemplo, en las oficinas italianas ha proporcionado a sus empleados una botella, mientras que en Grecia ha reemplazado vasos y platos de plástico con papel o materiales duraderos.

Materiales usados por peso o volumen**	UM	2019	2018	2017
Papel	Kg	59,271	46,400	34,980
Virador	Kg	153	223	212
Otros materiales (sobres, carpetas, carpetas, cajas, etiquetas, libros de firmas, postales con acuse de recibo)	kg	16,145	-	-

\*\* Los datos se refieren únicamente a las empresas italianas, griegas y españolas del Grupo. Para las empresas de Altamira en Chipre y Portugal, el consumo de materiales no se consideraba material.

De los materiales utilizados en 2019, los renovables ascendieron a 59,516 kg, principalmente atribuibles al consumo de papel, en gran medida certificado por el FSC. Los restantes 16.052 kg de materiales consumidos no son renovables.

## 5.2

---

# Consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero.

El consumo de energía del Grupo está relacionado principalmente con el uso de sistemas de calefacción y aire acondicionado, el funcionamiento del centro de datos y las salas de servidores y los sistemas de iluminación de oficinas.

**Durante 2019, el Grupo implementó el objetivo de 2018 de mejorar la sostenibilidad energética.** En particular, en septiembre de 2019, doValue contrató el suministro de electricidad con Repower srl para todo el perímetro inmobiliario de la sede italiana del Grupo. La electricidad provista por el proveedor, cuya procedencia es verificada por el organismo de certificación TUV Italia, es producida por plantas alimentadas por fuentes renovables ubicadas en Italia y el suministro está probado por "Garantías de origen (GO)".

Cabe señalar que en el transcurso de 2020 se realizará una nueva licitación para la definición de una nueva oferta para la venta de energía.

También con referencia al perímetro italiano del Grupo, en continuidad con lo que se logró en 2018 para Italfondario, en 2019 la Compañía Matriz también realizó un diagnóstico de energía, es decir, un análisis de la cantidad y calidad de energía utilizada para diferentes propósitos como calefacción, refrigeración e iluminación. La actividad fue encomendada a Repower srl.

Además, se llevó a cabo una actividad de sensibilización para los empleados de la sede en Roma, Milán y Verona, con el fin de reducir el consumo de energía para la iluminación de las habitaciones no utilizadas.

El compromiso de la compañía griega del Grupo está dirigido a reducir los impactos ambientales a través de políticas para el apagado automático de luces y aire.

acondicionamiento durante las horas nocturnas y eficiencia energética mediante controles diarios de cierre de ventanas y el uso de equipos electrónicos de categoría A ++.

Las empresas de Altamira también están atentas al consumo eficiente de los recursos energéticos, cuyo uso se limita al desempeño de las actividades comerciales diarias. Por lo tanto, la optimización del consumo de energía tiene una gama limitada de aplicaciones, pero existen iniciativas en este sentido, como el reemplazo de impresoras láser antiguas en las oficinas de Madrid, que también ha tenido como efecto la reducción del consumo de energía.

<b>Consumo de energía dentro de la organización.<sup>77</sup></b>	<b>UM</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Consumo de gas natural</b>				
Gas natural	GJ	6.760	9.021	8,697
<b>Electricidad consumida</b>				
Electricidad comprada	GJ	15,623	9.010	9,102
De las cuales fuentes renovables (compradas)	GJ	7,183	4,982	7.259
% renovable del total	%	46%	55%	80%
<b>Intensidad de la energía</b>				
<b>Consumo de gas natural</b>				
Gas natural	GJ / promedio no. empleados	3,45	7.25	7.08
<b>Electricidad consumida</b>				
Electricidad comprada	GJ / promedio no. empleados	7,98	7.24	7.41
De las cuales fuentes renovables (compradas)	GJ / promedio no. empleados	3,67	4.00	5.91

<sup>77</sup> Los datos se refieren únicamente a las empresas italianas, griegas y españolas del Grupo. Para las empresas de Altamira en Chipre y Portugal, el consumo de energía no se consideraba material.

Además del consumo mencionado anteriormente, el consumo de gasolina y diésel relacionado con la flota de automóviles de la compañía en España se detecta en una cantidad de 1,323 GJ.<sup>66</sup>

El número medio de empleados en Italia, Grecia y España es de 1.957. La tabla muestra los valores utilizando la misma unidad de medida (giga joule). En el NFS de 2017, la tabla mostró el consumo de gas natural en Scm y el de electricidad en kWh.

<sup>66</sup> Los datos sobre las flotas de las empresas italianas no están disponibles actualmente.

La siguiente tabla presenta los datos relacionados con las emisiones (Alcance 1 - Emisiones directas, y Alcance 2 - Emisiones indirectas vinculadas al uso de energía). Actualmente se está considerando el inicio de un proceso para la recopilación y cuantificación de datos sobre fuentes de emisión aún no incluidas (por ejemplo, gases fluorados de fugas y carga de motores de aire acondicionado).

Emisiones :	UM	2019	2018	2017
<b>Emisiones directas (Alcance 1)</b>				
Gas natural	tCO <sub>2</sub> e	345,239	456,350	439,995
<b>Emisiones indirectas (Alcance 2)</b>				
Electricidad comprada de la red (emisiones basadas en la ubicación)	tCO <sub>2</sub> e	1.431,16	369.873	169,224
Electricidad comprada de la red (emisiones basadas en el mercado)		1.093,51		
<b>Emisiones de GEI tCO<sub>2</sub>e / promedio no. empleados</b>				
Emisiones directas	tCO <sub>2</sub> e / promedio no. empleados	0.176457	0.36684	0.35830
Emisiones indirectas (basadas en la ubicación)	tCO <sub>2</sub> e / promedio no. empleados	0,731490	0.29733	0.13780
Emisiones indirectas (basadas en el mercado)	tCO <sub>2</sub> e / promedio no. empleados	0.558909		

Las emisiones de Alcance 1 incluyen solo CO<sub>2</sub> y excluyen otros gases (por ejemplo, HFC).

\* Los datos de 2017 y 2018 relacionados con las emisiones de GEI y las emisiones de GEI por número promedio de empleados publicados en las NFS anteriores se han actualizado después del perfeccionamiento de los métodos de cálculo.

Las emisiones directas para España también deberían incluir 84 tCO<sub>2</sub> e derivado del consumo de combustible diesel de la flota de automóviles de la compañía y 5 tCO<sub>2</sub> e derivados del consumo de gasolina. La fuente de los factores de conversión para el cálculo de este tipo de emisiones es el Ministerio de Transformación Ecológica de España.

Factores de conversión	UM	2019	2018	2017
Factor de emisión de gas natural - Fuente: DEFRA 2019	kgCO <sub>2</sub> e / kWh	0,1838	0,1842	0,1842
Terna - Comparaciones internacionales 2017	kgCO <sub>2</sub> e / kWh	- 0.359 ( Italia) - 0.498 ( Grecia) - 0.296 ( España)	-	-
Mezclas Residuales Europeas 2018	kgCO <sub>2</sub> e / kWh	- 0.487 ( Italia) - 0.696 ( Grecia) - 0.451 ( España)	-	-
Factor de emisión de electricidad mixta de Italia - Fuente ISPRA	kgCO <sub>2</sub> e / kWh	-	0,3306	0,3306

## 5.3

---

# Producción y eliminación de residuos.

El Grupo doValue se inclina a adoptar un comportamiento responsable con respecto a la producción y eliminación de residuos, que en cualquier caso están relacionados únicamente con las actividades de oficina. Esta responsabilidad se expresa en cumplimiento de las regulaciones vigentes dentro de los países y en la difusión de buenas prácticas que los empleados deben adoptar en su trabajo diario.

En 2019, doValue confió la eliminación de residuos a empresas externas y empresas de limpieza contratadas.

A nivel italiano, las empresas del Grupo poseen los formularios relativos proporcionados por la empresa de limpieza Superlinda que certifican la eliminación correcta de los residuos generados. Además, al confiar el servicio de limpieza a un único proveedor en el período de dos años 2018-2019, el control y la gestión de los desechos y la producción de los informes requeridos se centralizaron en la mayor medida posible.

El Grupo doValue ha implementado una política de residuos separada en todas las oficinas italianas y griegas y ha proporcionado contenedores de reciclaje dedicados para papel / cartón, plástico / metal / vidrio y desechos orgánicos a todas las oficinas de la compañía en Italia.

Altamira también adopta comportamientos destinados a reducir la producción de residuos tanto como sea posible. Entre las iniciativas implementadas, cabe mencionar:

- el reciclaje de papel, que la empresa contrata a un proveedor externo con respecto a la destrucción de documentos confidenciales de conformidad con las disposiciones de la norma UNE-EN 157: 13: 2010;
- destrucción responsable de computadoras, también en este caso llevada a cabo por un proveedor que, por un lado, garantiza la eliminación de acuerdo con la Ley de Protección de Datos, y por otro, asegura la conducción adecuada del proceso de reciclaje de los dispositivos;
- reciclaje de baterías, para el cual contenedores especiales

han sido ubicados en las oficinas españolas del Grupo, en respuesta a la campaña realizada por el departamento ambiental del gobierno regional;

- Clasificación y reciclaje correctos de los residuos mediante la colocación en la sede de la empresa española de contenedores especiales para la recogida selectiva de residuos orgánicos, plásticos, metal, papel, cartón y materiales fluorescentes.

La gestión de residuos está incluida en los riesgos ambientales relacionados con el negocio de Altamira y, por lo tanto, los proveedores responsables de la prestación de servicios de mantenimiento y la ejecución de obras de conservación de bienes inmuebles actúan de conformidad con las normas pertinentes, documentando la gestión y el control correcto de los residuos.

Con estos proveedores, los controles ambientales se llevan a cabo a través de dos líneas de acción diferentes:

- controles preventivos realizados por el proveedor en cuestión, quien está obligado por contrato a incluir estos controles en el plan de mantenimiento de cada propiedad. También se llevan a cabo si lo solicita la administración o terceros;
- acciones correctivas, definidas después de una verificación previa o a solicitud de un tercero (principalmente autoridades públicas) cuando se detecta un riesgo ambiental.

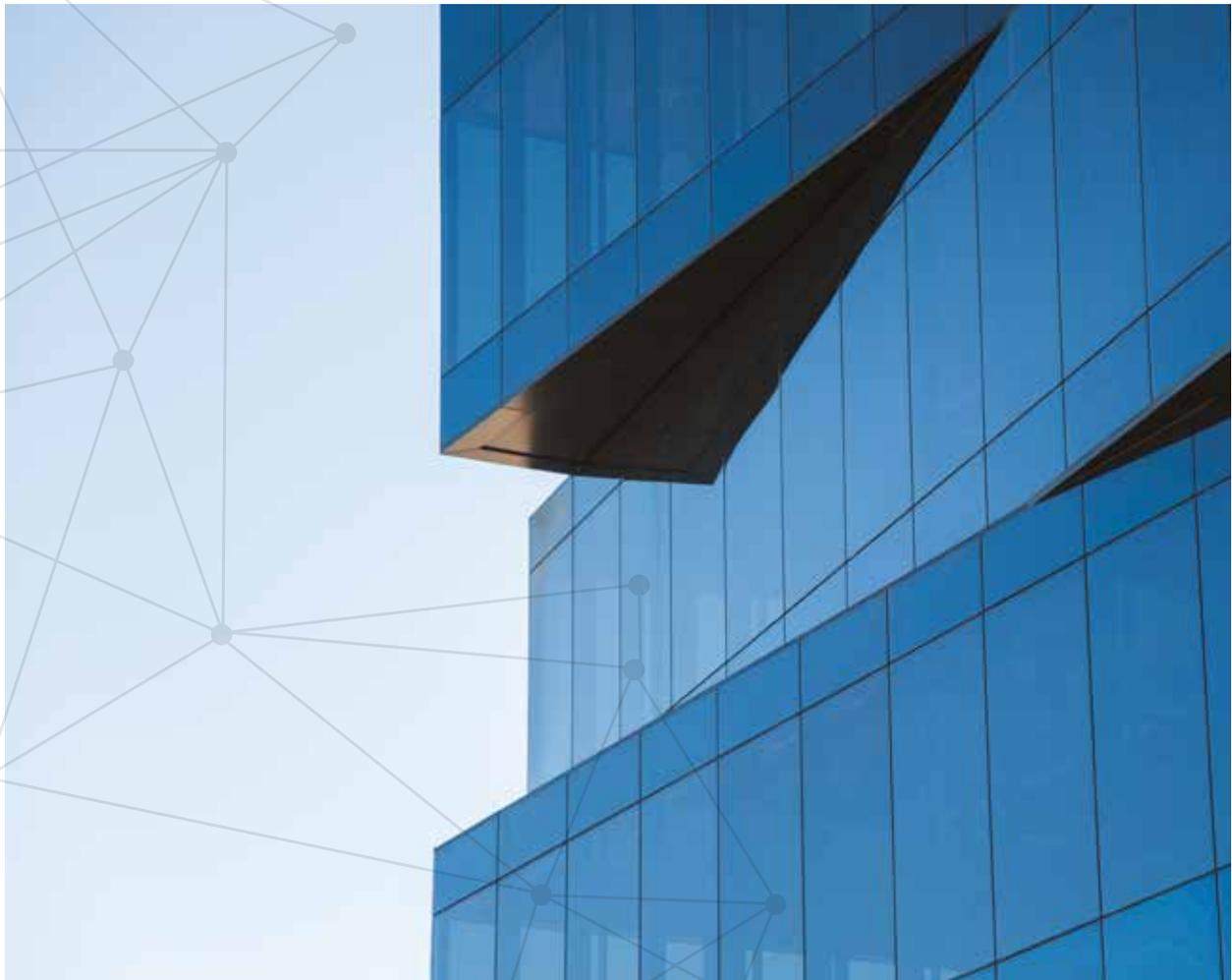
Altamira también requiere que sus proveedores implementen prácticas responsables de producción y eliminación de residuos, operando de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes.

<b>Residuos<sup>»</sup></b>	<b>UM</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Residuos totales producidos	Kg		<b>260</b>	<b>21,637</b>
De los cuales peligrosos	Kg	-	1	577
De los cuales no son peligrosos	Kg	7.772	259	21,060

» Los datos se refieren solo a las empresas italianas y griegas del Grupo. Para las empresas de Altamira en España, Chipre y Portugal, la producción de residuos no se consideraba material.

El aumento en la producción de residuos encontrados a nivel italiano en el transcurso de 2019 está relacionado con el cierre de ocho oficinas de la propiedad perimetral del Grupo, con actividades posteriores de limpieza y artículos a destruir.

En cuanto al método de eliminación, en 2019 las empresas italianas y la empresa griega del Grupo asignaron 6.460 kg de residuos producidos para reciclaje y los 1.312 kg restantes para recuperación.



# 5.4

## Proyectos e iniciativas

doValue es sensible a cuestiones como la sostenibilidad ambiental y está listo para tomar medidas concretas para abordar de manera proactiva el desafío de la contaminación y garantizar que las generaciones futuras tengan un planeta más limpio, más habitable y más sostenible.



Por esta razón, en 2019 eligió unirse al **LifeGate PlasticLess®** iniciativa y apoyo al Puerto Turístico de Roma en la lucha contra los plásticos en los mares, promoviendo un compromiso concreto para el territorio y la comunidad. PlasticLess® es el proyecto LifeGate creado para proteger la salud del mar y contribuir a la reducción de la contaminación marina a través de la recolección de residuos plásticos en las aguas de los puertos y clubes náuticos. Gracias al apoyo de doValue, el innovador Seabin de LifeGate se colocó en el Puerto Turístico de Roma en Ostia, un "comedor de plástico" capaz de capturar aproximadamente 1,5 kilogramos de escombros por día de la superficie del agua, o más de medio medio tonelada de residuos por año. La participación en el proyecto PlasticLess es una etapa importante en el camino de la sostenibilidad que doValue ha emprendido durante años y que comparte con sus partes interesadas.

En línea con su política de RSE, **doValue se suscribe a la Impacto cero®** Proyecto web de Lifegate con todos los sitios web de las empresas del Grupo, que permite la reducción del medioambiente



impactos causado por el uso de Internet. De esta manera, el Grupo compensa las emisiones de dióxido de carbono relacionadas con las visitas a su sitio web al contribuir a la creación y protección de los bosques en crecimiento. Como en años anteriores, esta iniciativa ha permitido la creación y protección de aproximadamente 1.384 m2 de bosques en crecimiento en el Parque del Tesino, lo que equivale a 3.456 kg de CO2 compensado. La asociación con Lifegate representa el compromiso tangible de doValue con un proyecto de reforestación destinado a combatir el calentamiento global.

**También en sus prácticas internas, como la organización de eventos, doValue** demuestra un compromiso con un menor impacto en el medio ambiente. El departamento de comunicación de la empresa matriz cuenta con socios **certificados que garantizan una alta calidad y sostenible estándares para la** organización de eventos grupales internos y externos, tales como servicios de catering con productos orgánicos a 0 km y la producción de gadgets con materiales certificados con respecto al medio ambiente.





**SOCIAL  
VALOR**



## 6.1

# RSE Iniciativas

Como parte del plan de comunicación dedicado a la RSE, el Grupo doValue apoya la difusión de una cultura ética y ambiental mediante la promoción de proyectos innovadores y campañas de sensibilización a favor de las ONG y organizaciones benéficas a todos los interesados.

En particular, doValue invierte en los territorios en los que opera, considerando la responsabilidad social como un tema fundamental para la comunidad y para el desarrollo sostenible, promoviendo el comportamiento orientado a la RSE, incluso entre los empleados.

Con este fin, el Departamento de Comunicación de la Compañía Matriz prevé, en su estrategia de comunicación, un plan de actividad de RSE e iniciativas dirigidas a llegar a todos los interesados (internos y externos) y crear una identidad corporativa fuerte y distintiva para consolidar un clima de confianza hacia todos los Interesados.



Desde 2016, el Grupo doValue en Italia ha sido socio de Save the Children y apoya exclusivamente el proyecto Spazio Mamme (Centro de Apoyo a las Madres) en el distrito de Torre Maura de Roma.

El Centro de Apoyo a Madres es parte de Punto Luce de Save the Children y tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de las madres y los niños que viven en situaciones de desventaja social o privación en el municipio de Roma.

Como parte de su política de RSE, el apoyo a Save the Children representa para doValue un compromiso constante para combatir el fenómeno de la pobreza educativa y prevenir la pobreza infantil. La creación de una red de apoyo y vías personalizadas son actividades fundamentales en el proceso de emancipación social de las familias y el empoderamiento de los padres.

El Mother's Support Center es un lugar de reunión donde las familias y sus hijos reciben servicios de asesoramiento y orientación con apoyo alimentario concreto, apoyo psicológico y legal, así como actividades educativas dedicadas y vías de apoyo específicas.

Gracias a los talleres ofrecidos por la Asociación, como la gestión del presupuesto familiar, los estilos de consumo sostenible, el idioma italiano o los talleres orientados al trabajo, las familias (adultos y menores) participan activamente y están acompañadas en un camino de crecimiento e inclusión social.

**Gracias al apoyo del Grupo doValue, en 2019 el Centro de Apoyo a la Madre de Torre Maura pudo acoger a 905 beneficiarios, incluidos 409 menores y 496 adultos.**

Durante 2019, se implementaron varias iniciativas:

- la visita al sitio se renovó en el Centro de Apoyo a las Madres en Roma, lo que permitió a los empleados de doValue conocer y escuchar las experiencias de muchos padres que se benefician de los servicios de los Centros y aprender sobre la importancia del compromiso de la Compañía con Save the Children;
- La segunda edición del proyecto de voluntariado corporativo "Voluntariado para salvar a los niños" se celebró en Roma y Milán, en el que los empleados de las oficinas involucradas participaron en sesiones de capacitación sobre diferentes temas y llevaron a cabo actividades de voluntariado destinadas a apoyar

ting padres para orientación laboral y gestión del presupuesto familiar, donde en particular:

- La orientación laboral es un camino que tiene como objetivo mejorar las habilidades profesionales, acompañando a las madres en la preparación de CV y en la gestión de una entrevista de trabajo. Los empleados de doValue hicieron una fuerte contribución positiva al realizar tres sesiones de capacitación en las que participaron 26 padres;
- En cambio, la gestión del presupuesto familiar es un curso de capacitación que tiene como objetivo proporcionar herramientas útiles para que los padres manejen la situación del dinero familiar y eviten las deudas, adoptando estilos de consumo sostenibles. Gracias a la participación de sus empleados, doValue contribuyó directamente a la implementación del taller organizando dos reuniones a las que asistieron 21 padres.

El programa de donaciones de nómina "Un café para Save the Children" continuó como en años anteriores, un proyecto que permite a los empleados asignar una cantidad gratuita, directamente de su pago mensual, para apoyar los proyectos de Save the Children. En colaboración con la Asociación, también se organizó el "Día de los niños en la oficina" en las oficinas de Roma y Milán, una iniciativa que permite a los niños conocer y explorar el **lugar de trabajo de mamá y papá**. Promovido por *Corriere della Sera*, El Día del Niño en la Oficina 2019, titulado "Nadie es demasiado joven para marcar la diferencia", vio la colaboración de los entrenadores de Save the Children que guiaron a los niños en un camino de sensibilidad y conciencia a través de la creación de juegos con materiales reciclados y una breve representación teatral .

Finalmente, también desde 2016, el Grupo ha participado en la Lista de deseos y planea donar su presupuesto para regalos corporativos a los proyectos de la Asociación, creando saludos electrónicos para tarjetas de Navidad en colaboración con Save the Children. Para 2019, doValue ha elegido comprar una bomba de agua para toda una comunidad y proporcionar a las madres y a los niños agua potable y saneamiento para protegerlos del riesgo de contraer enfermedades relacionadas con el uso de agua sucia.

Además, doValue apoya a AISM, la asociación italiana que aborda de manera integral la esclerosis múltiple y promueve la recaudación de fondos a favor del estudio y la investigación de esta grave enfermedad.

El Grupo apoya las campañas de Giornate della Gardenia y Mela de AISM, y recibe voluntarios de



Asociación en sus propias oficinas. En 2019 se recaudaron alrededor de 3.000 euros para apoyar los numerosos proyectos de investigación científica destinados a la atención y el desarrollo de servicios para jóvenes afectados por la esclerosis múltiple. La iniciativa fue promovida a través de varios canales de comunicación.

**905**  
beneficiarios de  
Spazio Mamme por Save  
the Children

doValue en Italia también apoya AIRC, la Asociación Italiana para la Investigación del Cáncer, que contribuye a la investigación del cáncer y la difusión de información científica a través de la recaudación de fondos. El Grupo participa en la iniciativa "Chocolates de investigación", difundida a través de los diversos canales de comunicación, y aloja a los voluntarios de la Asociación en su sede.



doValue eligió apoyar a la Fundación Hopen Onlus, una organización involucrada a favor de niños y jóvenes afectados por enfermedades genéticas raras.

Alrededor de 350 millones de personas en todo el mundo están afectadas por enfermedades genéticas raras y en Italia se estima que más de 1 millón de niños menores de 16 años están afectados.



La Fundación Hopen ofrece apoyo a las familias en el difícil proceso que deben enfrentar y su misión es promover la autonomía e independencia de los niños, enfocándose en la integración social y promoviendo el enfoque del mundo del empleo. El Grupo doValue apoya a la Fundación Hopen para contribuir a la implementación de los numerosos proyectos concebidos por la organización.



Por último, durante el año, el Departamento de Comunicación de la Compañía Matriz contribuyó a la creación de la nueva columna ABI titulada doGood, creada para contar las mejores prácticas de las compañías bancarias, financieras y de seguros en el campo de la RSE. La columna describe, a través de los testimonios de los protagonistas involucrados, cómo los proyectos de RSE a menudo trascienden los límites de la compañía, generando un intercambio colectivo capaz de convertirse también en una palanca importante de crecimiento personal.

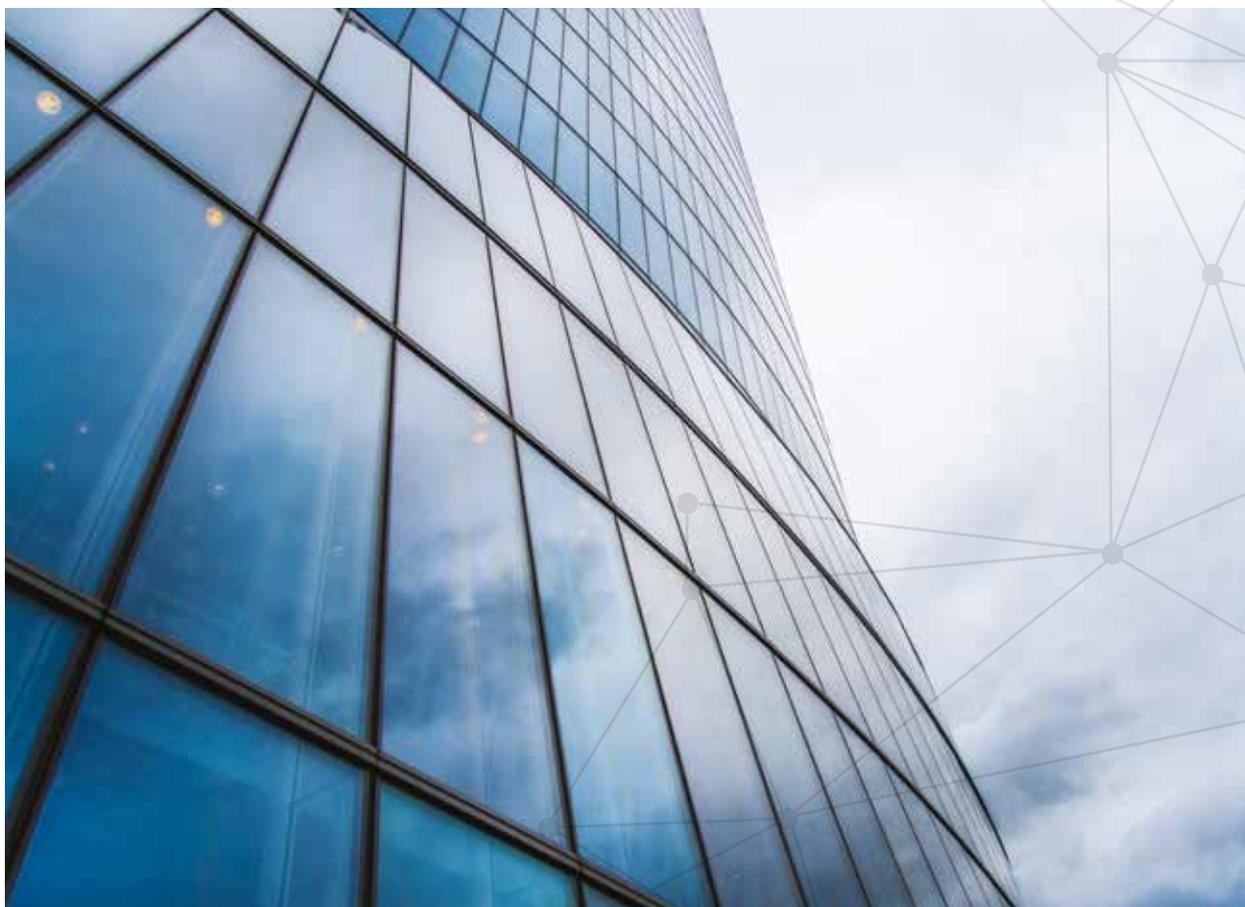
## 6.2

---

# Afiliación en asociaciones industriales

El Grupo doValue, hasta la fecha, contribuye o está registrado en numerosas asociaciones comerciales, que incluyen:

- ABI - Asociación Italiana de Banca;
- Fondo Nacional de Garantía de Depósitos Interbancarios;
- Consorcio CBI (Interacción de Cliente a Negocio);
- Conciliatore Bancario Finanziario;
- Asociación para la Racionalización de los Horarios Españoles;
- Asociación Española de Ejecutivos y Consejeros;
- Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid;
- Asociación Promotores Constructores de España.







## **GRI ÍNDICE DE CONTENIDO**

# Índice de contenido GRI

Divulgación estándar GRI	Número de página	Exclusiones de omisión de alcance	Notas
<b>GRI 101: Principios de información 2016</b>			
<b>Información general</b>			
<b>GRI 102: Información general 2016</b>	102-1 Nombre de la organización	Páginas 7; 13	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	Páginas 14-16	
	102-3 Ubicación de la sede	Página 2	
	102-4 Ubicación de operaciones	Página 13	
	102-5 Propiedad y forma legal	Página 17	
	102-6 Mercados servidos	Páginas 13; 18-19	
	102-7 Escala de la organización.	Páginas 6; 17	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Páginas 49-52	
	102-9 Cadena de suministro	Páginas 76-77	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	Páginas 7-8; 12-13; 76-77	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Páginas 34; 80	
	102-12 Iniciativas externas	Páginas 22; 30; 53; 87; 90-92	
	102-13 Membresía de asociaciones	Página 93	
	102-14 Declaración del tomador de decisiones senior	Página 5	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	Páginas 25-35	

GRI Standard Informativa	Número de página	Exclusiones de omisión de alcance	Notas
<b>GRI 101: Principios de información 2016</b>			
<b>Información general</b>			
<b>GRI 102: Información general 2016</b>	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento.	Páginas 20-24	
	102-18 estructura de gobierno	Páginas 29; 23; 53	
	102-40 Lista de grupos de partes interesadas	Página 39	
	102-41 Convenios colectivos	Page 63	
	102-42 Identificación y selección de partes interesadas	Página 39	
	102-43 Enfoque para la participación de los interesados	Páginas 42-43	
	102-44 Temas clave y preocupaciones planteadas	Páginas 42-43	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Páginas 7-8; 13	
	102-46 Definición del contenido del informe y límites del tema	Páginas 39-41	
	102-47 Lista de temas materiales	Páginas 40-41	
	102-48 Reexpresiones de información	Páginas 7-8; 44; 66; 84	
	102-49 Cambios en los informes	Page 41	
	102-50 Periodo de informe	Páginas 7-8	
	102-51 Fecha del informe más reciente	Páginas 7-8	
	102-52 Ciclo de informes	Páginas 7-8	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 8	
	102-54 Reclamaciones de informar en de acuerdo con los Estándares GRI	Páginas 7-8	
	102-55 índice de contenido GRI	Páginas 96-103	
	102-56 Aseguramiento externo	Páginas 8; 136-138	

GRI Standard Informativa		Número de página	Exclusiones	de omisión de alcance	Notas
<b>TEMAS MATERIALES</b>					
<b>EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO DEL GRUPO</b>					
<b>GRI 103: enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance.	Páginas 18-19; 40-41; 44-45			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 18-19; 44-45			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 18-19; 44-45			
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Páginas 44-45			
<b>PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN</b>					
<b>GRI 103: enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance.	Páginas 21-24; 40-41			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 21-24			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 21-24			
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Página 24	una) C) re)		Los requisitos a, cyd no se informaron dentro de este DNF porque los datos no están disponibles.
	205-3 Incidentes confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Página 22			

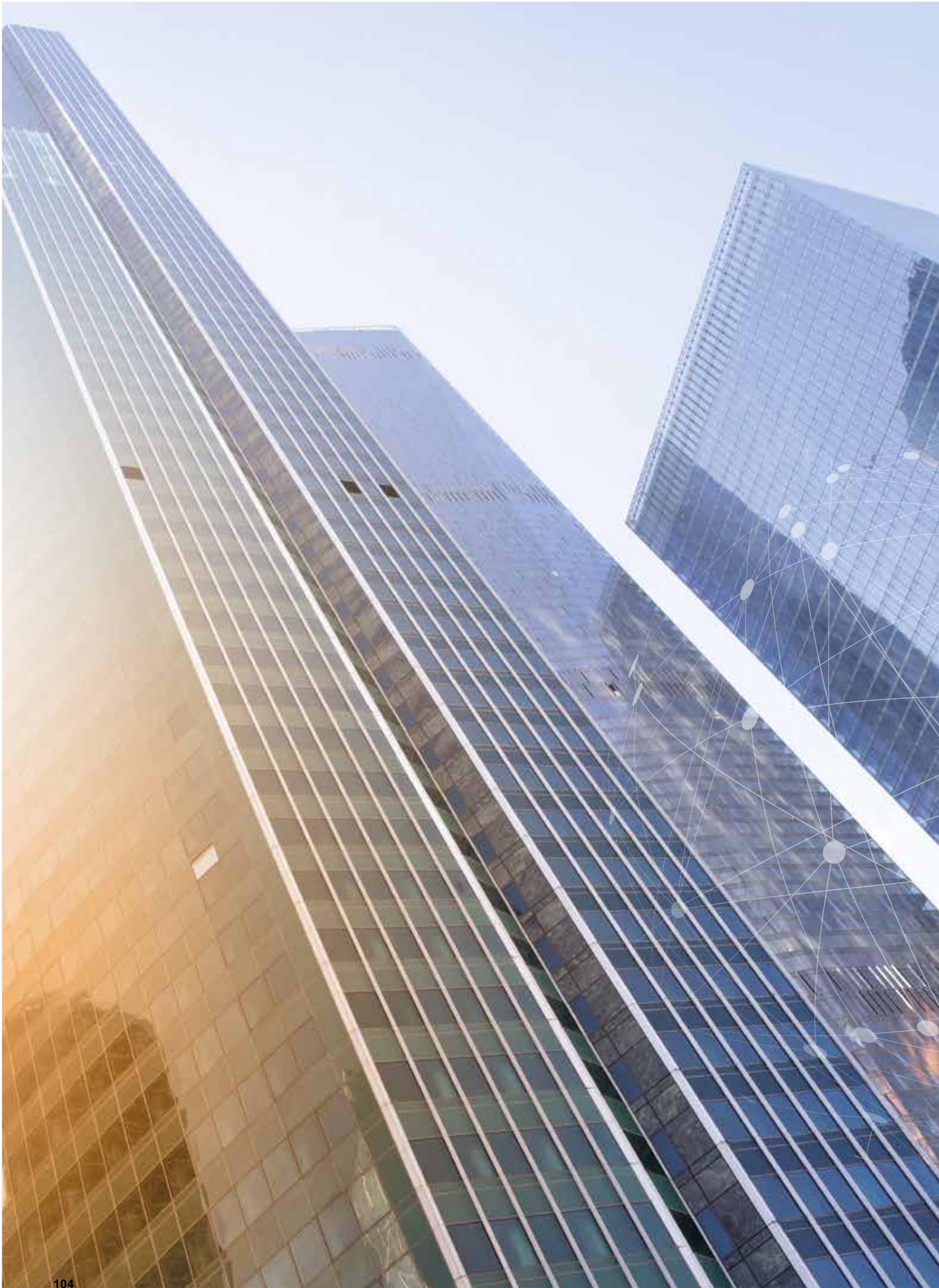
GRI Standard Informativa		Número de página	Exclusiones de omisión de alcance	Notas
<b>INNOVACIÓN Y PROTECCIÓN DE PRIVACIDAD</b>				
<b>GRI 103: enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance.	Páginas 40-41; 73-74		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 73-74		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 73-74		
<b>GRI 418 Privacidad del cliente 2016</b>	418-1 Quejas justificadas sobre violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	Page 74	Gestión de activos de Altamira SA, Altamira Asset Management Cyprus Limited, Proteus Asset Management Unipessoal Lda	Los datos estarán disponibles para todo el Grupo doValue a partir de los informes del próximo año.
<b>TRANSPARENCIA, JUSTICIA Y RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SELECCIONADOS POR EL GRUPO</b>				
<b>GRI 103: enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance.	Páginas 40-42; 70-72		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 14-16; 70-72		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 14-16; 70-72		
<b>GRI 417 Comercialización y etiquetado 2016</b>	417-2 Incidentes de incumplimiento de información y etiquetado de productos y servicios	Page 72	doValue Hellas Credit and Loan Servicing SA, Altamira Asset Management SA, Altamira Asset Management Cyprus Limited y Proteus Asset Management Unipessoal Lda	Los datos relacionados con las empresas que figuran en la columna "Exclusiones de alcance" no están disponibles.

GRI Standard Informativa	Número de página	Exclusiones de omisión de alcance	de alcance	Notas
<b>FORMACIÓN DEL PERSONAL Y DESARROLLO DE HABILIDADES</b>				
<b>GRI 103: enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance.	Páginas 40-41; 58-61		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 58-61		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 58-61		
<b>GRI 403 Formación y educación 2016</b>	404-1 Promedio de horas de capacitación por año por empleado	Page 59		
<b>PROTECCIÓN DEL EMPLEO Y BIENESTAR DE LAS PERSONAS</b>				
<b>GRI 103: enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance.	Páginas 40-41; 48-52; 62-67		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 48-52; 62-67		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 48-52; 62-67		
<b>GRI 401 Empleo 2016</b>	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de empleados	Páginas 51-52		
	401-2 Beneficios proporcionados a empleados de tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de medio tiempo	Page 62		
<b>GRI 402 Relaciones laborales / gerenciales 2016</b>	402-1 Periodos de aviso mínimos con respecto a cambios operativos	Page 63		

GRI Standard Informativa		Número de página	Exclusiones de omisión de alcance	Notas
<b>PROTECCIÓN DEL EMPLEO Y BIENESTAR DE LAS PERSONAS</b>				
<b>GRI 403 Seguridad y salud laboral 2016</b>	403-2 a. Tipos de lesiones, tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y ausentismo, y número de muertes relacionadas con el trabajo.	Páginas 66-67	si)	El requisito b no se informó dentro de este DNF porque los datos no están disponibles.
<b>COMPOSICIÓN DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE PERSONAL RESPECTO A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>				
<b>GRI 103: enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance.	Páginas 40-41; 53-57		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 53-57		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 53-57		
<b>GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Páginas 53-57		
<b>GRI 406 No discriminación 2016</b>	406-1 Incidentes de discriminación y medidas correctivas tomadas	Páginas 53-57		
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD EMPRESARIAL</b>				
<b>GRI 103: enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance.	Páginas 20-24; 40-41		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 20-24		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 20-24		
<b>GRI 206 Comportamiento anticompetitivo 2016</b>	206-1 Acciones legales por comportamiento anticompetitivo, prácticas antimonopolio y monopolio	Página 20		
<b>GRI 419 Cumplimiento socioeconómico</b>	419-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el área social y económica	Página 20		
<b>RESPONSABILIDAD AMBIENTAL</b>				
<b>GRI 103: enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance.	Páginas 40-41; 80-87		La información relacionada con las empresas que figuran en la columna "Exclusiones de alcance" no es material
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 80-87	Altamira Asset Management Cyprus Limited y Proteus Asset Management Unipessoal Lda	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 80-87		

GRI Standard Informativa		Número de página	Exclusiones de omisión de alcance	Notas
<b>RESPONSABILIDAD AMBIENTAL</b>				
<b>Materiales GRI 301 2016</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Página 81		Altamira Asset Management Cyprus Limited y Proteus Asset Management Unipessoal Lda  Los datos relacionados con las empresas que figuran en la columna "Exclusiones de alcance" no son materiales
<b>GRI 302 Energía 2016</b>	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	Páginas 82-83	mi) F) sol)	Altamira Asset Management Cyprus Limited y Proteus Asset Management Unipessoal Lda  Los datos relacionados con las empresas que figuran en la columna "Exclusiones de alcance" no son materiales
	302-3 Intensidad energética	Page 83		
<b>Emisiones GRI 305 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	84	C) re) F)	Altamira Asset Management Cyprus Limited y Proteus Asset Management Unipessoal Lda  Los datos relacionados con las empresas que figuran en la columna "Exclusiones de alcance" no son materiales.  Los requisitos f de las divulgaciones 305-1 y 305-2 no se informaron dentro de este DNF porque la información no está disponible
	305-2 Energía indirecta (Alcance 2) Emisiones de GEI	84	re) F)	
	305-4 intensidad de emisiones de GEI	84		
<b>GRI 306 Efluentes y residuos 2016</b>	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	86		Gestión de activos de Altamira SA, Altamira Asset Management Cyprus Limited y Proteus Asset Management Unipessoal Lda  Los datos relacionados con las empresas enumeradas en la columna "Exclusiones de alcance" no están disponibles ni son materiales para las empresas de menor tamaño.
<b>GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016</b>	307-1 Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales	Página 80		

GRI Standard Informativa		Número de página	Exclusiones de omisión de alcance	Notas
<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO</b>				
<b>GRI 103: enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance.	Páginas 40-41; 76-77		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 76-77		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 76-77		
<b>204 204 Prácticas de adquisiciones 2016</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Page 77	Altamira Asset Management Cyprus Limited y Proteus Asset Management Unipessoal Lda	Los datos relacionados con las empresas que figuran en la columna "Exclusiones de alcance" no son materiales
<b>GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios ambientales	Page 77		
<b>GRI 414 Evaluación social de proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios sociales	Page 77		
<b>PROTECCIÓN DE LA ESTABILIDAD DEL SISTEMA BANCARIO</b>				
<b>GRI 103: enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance.	Páginas 14-16; 40-41		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 14-16		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pagg 14; 45		
	Indicadores "autónomos" (no previstos por el GRI)		Páginas 14; 45	
<b>MONITOREO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL GRUPO</b>				
<b>GRI 103: enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su alcance.	Páginas 40-41; 75		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 75	A partir del próximo año del informe, el Grupo divulgará los KPI relacionados con el tema "Monitoreo del nivel de satisfacción del cliente del Grupo"	Indicadores no disponibles.
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 75		





**ALTAMIRA ANEXO REQUISITOS  
ADICIONALES PREVISTOS POR  
LA LEY ESPAÑOLA NO. 11/2018**

# Grupo Altamira

## 1.1 El año 2019 en números

	2019	2018
Importe neto de ingresos (miles de euros)	301,253	298,580
EBIT (miles de euros)	41,253	73,817
Beneficio consolidado del año (miles de euros)	49,510	37,861
Capital social (miles de euros)	937	797
Cuentas por pagar a empresas del grupo y colaboradores a largo plazo (miles de euros)	126,968	1,566
Cuentas por pagar financieras no corrientes (miles de euros)	35,496	321,659
Número de empleados	1,159	1,053

## 1.2 La estructura de Altamira

### 1.2.1 Empresa matriz y filiales

- Altamira Asset Management Holding, SL es la empresa matriz de una organización compuesta por las siguientes empresas:
- Altamira Asset Management, SA (en adelante "Altamira Spagna"), propiedad del 85% y ubicada en la calle José Echegaray, 6 (Las Rozas, Madrid);
- Proteus Asset Management Unipessoal LDA, con sede en Portugal y propiedad de Altamira Asset Management, SA;
- Altamira Asset Management (Chipre) LTD, con sede en Chipre y propiedad en un 51% de Altamira Asset Management, SA;
- Altamira Asset Management Hellas - Empresa miembro, con sede en Grecia y 100% propiedad de Altamira Asset Management, SA.

## 1.2.2 Propiedad, estado legal y negocios

**Altamira Asset Management Holdings, SL se estableció en Madrid y se registró con fines comerciales y fiscales en el Paseo de la Castellana 143, 28046 Madrid.**

El 1 de noviembre de 2017, la filial Proteus Asset Management, Unipessoal LDA (en adelante, también "Proteus"), ubicada en Portugal, comenzó a operar, marcando el comienzo de la internacionalización de Altamira.

El 24 de enero de 2018, la filial Altamira Asset Management Cyprus Limited (en adelante, también "Altamira Chipre"), con sede en Chipre, también lanzó sus actividades. La compañía chipriota pertenece en un 49% al banco local Cyprus Cooperative Bank Ltd.

En junio de 2019, doValue SpA completó la adquisición de una participación del 85% en el capital social de Altamira Spagna con sus filiales en Portugal, Chipre y Grecia.

**El propósito comercial de Altamira incluye inversiones y gestión administrativa y ejecutiva, en nombre propio o para terceros, de todo tipo de préstamos, cuentas por cobrar, instrumentos de deuda y bienes inmuebles y la provisión de otros servicios auxiliares.**

En particular, las actividades de Altamira incluyen la provisión de los siguientes servicios:

- consultoría y gestión de carteras, es decir, consultoría en la venta y compra de carteras, que consiste en la definición de metodologías para la gestión de activos y actividades de análisis (por ejemplo, debidas diligencias y valoraciones de propiedades);
- gestión de préstamos, es decir, deudas, dentro o fuera de los tribunales;
- implementación de planes corporativos para la cartera de la empresa española SAREB;
- comercialización de bienes inmuebles, a través de su desarrollo, así como a través de la creación e implementación de planes de ventas adecuados, incluidos planes operativos para la gestión de activos y alquiler de edificios comerciales y residenciales;
- desarrollo y promoción de propiedades, a través de la optimización y gestión de carteras de tierras, análisis económico y financiero del potencial de desarrollo de la tierra, implementación de iniciativas para el diseño y desarrollo de proyectos de construcción suspendidos y el desarrollo de proyectos de construcción propios y subcontratados;
- desarrollo internacional, a través de la definición de una metodología comercial que contempla procesos de venta diferenciados para los países en los que está presente.

Países de operación	España, Chipre y Portugal.
Sector atendido	Servicio inmobiliario
Clientes y beneficiarios	Clientes y beneficiarios de ventas y servicios que se refieren principalmente a la gestión, ejecución y recuperación de préstamos dentro y fuera de los tribunales, y la gestión, administración y venta de bienes inmuebles.

Como se describe en las secciones anteriores del documento, Altamira cuenta con numerosos controles para garantizar que los negocios se lleven a cabo de acuerdo con sus principios de ética e integridad. Con respecto a la lucha contra la corrupción, en 2019 Altamira sometió todas sus transacciones (641) a una evaluación del riesgo de corrupción, en comparación con 357 en 2018. Los riesgos de corrupción se identifican gracias al análisis periódico de los riesgos y con el apoyo del Departamento de Cumplimiento, también de conformidad con las disposiciones del Modelo de Defensa Corporativa.

## 1.3 Objetivos y lineamientos estratégicos principales

Altamira tiene como objetivo mantener su posición como líder de activos financieros y administrador de bienes raíces, gracias a su modelo de gestión integrado basado en liderazgo, excelencia operativa, un enfoque orientado a resultados y trabajo en equipo.

La consecución de este objetivo depende de la implementación de una estrategia basada en:

### 1. Crecimiento sostenible:

- diversificación de cartera y clientes para aumentar el volumen del negocio y reducir el nivel de dependencia de un solo cliente, mejorando la rentabilidad general y la sostenibilidad del negocio.

### 2. Atracción y retención de talentos:

- consolidar y fortalecer la imagen de marca promoviendo la creación de valor para los empleados;
- atracción y retención de talentos a través de actividades de reclutamiento que premian habilidades y comportamientos en línea con la cultura corporativa y por medio de vías de capacitación, desarrollo y planificación de carrera;
- ofreciendo un salario competitivo y un sistema de beneficios vinculados al logro de objetivos individuales y corporativos;
- Implementar programas apropiados para fomentar el equilibrio entre el trabajo y la vida.

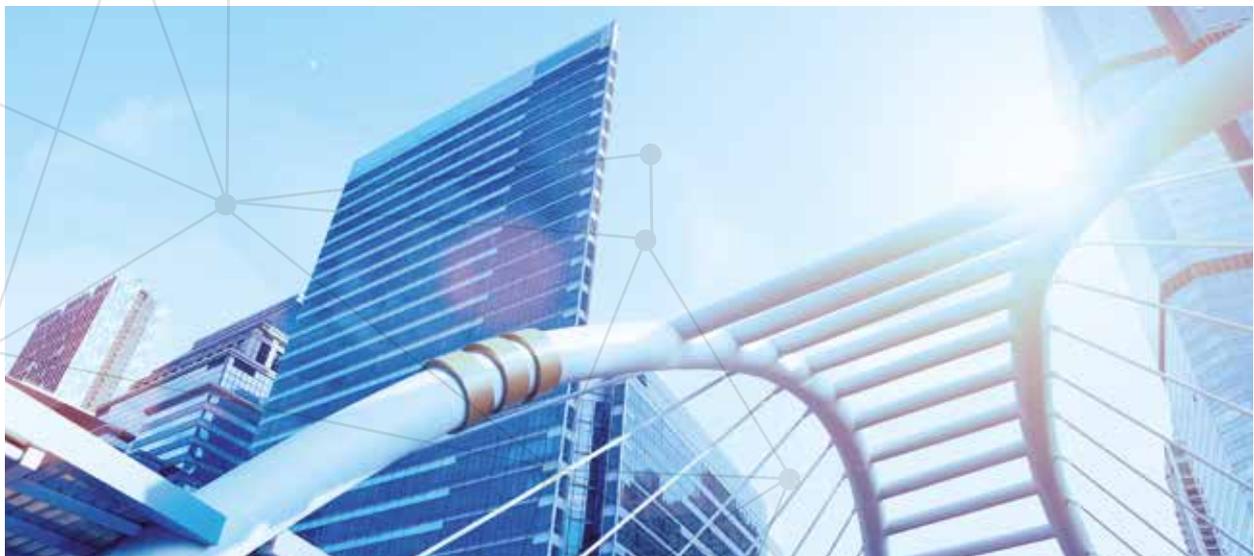
### 3. Marketing y ventas digitales, a través de las siguientes actividades y canales:

- Altamira Singularity, una nueva línea de negocios especializada en la comercialización de nuevos edificios, también personalizada;
- acuerdos publicitarios con Amazon para la creación de pancartas que conducen al sitio de Altamira, en relación con una selección de casas nuevas ubicadas en áreas atractivas;
- canales digitales como el sitio web de Altamira y sus portales como Idealista y Fotocasa;
- Visita virtual de 360° de hogares y la posibilidad de mostrar muebles virtuales en el sitio web de Altamira, para respaldar una mejor experiencia de usuario.

### 4. Innovación y eficiencia, a través de:

- inteligencia artificial aplicada al sector inmobiliario para mejorar la experiencia del cliente y la calidad del servicio ofrecido;
- fortalecer las herramientas internas de gestión operativa para procesos y procedimientos de trabajo;
- creando sinergias entre grupos de trabajo para mejorar la productividad corporativa.

La estrategia de Altamira en los próximos años seguirá centrada en el crecimiento nacional e internacional en la gestión de las actividades inmobiliarias y financieras, así como en la mejora de la calidad del servicio a través de la consideración constante de los objetivos de gestión de activos establecidos por los clientes.



# 2

## Asuntos relacionados con el personal

Además de los temas cubiertos en este documento en la sección dedicada al Estado no financiero consolidado de doValue, las siguientes páginas proporcionan información relacionada con la gestión y las características del personal de Altamira.

### 2.1 Información del empleado

En el transcurso de 2019, Altamira tenía 1.059 empleados, en línea con los 1.053 empleados de 2018.

#### 2.1.1 Contratos promedio

Las tablas a continuación informan La tendencia anual promedio de los contratos a plazo fijo, a tiempo completo y a tiempo parcial para las empresas españolas, portuguesas y chipriotas. Los datos se informan por categoría profesional, género y edad de los empleados.

España: número medio de contratos a tiempo completo, a plazo fijo y a tiempo parcial		2019						2018					
		Mujer			Hombres			Mujer			Hombres		
		≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50
Número promedio de contratos a tiempo completo	Alta gerencia	-	12,8	-	-	39,1	14,2	-	13,2	-	-	37,9	13,6
	Gerencia intermedia	6,9	113,6	15,6	8	119,8	28,6	3,6	103,6	12,5	9	83,1	25,3
	Personal	17,2	139,7	22,9	15,9	83,5	45,9	13,6	92,4	23	10	57,3	48,3
Número promedio de contratos a plazo fijo	Alta gerencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Gerencia intermedia	-	-	-	-	1,8	-	-	-	-	-	-	-
	Personal	-	-	-	0,3	-	-	-	-	-	-	1	-
Número promedio de contratos a tiempo parcial	Alta gerencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Gerencia intermedia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Personal	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
<b>Total</b>		<b>24,1</b>	<b>266,0</b>	<b>38,5</b>	<b>24,2</b>	<b>245,2</b>	<b>88,7</b>	<b>17,2</b>	<b>209,3</b>	<b>35,5</b>	<b>18,9</b>	<b>180,2</b>	<b>87,1</b>

Portugal: número medio de contratos a tiempo completo, a plazo fijo y a tiempo parcial		2019						2018							
		Mujer			Hombres			Mujer			Hombres				
		≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50		
Número promedio de contratos a tiempo completo	Alta gerencia	-	1,2	-	-	5.7	-	-	1.3	-	-	5.0	0.9		
	Gerencia intermedia	0.3	10.4	0.6	-	1.6	9.5	-	-	2.8	0.9	0.7	6.3	-	
	Personal	4.0	37.1	-	6.8	2.1	-	21,2	7.8	2.8	30,5	-	7,9	1,2	21,1
Número promedio de contratos a plazo fijo	Alta gerencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Gerencia intermedia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Personal	-	3,3	-	-	-	-	-	-	1.6	-	-	-	-	-
Número promedio de contratos a tiempo parcial	Alta gerencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Gerencia intermedia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Personal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>4.3</b>	<b>51.9</b>	<b>7.4</b>	<b>3.7</b>	<b>36.3</b>	<b>7.8</b>	<b>2.8</b>	<b>36.1</b>	<b>8.8</b>	<b>1.8</b>	<b>32.4</b>	<b>11.6</b>		

Chipre: número medio de contratos a tiempo completo, a plazo fijo y a tiempo parcial		2019						2018							
		Mujer			Hombres			Mujer			Hombres				
		≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50		
Número promedio de contratos a tiempo completo	Alta gerencia	-	1	-	-	2	-	-	1	-	-	2	-		
	Gerencia intermedia	2	37	3	-	33	9	9	1	34	7	7	-	30	13
	Personal	32	124	10	dieciséis	55	4	4	2	182	25	3	61	9	9
Número promedio de contratos a plazo fijo	Alta gerencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Gerencia intermedia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Personal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Número promedio de contratos a tiempo parcial	Alta gerencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Gerencia intermedia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Personal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>162</b>	<b>13</b>	<b>dieciséis</b>	<b>90</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>217</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>93</b>	<b>22</b>		

## 2.1.2 Gestión de discapacidad y accesibilidad

Como se indica en el Código de Conducta, Altamira ofrece las mismas oportunidades durante el reclutamiento y el desarrollo profesional sin distinción, incluso para las personas con discapacidad.

La atención particular a las condiciones de las personas con discapacidad se expresa en la presencia de numerosas medidas para garantizar el acceso universal a las instalaciones y la eliminación de barreras y obstáculos, físicos y no físicos, en todos los entornos laborales. Las medidas adoptadas incluyen:

- consideración adecuada de la cuestión de la "inclusión" en el sistema de gestión para la prevención de riesgos laborales y la definición de protección efectiva en el contexto de la salud y la seguridad en beneficio de todos los profesionales, independientemente de su condición física;
- colaboración con numerosas fundaciones en España, que incluyen:
  - Fundación Adecco, para crear una empresa y trabajo

modelo en el que todos pueden participar con igualdad de condiciones y oportunidades, también con la ayuda de programas como "Plan Familia" (para promover la inclusión de los familiares discapacitados de los empleados en el mercado laboral) y "Plan Aflora" (para asistencia en el proceso de organización y emitir el certificado de evaluación de los niveles de discapacidad);

- Fundación Integra, para la implementación de iniciativas de apoyo a los socialmente excluidos y discapacitados, para que puedan mejorar sus condiciones de vida al ingresar al mundo laboral;
- Fundación Alares, para la promoción e inclusión de discapacitados, personas en situación de dificultad o en riesgo de exclusión social en el mundo laboral;
- La presencia, en la sede de Altamira en España, de medidas de accesibilidad como:
  - transporte público cerca de oficinas;
  - espacios de estacionamiento asignados para personas discapacitadas, ya sean empleados o visitantes;
  - acceso a nivel de calle a edificios, con entradas y pasillos adecuados;
  - posibilidad de movimiento facilitado tanto horizontal como verticalmente dentro de los edificios a través de ascensores y pasillos anchos

No. de empleados con discapacidad	2019	2018
España	3	4 4
Portugal	-	-
Chipre	3	-
<b>Total</b>	<b>6 6</b>	<b>4 4</b>

## 2.1.3 Programas de capacitación y asistencia para la transición.

Altamira ofrece a sus empleados planes adecuados para aumentar sus habilidades de manera continua, como se describió anteriormente en el documento. Existen numerosas actividades de capacitación variadas que van desde la capacitación técnica hasta la de habilidades blandas, que abarcan desde materias lingüísticas hasta obligatorias.

**A Facilitar la continuidad laboral y gestionar el final de las carreras profesionales** En relación con la jubilación o la terminación del empleo, los empleados pueden aprovechar los planes de recolocación en España. En cambio, en Portugal, los programas de asistencia de transición se brindan solo si son negociados por los mismos empleados durante la definición del plan de terminación de empleo; Estos programas no están disponibles en Chipre.

## 2.1.4 Terminación

Se registraron 44 terminaciones en 2019, en comparación con 33 en 2018, divididas entre España (24) y Portugal (2).

Las siguientes tablas informan los datos con un desglose por género y categoría profesional.

No. de empleados despedidos		2019		2018	
		Mujer	Hombres	Mujer	Hombres
España	Alta gerencia	-	7 7	1	4 4
	Gerencia intermedia	7 7	4 4	-	8
	Personal	10	12	4 4	8
Portugal	Alta gerencia	-	-	-	2
	Gerencia intermedia	-	1	1	-
	Personal	-	-	3	2
Chipre	Alta gerencia	-	-	-	-
	Gerencia intermedia	-	-	-	-
	Personal	2	1	-	-
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>25</b>	<b>9 9</b>	<b>24</b>

No. de empleados despedidos		2019		2018	
		Mujer	Hombres	Mujer	Hombres
España	<= 29	-	-	1	4 4
	30-50	14	7 7	-	8
	> = 50	3	dieciséis	4 4	8
Portugal	<= 29	-	-	-	-
	30-50	-	1	3	3
	> = 50	-	-	1	1
Chipre	<= 29	-	-	-	-
	30-50	2	1	-	-
	> = 50	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>25</b>	<b>9 9</b>	<b>24</b>

No. de empleados despedidos (no.)	2019	
	Mujer	Hombres
España	17	23
Portugal	-	1
Chipre	2	1

No. de empleados despedidos (no.)	2019		
	Alta gerencia	Gerencia intermedia	Personal
España	7	11	22
Portugal	-	1	-
Chipre	-	-	3

Empleados despedidos (no.)	2019		
	<= 29 años	30-50	>= 50
España	-	21	19
Portugal	-	1	-
Chipre	-	3	-

## 2.1.5 Remuneración

En cuanto a la remuneración, Altamira garantiza la igualdad de trato para todos sus empleados. En consecuencia, las diferencias en la remuneración entre hombres y mujeres y entre categorías profesionales y grupos de edad son atribuibles a los roles cubiertos y al desarrollo del mercado, y no son de ninguna manera atribuibles al género ni a ninguna otra característica de los empleados.

Retribución media anual de los empleados (salario base + retribución variable) (€)	2019		Diferenciación salarial
	Mujer	Hombres	
Género			%
España	46,777	59,530	-21,4%
Portugal	31,794	42,633	-25,4%
Chipre	22,750	28,828	-21,1%

El porcentaje de diferenciación salarial se calcula de la siguiente manera: (remuneración promedio anual de las mujeres - remuneración promedio anual de los hombres) / remuneración promedio anual de los hombres

Retribución media anual de los empleados (salario base + retribución variable) (€)	2019		
	Alta gerencia	Gerencia intermedia	Personal
Categoría profesional			
España	115,817	59,295	39,549
Portugal	85,500	48,074	28,716
Chipre	210,220	47,894	25,596

Retribución media anual de los empleados (salario base + retribución variable) (€)	2019		
	<= 29 años	30-50	>= 50
Grupo de edad			
España	36,541	70,132	51,469
Portugal	33,250	36,844	32,969
Chipre	21,207	33,000	41,828

Ratio salario base y remuneración mujeres / hombres		2019	2018
		Salario base	Remuneración
España	Alta gerencia	113%	111%
	Gerencia intermedia	109%	108%
	Personal	117%	118%
Portugal	Alta gerencia	118%	124%
	Gerencia intermedia	86%	88%
	Personal	80%	79%
Chipre	Alta gerencia	86%	81%
	Gerencia intermedia	89%	85%
	Personal	96%	95%

En España, la remuneración anual total de la persona mejor pagada dentro de la organización en 2019 fue 6.4 veces mayor que la remuneración anual promedio total de la fuerza laboral. En Portugal y Chipre, esta tasa es respectivamente 2.6 y 11.9.

Tasa de remuneración anual total	2019	2018
España	6.4	6,9
Portugal	2.6	4.1
Chipre	11,9	6,9

La tasa entre la remuneración anual total de la persona con la remuneración más alta dentro de la organización en cada país con sede operativa significativa y los valores medios de la remuneración anual total de todos los empleados (con la excepción de la persona con el salario más alto) en el mismo país

En comparación con 2018, la remuneración anual total de la persona mejor pagada dentro de la organización en 2019 aumentó respectivamente en un 2% y un 49% en España y Chipre, mientras que en Portugal disminuyó un 39%. El valor medio de la remuneración anual total de todos los empleados (con la excepción de la persona con la remuneración más alta) de 2018 a 2019 aumentó un 10% en España y un 4% en Portugal y disminuyó un 4% en Chipre.

La información sobre la remuneración de los directores para 2019 se presenta en los estados financieros consolidados anuales de Altamira Asset Management Holdings, SL

**En cuanto a planes de pensiones, algunos empleados en Portugal** (provenientes de la empresa Oitante) tienen derecho a un fondo de pensiones con contribución fija (esta contribución proviene en parte de Altamira, y puede variar de 4.5% a 1.5% dependiendo de la antigüedad del empleado, y en parte del empleado al 1.5%), una contribución que se elimina al finalizar el contrato con el empleado. La aplicación de planes de pensiones de prestaciones definidas no está prevista en España. Los empleados de la filial de Chipre tampoco tienen previsto un plan de pensiones. Sin embargo, tienen acceso a un "Fondo de Previsión" en el que pueden aportar una cantidad que oscila entre el 3% y el 10% de su salario, y Altamira contribuye al fondo de pensiones por un total del 7% del salario de cada empleado.

## 2.1.6 Negociación colectiva y libertad de asociación

**En España, Altamira aplica la legislación vigente en materia de libertad sindical y negociación colectiva para todas sus actividades comerciales, sin excepción.** Por lo tanto, no hay actividades y proveedores para los cuales los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva puedan ser violados o se consideren en riesgo.

El convenio colectivo conocido como "Oficinas y despachos de Madrid" ha estado vigente en España durante cuatro años. A su vencimiento, será revisado por los sindicatos y los representantes de los trabajadores.

En Portugal, la ley local (Código Laboral) otorga a los trabajadores el derecho de crear un comité de trabajadores dentro de la empresa, para defender sus intereses y ejercer los derechos previstos en la Constitución y la ley. Aunque no existen convenios colectivos aplicables, algunos trabajadores pertenecen a sindicatos: grupos con los que los recursos humanos organizan reuniones periódicas.

En Chipre, todos los empleados tienen derecho a afiliarse a sindicatos. La asociación con los sindicatos se gestiona con base en el Código Industrial de Relaciones Laborales del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social y por la seguridad social.

## 2.1.7 Permiso parental

Durante 2019, 13 empleados utilizaron el permiso parental<sup>10</sup>, de los cuales el 31% corresponde a mujeres.

España	2019			2018		
	Mujer	Hombres	Total	Mujer	Hombres	Total
Número de empleados con derecho a usar el permiso parental	342	373	715	303	329	632
Número de empleados que usaron licencia parental	5	10	15	12	8	20
de los cuales						
Número de empleados que regresaron al trabajo durante el período del informe después de haber utilizado el permiso parental		10	15	12	8	20
Número de empleados que aún utilizan el permiso parental en la fecha indicada	-	-	-	-	2	2
Número total de empleados que regresaron al trabajo después de usar el permiso parental y aún son empleados de la organización en los 12 meses posteriores a su regreso	3	9	12	8	6	14

<sup>10</sup> El número de empleados que utilizaron el permiso parental durante el año puede no coincidir con el número de empleados que han regresado al trabajo durante el mismo año, ni con la suma de este último más el número de empleados que todavía están de permiso al final del informe período, porque en algunos casos la licencia puede haber comenzado y finalizado en dos años de informe diferentes.

Portugal	2019			2018		
	Mujer	Hombres	Total	Mujer	Hombres	Total
Número de empleados con derecho a usar el permiso parental	68	47	115	56	49	105
Número de empleados que usaron licencia parental	77	3	10	1	1	2
de los cuales						
Número de empleados que regresaron al trabajo durante el período del informe después de haber utilizado el permiso parental		3	10	1	1	2
Número de empleados que aún utilizan el permiso parental en la fecha indicada	2	-	2	1	1	2
Número total de empleados que regresaron al trabajo después de usar el permiso parental y aún son empleados de la organización en los 12 meses posteriores a su regreso	1	-	1	-	-	-

España	2019			2018		
	Mujer	Hombres	Total	Mujer	Hombres	Total
Tasa de retorno al trabajo (%)	100	100	100	133	100	111
Tasa de retención (%)	25	113	60 60	N/A	N/A	N/A

Portugal	2019			2018		
	Mujer	Hombres	Total	Mujer	Hombres	Total
Tasa de retorno al trabajo (%)	100	100	100	100	100	100
Tasa de retención (%)	100	-	50	N/A	N/A	N/A

Durante 2019, como en el año anterior, ningún empleado utilizó el permiso parental en Chipre. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que, de conformidad con los requisitos de la Ley de Empleo de Chipre, todos los empleados con niños menores de ocho años pueden usar la licencia. Sin embargo, tanto para 2019 como para 2018, no es posible obtener información sobre su número exacto por razones de confidencialidad.

### 2.1.8 Desconexión y protección de los datos personales de los empleados.

Altamira se compromete a mejorar la calidad de vida de sus empleados y, por esta razón, la desconexión del trabajo se facilita a través de la búsqueda de medidas, herramientas y soluciones de TI adecuadas para respaldar métodos de trabajo eficientes.

**Para responder a los requisitos de la Ley Orgánica 3/2018, en el mes de noviembre de 2019 Altamira España firmó una política de desconexión digital, de acuerdo con los sindicatos. En particular, la Política se centra en cuestiones relacionadas con la protección de datos personales y en la garantía de los derechos digitales, asegurando la desconexión fuera del horario laboral.**

La Política de desconexión prevé que al final de la jornada laboral, los empleados tienen el derecho de no responder a las comunicaciones, aunque aún pueden hacerlo si lo desean. Además, se pide a los empleados que utilicen las herramientas tecnológicas de manera racional y se proporcionan pautas para el uso apropiado del correo electrónico corporativo.

En el contexto del equilibrio trabajo-vida privada, Altamira se involucra en acciones e iniciativas tales como:

- horario de trabajo flexible;
- armonización de las vacaciones pagadas estipuladas en diversos convenios colectivos vigentes en España, a través de la negociación de las mejores condiciones con el representante legal de los empleados;
- servicio de cantina de empresa, servicio médico y fisioterapia para empleados de la sede de la empresa española;
- extensión del permiso de paternidad a cinco semanas en España;
- Plan de empresa de bienestar en España y Chipre, con iniciativas para el bienestar físico, mental y laboral de los empleados;
- Servicio Gympass para permitir a los empleados el acceso a 1.900 centros deportivos en España;
- plan de remuneración flexible: seguro de salud privado, guardería, capacitación y transporte;
- descuentos en productos bancarios del Banco Santander, clínicas de salud, centros deportivos y actividades de ocio y culturales.

En los próximos años, Altamira desarrollará y creará nuevas acciones para promover el derecho a la desconexión, el bienestar en el lugar de trabajo y el equilibrio entre la vida privada y el trabajo.

### 2.1.9 Salud y seguridad en el trabajo

La protección de la salud y la seguridad es una prioridad de Altamira, aunque el hecho de que **ningún trabajador o lugar de trabajo está involucrado en actividades con alta incidencia o riesgo de enfermedades específicas** debe tenerse en cuenta.

La protección de la salud y la seguridad en España prevé la presencia de un Comité de Salud y Seguridad compuesto por ocho miembros permanentes (cuatro miembros de sindicatos llamados "Delegados de Prevención" y cuatro miembros de la organización). El Comité representa a todos los trabajadores y los lugares de trabajo de la compañía, se reúne cada tres meses y, cuando es necesario, también para sesiones extraordinarias. Las medidas preventivas adoptadas y las decisiones tomadas por el Comité se comunican a los empleados a través de la intranet y correos electrónicos corporativos.

La compañía de Chipre también ha creado su propio comité, como lo requiere la Ley PI 134/97, que se reúne trimestralmente. La legislación en Chipre no impone ninguna obligación sobre la inclusión de representantes de los empleados en el Comité, por lo que el departamento de Recursos Humanos habla en su nombre. Recursos humanos coopera con el Comité para resolver los problemas planteados por los empleados.

Ninguna de las empresas de Altamira tiene aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. Sin embargo, en 2016 se estableció un plan de prevención en España de acuerdo con los sindicatos. Aborda temas como las medidas preventivas para el riesgo epidemiológico y la evaluación psicosocial de los empleados.

Se registraron tres accidentes en 2019 que resultaron en días perdidos.

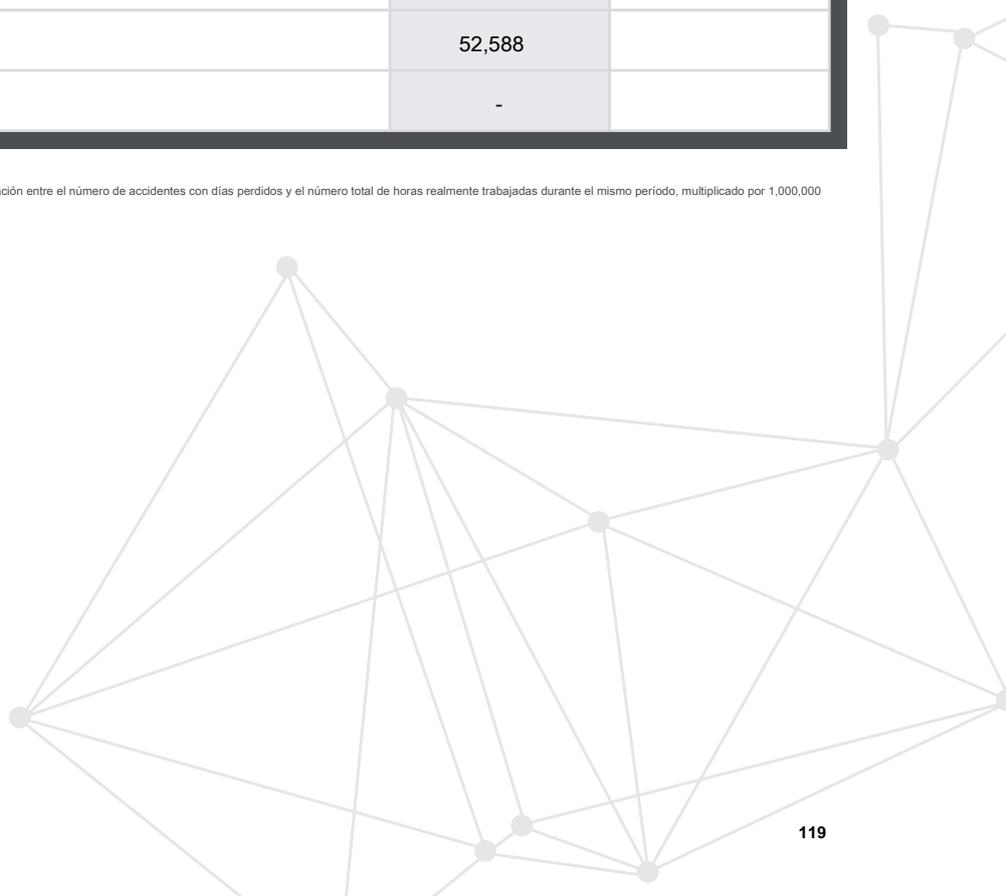
<b>España</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Número de accidentes con días perdidos	2	3
Número de horas realmente trabajadas	1,127,774	1,044,000
Índice de frecuencia de accidentes con días perdidos	1,77	0,96 *

\* La tasa se calculó considerando solo los accidentes que ocurren en el lugar de trabajo (1).

<b>Portugal</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Número de accidentes con días perdidos	1	-
Número de horas realmente trabajadas	243,399	
Índice de frecuencia de accidentes con días perdidos	4.11	

<b>Chipre</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Número de accidentes con días perdidos	-	-
Número de horas realmente trabajadas	52,588	
Índice de frecuencia de accidentes con días perdidos	-	

El índice de frecuencia de accidentes con días perdidos se calcula como la relación entre el número de accidentes con días perdidos y el número total de horas realmente trabajadas durante el mismo período, multiplicado por 1,000,000



# 3

## Problemas sociales y desarrollo sostenible

### 3.1 Apoyo a asociaciones y patrocinios.

Altamira reconoce la importancia de la participación activa para apoyar a las comunidades en las que opera. Por esta razón, **La organización ha firmado acuerdos con fundaciones y asociaciones, también para aprovechar la marca del empleador con sus empleados.** En particular:

- Fundación Adecco, cuyo objetivo es crear un modelo que ponga a las personas en el centro y reconozca la dignidad a través del trabajo;
- Fundación Alares, enfocada en mejorar la calidad de vida de las personas y promover la competitividad corporativa e institucional;
- Fundación Integra, que ayuda a las personas socialmente excluidas y discapacitadas a tomar el control de sus propias vidas mediante la inclusión en el mercado laboral;
- Fundación de la Universidad Carlos III, dedicada a apoyar a personas en dificultades económicas con un buen rendimiento académico mediante el otorgamiento de becas;
- Fundación MásHumano, cuyo objetivo es guiar la transformación cultural en las empresas y en la sociedad, haciendo hincapié en el valor de las personas para que puedan alcanzar su máximo desarrollo personal, familiar y profesional;
- Asociación para la Racionalización de los Horarios Españoles, con el objetivo de establecer horarios de trabajo racionales;
- Asociación Española de Ejecutivos y Consejeros, que proporciona un código de buenas prácticas para la gestión de talentos y la mejora de la competitividad dentro de la empresa;

- Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid, que defiende los intereses de los profesionales inmobiliarios;
- Asociación de Promotores Constructores de España, que representa los intereses del sector de desarrollo y construcción;
- International Facility Management Association, una organización internacional cuya misión es enfatizar y promover el papel de la gestión de instalaciones;
- Instituto de Auditores Internos de España, que tiene el objetivo de mejorar y proteger el valor de las organizaciones que ofrecen garantías objetivas, consultoría y conocimiento basado en el riesgo.

El compromiso de Altamira con la comunidad se corrobora aún más cuando se considera que la naturaleza del negocio de la compañía y los países en los que se establecen sus operaciones no conllevan ningún riesgo real o potencial de impactos adversos en las comunidades locales. Por lo tanto, la compañía no siente la necesidad de realizar evaluaciones de impacto sobre los efectos de sus operaciones en la comunidad local. Por la misma razón, Altamira no realiza inversiones en infraestructura y no financia servicios para la Comunidad.

#### 3.1.1 Control de contribuciones a fundaciones y organizaciones sin fines de lucro

En relación con la participación y participación de Altamira en la comunidad a través de su apoyo a las fundaciones y asociaciones mencionadas anteriormente, **Se donaron varias contribuciones durante 2019:**

- en lo que respecta al respeto de las medidas excepcionales contenidas en el artículo 42.1 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba la revisión

ley sobre los derechos y la inclusión social de las personas con discapacidad, se donaron fondos para:

- Fundación Adecco: 32.431,52 €;
- Fundación Integra: 19.362,10 €;
- Fundación Alares: 9.681,05 €;
- Becas para estudiantes con recursos económicos limitados y una excelente carrera académica:
  - Fundación Universidad Carlos III: € 3.000;
- Donaciones y contribuciones para apoyar el equilibrio entre el trabajo y la vida privada:
  - Fundación MásHumano: € 6.500;
  - Asociación para la Racionalización de los Horarios Españoles: 140 €;
- contribuciones a asociaciones sectoriales:
  - Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid: 4.196 €;
  - Asociación de Promotores Constructores de España: 5.039,99 €;
  - Asociación Internacional de Gestión de Instalaciones: € 423.50;
  - Instituto de Auditores Internos de España: 1.645 €;

Las relaciones con las asociaciones y la comunidad empresarial en Portugal y Chipre se gestionan principalmente a través de los bancos Oitante y Cyprus Cooperative Bank LTD.

## 3.2 Evaluación del proveedor

Las actividades realizadas por los principales proveedores de la organización (1.069 en 2019) incluyen:

- venta y custodia de bienes por agentes inmobiliarios con probada experiencia;
- análisis y diseño de actividades transformadoras para modelos operativos y comerciales;
- gestión de actividades contables, impositivas y de activo a activo para la cartera de SAREB (incluyendo presupuesto, contabilidad de transacciones, clientes y proveedores, pago, cobro y gestión de liquidez, impuestos y cargos, estados financieros e informes de gestión);
- gestión de documentos y archivos de documentos;
- Gestión completa del mantenimiento del edificio.

Considerando la naturaleza financiera de las operaciones realizadas y contratadas a terceros y considerando

En los países en los que opera, Altamira no ve la necesidad de realizar evaluaciones formales de sus proveedores en relación con las prácticas laborales y el respeto de los derechos humanos, ni realiza evaluaciones del impacto social y ambiental de su cadena de suministro, ya que no considerado significativo. Además, los proveedores de la organización no corren el riesgo de violar los derechos humanos y no hay operaciones que puedan poner en peligro su libertad de asociación y negociación colectiva.

Sin embargo, debe destacarse que el proceso de selección y participación de proveedores requiere que los proveedores firmen un acuerdo marco estándar que solicite el cumplimiento de **requisitos éticos que también incluyen su responsabilidad social y ambiental**. Además, las disposiciones del Código de conducta de Altamira se aplicarán a la cadena de suministro tanto como sea posible.

## 3.3 Salud y seguridad del cliente

Altamira considera que la salud y la seguridad de los clientes es un aspecto importante, especialmente en relación con el procesamiento de sus datos personales y la libre circulación de dichos datos.

**La organización cumple totalmente con la legislación de protección de datos, como lo demuestran las cláusulas incluidas en sus contratos con proveedores y clientes y la presencia de un descargo de responsabilidad en el sitio web de Altamira.**

Dada la naturaleza y características de sus actividades, Altamira no realiza más análisis de su impacto en la salud y la seguridad de los clientes en relación con los servicios ofrecidos aparte de las áreas descritas anteriormente. Como resultado, no ha habido casos de incumplimiento en 2019 relacionados con los impactos en la salud y la seguridad de los clientes.

Por las mismas razones, no se han previsto procedimientos en el campo de la información y el etiquetado de productos y servicios relacionados con el suministro de componentes, la señalización de la presencia de sustancias que pueden generar un impacto ambiental o social, el uso seguro de productos y servicios. y los métodos correctos para deshacerse de los mismos.

### 3.3.1 Servicio al cliente

Altamira tiene un departamento de servicio al cliente que se encarga de resolver cualquier accidente y queja notificada por los clientes. Las siguientes solicitudes fueron recibidas en 2019:

portafolio	Abierto	WIP cerrado	cerrado		Pendiente	Resuelto	Total
Ninguna cartera asignada	163	3	949	73	11	21	1,220
Ánfora	139	53	821	33	40	1	1,087
Banco Santander	1,518	25	6.624	352	442	31	8,992
Sareb	1,369	723	28,188	743	332	55	31,410
Terceros	299	22	1,370	184	19	99	1,903
<b>Total</b>	<b>3,488</b>	<b>826</b>	<b>37,952</b>	<b>1,385</b>	<b>844</b>	<b>117</b>	<b>44,612</b>

En Portugal se recibieron seis solicitudes de indemnización de compradores de propiedades, que fueron debidamente gestionadas por el Departamento de Cumplimiento.

El único cliente en Chipre es Cyprus Cooperative Bank LTD, que no presentó una queja en 2019.

### 3.4 Información fiscal

País	2019			2018		
	España	Impuestos sobre la renta de la empresa	Gobierno subsidios	Ganancias	Impuestos sobre la renta de la empresa	Gobierno subsidios
Portugal	-41,575,190.95	-15,514,535.13	9,000.00	23,692,003.59	7,566,730.57	N/A
Chipre	2.445.911,35	570,233.22	N/A	1.723.726,45	725,783.27	N/A
Cipro	17.229.619,39	2.347.088,48	N/A	13,264,834.60	1,963,886.00	N/A

## Medio ambiente

### 4.1 Protección del medio ambiente.

El Principio 15 de la Declaración de Río establece que para proteger el medio ambiente, los Estados deberán aplicar ampliamente el enfoque de precaución de acuerdo con sus capacidades. Cuando existan amenazas de daños graves o irreversibles, la falta de certeza científica total no se utilizará como motivo para posponer medidas rentables para prevenir la degradación ambiental.

Este principio también es aplicable al sector comercial, en la medida en que las actividades relativas pueden dar lugar a graves pérdidas a nivel económico, social y ambiental si no se toman en cuenta las medidas preventivas necesarias para mitigar los riesgos económicos, sociales y ambientales. La fase de desarrollo de un producto o servicio.

**El principio es de particular importancia para Altamira en las fases del ciclo de vida de sus bienes inmuebles administrados, lo que implica la participación de proveedores.** Para mitigar el riesgo de pérdidas a nivel económico, social y ambiental, la organización establece términos y requisitos contractuales con los proveedores para garantizar el desarrollo sostenible y minimizar el impacto ambiental.

Los proveedores interesados deben desarrollar un plan de mantenimiento diseñado específicamente para cada activo y sus estructuras. Los proveedores también se encargan de realizar un mantenimiento preventivo en las propiedades, mediante un análisis de riesgos. Si se detecta algo, los proveedores proceden a realizar el mantenimiento correctivo para implementar medidas o adaptaciones apropiadas para mitigar los riesgos identificados.

En particular, el plan de mantenimiento personalizado proporciona el análisis y la gestión de riesgos para las personas y terceros, la preservación del valor de la actividad y la verificación del cumplimiento de los activos con la normativa aplicable, y en particular de aquellos cuyo incumplimiento podría incurrir en sanciones, y su preparación siempre comienza con una inspección.

Los planes de mantenimiento personalizados se diseñan y entregan junto con una evaluación económica de cualquier acción correctiva necesaria para hacer que el edificio sea habitable o en las condiciones apropiadas para su uso o venta.

Al menos una vez al año, se realizan inspecciones para verificar el estado de los edificios en función de lo que se describe en el plan de mantenimiento.

Las actividades y riesgos descritos anteriormente solo están relacionados con la empresa española, ya que los de Portugal y Chipre se ocupan de la recuperación de deudas relacionadas con bienes inmuebles y su comercialización por parte de terceros, actividades que no tienen riesgos relevantes desde un punto de vista ambiental.

Además de las actividades descritas anteriormente, la organización no realiza más evaluaciones de las implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, ya que estos aspectos no se aplican a su negocio.

## 4.2 Uso sostenible de los recursos. 11

### 4.2.1 Uso de materiales

Altamira se compromete a mitigar y eliminar el impacto ambiental tanto como sea posible, y maximizar el ciclo de vida de los materiales y recursos energéticos utilizados.

La organización utiliza cantidades limitadas de materiales, utilizados exclusivamente para actividades de oficina. Al igual que en 2018, el 100% de los materiales utilizados en 2019 (papel y materiales informáticos) se originaron a partir de materiales reciclados.

Además, dado que Altamira no produce bienes, sino que presta servicios, no fabrica productos que puedan dar lugar a la recuperación o la regeneración, y no utiliza materiales de embalaje.

### 4.4.2. Consumo de agua

**La empresa española se compromete a consumir los recursos hídricos de la manera más responsable posible; Este consumo solo se realiza en sus oficinas.** En consecuencia, el negocio de la organización no implica riesgos materiales en relación con el consumo de agua, ni tiene un impacto significativo en ninguna fuente de agua.

En el transcurso de 2019, su consumo ascendió a 1.567,62 litros de agua comprados a la red. Altamira no extrae agua, ni utiliza agua reciclada o reutilizada. Además, las operaciones de la organización no tienen impacto en las cuencas hidrográficas y sus hábitats, y sus aguas residuales no se consideran materiales.

**los agua el consumo se estimó a partir del precio promedio por m<sup>3</sup> para la región de Madrid (2,07 € por m<sup>3</sup> para 2019) y solo incluye las oficinas** para las que está disponible la línea de consumo de agua: de hecho, todas las oficinas de Altamira España están arrendadas, y en muchos casos el consumo de agua está incluido en la tarifa mensual que Altamira paga a los propietarios de los edificios.

Como Altamira no es propietaria de los edificios en los que se encuentran sus oficinas en España, no tiene control directo de las iniciativas y acciones implementadas para racionalizar el uso de los recursos hídricos. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en la sede de Altamira, se ha llegado a un acuerdo con los propietarios de los edificios para racionalizar y minimizar el consumo de agua a través de iniciativas relacionadas con los baños.

### 4.4.3 Consumo de energía y emisiones

**En el contexto del consumo de energía y las emisiones de GEI, la empresa española se centra en la optimización y reducción del consumo y su contaminación relativa.**

Teniendo en cuenta las características del negocio de Altamira, no se implementaron medidas específicas en 2019 para reducir el consumo de energía ni disminuir los requisitos de energía de los productos y servicios ofrecidos.

Además de las iniciativas ya informadas, en relación con la movilidad sostenible de los empleados, cabe señalar que Altamira ha proporcionado un servicio de transporte en España para los empleados que trabajan en la sede del Grupo en Madrid-Las Rosas, que conecta las oficinas con la estación de tren. Durante 2019, el consumo de combustible del transbordador ascendió a 308 GJ, en línea con el 306 de 2018. Las emisiones de GEI derivadas del **transbordador en 2019 fueron de aproximadamente 17 tCO<sub>2</sub> mi.**

Otras emisiones relevantes de Alcance 3 son las relacionadas con los viajes de negocios de los empleados en tren y en avión. En particular, en 2019 se recorrieron más de 450,000 km en avión y unos 186,000 km en tren. Los datos relacionados con la distancia recorrida son proporcionados directamente por la agencia de viajes utilizada por la empresa para organizar sus viajes de negocios.

« Todos los datos ambientales insertados en esta sección se refieren solo a Altamira España. En lo que respecta a las empresas de Altamira en Portugal y Chipre, los impactos ambientales no se consideran significativos debido a las características de los servicios prestados, que prevén impactos ambientales muy limitados.

Emisiones	UM	2019	2018
<b>Otras emisiones (Alcance 3)</b>			
Emisiones indirectas relacionadas con viajes de negocios (tren y avión)	tCO2e	89,86	69,57
<b>Emisiones de GEI tCO2e / promedio no. empleados</b>			
Emisiones directas relacionadas con viajes de negocios.	tCO2e / promedio no. empleados	0,13	0,12

El número medio de empleados de la empresa española en 2019 ascendió a 687,5.

Factores de conversión	UM	2019	2018
Factor de emisión de gas natural - Fuente: DEFRA 2019	kgCO2e / km	0.18078 ( avión)	0.18078 ( avión)
		0,04115 ( entrenar)	0,04115 ( entrenar)
Ministerio de Transformación Ecológica de España	kgCO2 / l	2.065 ( gasolina)	2.065 ( gasolina)

Teniendo en cuenta las características y el negocio de la compañía y los instrumentos disponibles hasta la fecha, en 2019 no hubo emisiones de sustancias que puedan dañar el ozono u otras sustancias contaminantes.

#### 4.4.4 Ruido y contaminación lumínica.

Por último, nuevamente en relación con el tipo de actividades realizadas por Altamira, la compañía no ha establecido medidas específicas para la prevención, reducción o mitigación de la contaminación acústica y lumínica, ya que estos temas no son relevantes para la compañía.

### 4.3 Protección de la biodiversidad.

Altamira no gestiona bienes inmuebles que puedan tener un riesgo impactante para la biodiversidad. Sin embargo, en el marco de su compromiso con el medio ambiente, la compañía adopta las medidas necesarias para el mantenimiento y la conservación de los bienes y colabora con las autoridades administrativas y ambientales para resolver cualquier posible situación de riesgo, conflictos o procesos judiciales que herede de los propietarios anteriores.

Dado que la actividad en Portugal y Chipre se centra en la recuperación de deudas relacionadas con bienes inmuebles y en su comercialización por parte de terceros, la biodiversidad no es un tema relevante.

## Respeto a los derechos humanos.

Altamira cuenta con un conjunto de políticas, procedimientos y protocolos con el objetivo de proteger los derechos humanos (Código de Conducta, Plan de Igualdad de Oportunidades, Compromiso del Comité de Igualdad, Protocolo para la prevención en el lugar de trabajo y acoso laboral). **Como queda claro en el Código de Conducta, el respeto a la dignidad de la persona y sus derechos fundamentales son elementos indispensables en la conducción de los negocios del grupo.**

Es importante destacar que los países en los que la organización lleva a cabo sus actividades no corren el riesgo de no respetar los derechos humanos, ya que los países están sujetos a las leyes y reglamentaciones relativas vigentes tanto a nivel nacional como internacional. En consecuencia, Altamira no ha identificado riesgos de violación de los derechos humanos, ni operaciones y proveedores con un riesgo significativo de episodios de explotación de trabajo infantil y trabajo forzado u obligatorio. Además, España, Portugal y Chipre incorporan los siguientes convenios de la OIT en su legislación laboral:

- Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930;
- Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948;
- Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949;
- Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951;

- Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957;
- Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958;
- Convenio sobre la edad mínima, 1973;
- Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999.

Por esta razón, Altamira no siente la necesidad de someter sus actividades a controles relacionados con el respeto de los derechos humanos o las evaluaciones de impacto, ni la necesidad de incluir cláusulas de derechos humanos en sus contratos, sin perjuicio de lo que ya está consagrado en el Código de Conducta.

En 2019, Altamira España proporcionó un total de 787 horas de capacitación sobre políticas y procedimientos de derechos humanos que involucraron al 97% del personal. No se llevaron a cabo actividades de formación en Portugal y Chipre.

No se detectaron episodios de violación de los derechos de los pueblos indígenas en 2019.

Por último, no se proporcionó capacitación en derechos humanos para el personal de seguridad en 2019, ya que esta categoría de trabajadores no está presente dentro de la organización.

# Tabla de contenido adicional más allá de los del Grupo, requerida por la Ley española 11/2018, y correspondencia con divulgaciones de GRI

Información requerida por la Ley española 11/2018 sobre información no financiera y diversidad	Correspondencia con divulgaciones de GRI	Indicadores requeridos por la Ley española 11/2018	Párrafo que contiene la información no financiera	Página o notas	Exclusiones de alcance
<b>MODELO DE NEGOCIO</b>					
Breve descripción del modelo de negocio del grupo, incluido el entorno empresarial, la estructura y la organización, los mercados en los que opera, los objetivos y estrategias y los principales factores y tendencias que pueden afectar su evolución futura	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios (2016) GRI 102-3 Ubicación de la sede (2016) GRI 102-4 Ubicación de las operaciones (2016) GRI 102-6 Mercados atendidos (2016)  GRI 102-7 Escala de la organización (2016)		Páginas 106-107		
<b>CUESTIONES SOCIALES Y LAS RELACIONADAS CON EL PERSONAL</b>					
<b>Empleo</b>					
Número promedio anual de contratos a tiempo completo, a plazo fijo y a tiempo parcial por género, edad y categoría profesional		Número promedio anual de contratos a tiempo completo, a plazo fijo y a tiempo parcial por género, edad y categoría profesional	Páginas 109-110		
Retribución media y su evolución por género, edad y categoría profesional.	GRI 405-2 Ratio de salario básico y remuneración de mujeres a hombres (2016) GRI 102-38 Ratio de compensación total anual (2016) GRI 102-39 Incremento porcentual en el ratio de compensación total anual (2016)		Páginas 114-115		
Diferenciación salarial, remuneración con igual nivel u organización promedio		Diferenciación salarial Retribución media anual de los empleados (salario base + remuneración variable)	114		

Información requerida por la Ley española 11/2018 sobre información no financiera y diversidad	Correspondencia con divulgaciones de GRI	Indicadores requeridos por la Ley española 11/2018	Párrafo que contiene la información no financiera	Página o notas	Exclusiones de alcance
<b>Empleo</b>					
Remuneración promedio de directores y ejecutivos, incluyendo la remuneración variable, subsidios y contribuciones a la seguridad social a largo plazo y cualquier otra remuneración recibida, dividida por género	GRI 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación (2016)	Retribución media de directores y ejecutivos.	Páginas 114-115		
Políticas de desconexión de trabajo	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)		118		
Número de despidos por género, edad y categoría profesional.		Número de despidos por género, edad y categoría profesional.	Páginas 112-113		
Empleados con discapacidad	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)	Número de empleados con discapacidad.	Página 111		
<b>Organización del trabajo</b>					
Organización de horas de trabajo		Medidas para alentar la desconexión	118		
Medidas para facilitar la reconciliación y fomentar la crianza compartida.	GRI 401-3 Permiso parental (2016)		Páginas 116-117		
<b>Salud y seguridad</b>					
Condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo.	GRI 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su ocupación (2016)		Páginas 118-119		
Número, frecuencia y gravedad de los accidentes laborales y las enfermedades profesionales por género.		Número y frecuencia de accidentes con días perdidos por género.	Page 119		
<b>Relaciones sociales</b>					
Organización del diálogo social, incluyendo procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con los trabajadores.	GRI 407-1 Libertad de asociación y negociación colectiva (2016) GRI 403-1 Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad (2016)		Páginas 116-118		
Balance de los convenios colectivos, con especial referencia al tema de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-1 Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad (2016) GRI 403-4 Temas de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos (2016)		118		

Información requerida por la Ley española 11/2018 sobre información no financiera y diversidad	Correspondencia con divulgaciones de GRI	Indicadores requeridos por la Ley española 11/2018	Párrafo que contiene la información no financiera	Página o notas	Exclusiones de alcance
<b>Formación</b>					
Políticas implementadas en el campo de la formación.	Programas GRI 404-2 para mejorar las habilidades de los empleados y los programas de asistencia de transición (2016)		Página 111		
<b>Oportunidades iguales</b>					
Accesibilidad universal para personas con discapacidad.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)		Página 111		
Medidas adoptadas para promover el empleo.	Programas GRI 404-2 para mejorar las habilidades de los empleados y los programas de asistencia de transición (2016)		Página 111		
Medidas adoptadas para la integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)		Página 111		
<b>PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN</b>					
Controlar las contribuciones a fundaciones y organizaciones sin fines de lucro.	GRI 102-13 Membresía de asociaciones (2016)		Páginas 120-121		
<b>SOCIEDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE</b>					
<b>Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible</b>					
Impacto de las actividades de la compañía en el empleo y el desarrollo local.	GRI 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados (2016) GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos (2016)  GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo (2016) GRI 413-2 Operaciones con importantes impactos negativos reales y potenciales en las comunidades locales (2016)		Páginas 120-121		
Impacto de las actividades de la compañía en las poblaciones locales y el territorio.	GRI 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados (2016) GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos (2016)  GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo (2016) GRI 413-2 Operaciones con importantes impactos negativos reales y potenciales en las comunidades locales (2016)		Pagg 120-121		

Información requerida por la Ley española 11/2018 sobre información no financiera y diversidad	Correspondencia con divulgaciones de GRI	Indicadores requeridos por la Ley española 11/2018	Párrafo que contiene la información no financiera	Página o notas	Exclusiones de alcance
<b>Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible</b>					
Asociación y acciones de patrocinio	GRI 102-13 Membresía de asociaciones (2016) GRI 102-12 Iniciativas externas (2016)		Páginas 120-121		
<b>Subproveedores y proveedores</b>					
Inclusión en las políticas de suministro de temas sociales, igualdad de oportunidades, género y aspectos ambientales.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)		Page 121		
Consideración de la responsabilidad social y ambiental en las relaciones con proveedores y subproveedores.	GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y acciones tomadas (2016) GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y acciones tomadas (2016)		Page 121		
El sistema de supervisión y auditoría y los resultados relacionados.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016) GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y acciones tomadas (2016) GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y acciones tomadas (2016)		Page 121		
<b>Los consumidores</b>					
Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos y servicios (2016)  y sobre la seguridad de los productos y servicios GRI 416-2 Incidentes de incumplimiento con respecto a los impactos en la salud y la seguridad de los productos y servicios (2016) GRI 417-1 Requisitos para información y etiquetado de productos y servicios (2016)		Page 121		
Sistema de gestión de quejas, quejas recibidas y resoluciones	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)		Páginas 121-122		
<b>Información sobre los impuestos</b>					
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno (2016)		Page 122		C)

Información requerida por la Ley española 11/2018 sobre información no financiera y diversidad	Correspondencia con divulgaciones de GRI	Indicadores requeridos por la Ley española 11/2018	Párrafo que contiene la información no financiera	Página o notas	Exclusiones de alcance
<b>MEDIO AMBIENTE</b>					
Descripción de las políticas aplicadas.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)		123		Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Chipre) LTD
Riesgos principales	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades (2016) Principio de precaución GRI 102-11 (2016)		123		
<b>Gestión ambiental</b>					
Método de evaluación o certificación ambiental.		Método de evaluación o certificación ambiental.	123		Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Chipre) LTD
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático (2016)		123		
Aplicación del principio de precaución, cantidad de provisiones como garantía de riesgos ambientales.	Principio de precaución GRI 102-11 (2016)		123		
<b>Economía circular, prevención y gestión de residuos.</b>					
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos.	GRI 301-2 Materiales de entrada reciclados utilizados (2016) GRI 301-3 Productos recuperados y sus materiales de embalaje (2016)		Page 124		Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Chipre) LTD
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.			No aplica		
<b>Uso sostenible de los recursos.</b>					
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las restricciones locales.	GRI 303-1 Extracción de agua por fuente (2016) GRI 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua (2016) GRI 303-3 Agua reciclada y reutilizada (2016) GRI 306-1 Descarga de agua por calidad y destino (2016)  GRI 306-5 Cuerpos de agua afectados por descargas de agua y / o escorrentía (2016)		Page 124		Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Chipre) LTD

Información requerida por la Ley española 11/2018 sobre información no financiera y diversidad	Correspondencia con divulgaciones de GRI	Indicadores requeridos por la Ley española 11/2018	Párrafo que contiene la información no financiera	Página o notas	Exclusiones de alcance
<b>Uso sostenible de los recursos.</b>					
Energía: consumo directo e indirecto, medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética, uso de fuentes de energía renovables.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016) consumidos dentro de la organización (2016) GRI 302-2 Consumo de energía fuera de la organización (2016)	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.		Páginas 124-125	Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Chipre) LTD
<b>Cambio climático</b>					
Emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3) (2016)  GRI 305-4 Intensidad de emisiones de GEI (2016) GRI 305-6 Reducción de emisiones de GEI (2016) GRI 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire (2016)			Páginas 124-125	Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Chipre) LTD
Medidas adoptadas para la adaptación al cambio climático, incluidas las medidas contra el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016) GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades (2016)  GRI 305-6 Reducción de emisiones de GEI (2016) GRI 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire (2016)	Medidas e iniciativas adoptadas para la reducción de las emisiones de GEI.		125	
Objetivos de reducción establecidos de forma voluntaria a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las medidas adoptadas con este fin		Objetivos voluntarios para la reducción de emisiones de GEI		125	Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Chipre) LTD
<b>Protección de la biodiversidad.</b>					
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)			125	Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Chipre) LTD
Impactos causados por actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-2 Impactos significativos de actividades, productos y servicios en la biodiversidad (2016) GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados (2016)			125	Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Chipre) LTD

Información requerida por la Ley española 11/2018 sobre información no financiera y diversidad	Correspondencia con divulgaciones de GRI	Indicadores requeridos por la Ley española 11/2018	Párrafo que contiene la información no financiera	Página o notas	Exclusiones de alcance
<b>DERECHOS HUMANOS</b>					
Descripción de las políticas aplicadas.	GRI 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos (2016)		Page 126		
Aplicación de los procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)		Page 126		
Prevención de riesgos por violar los derechos humanos y cualquier medida para mitigar, gestionar y resolver posibles abusos cometidos	GRI 412-1 Operaciones que han sido objeto de revisión de derechos humanos o evaluaciones de impacto (2016) GRI 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos (2016)  GRI 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que se sometieron a un examen de derechos humanos (2016)		Page 126		
Quejas por casos de violación de los derechos humanos.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016) GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones sobre ética (2016) GRI 411-1 Incidentes de violaciones que involucran los derechos de los pueblos indígenas (2016) GRI 419-1 Incumplimiento leyes y regulaciones en el área social y económica (2016)		Page 126		
La promoción y aplicación de las disposiciones de los convenios básicos de la Organización Internacional del Trabajo en relación con el respeto de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)		Page 126		
Eliminación del trabajo forzado.	GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado u obligatorio (2016)		Páginas 121-126		
Abolición del trabajo infantil.	GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil (2016)		Páginas 121-126		





**REPORTE DEL**  
FIRMA DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE

## Independent auditors' report on the consolidated disclosure of non-financial information in accordance with Article 3, par. 10, of Legislative Decree 254/2016 and with Article 5 of CONSOB Regulation adopted with Resolution n. 20267 of January 2018 (Translation from the original Italian text)

To the Board of Directors of  
doValue S.p.A.

We have been appointed to perform a limited assurance engagement pursuant to Article 3, paragraph 10, of Legislative Decree 30 December 2016, n. 254 (hereinafter "Decree") and article 5 of CONSOB Regulation adopted with Resolution 20267/2018, on the consolidated disclosure of non-financial information of doValue S.p.A. (hereinafter the "Company") and its subsidiaries (hereinafter the "Group") for the year ended on the 31<sup>st</sup> of December 2019 in accordance with article 4 of the Decree and approved by the Board of Directors on the 20<sup>th</sup> of March 2020 (hereinafter "DNF").

### Responsibilities of Directors and Board of Statutory Auditors for the DNF

The Directors are responsible for the preparation of the DNF in accordance with the requirements of articles 3 and 4 of the Decree and the "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", identified by them as a reporting standard, with reference to selected GRI Standards.

The Directors are also responsible, within the terms provided by law, for that part of internal control that they consider necessary in order to allow the preparation of the DNF that is free from material misstatements caused by fraud or not intentional behaviors or events.

The Directors are also responsible for identifying the contents of the DNF within the matters mentioned in article 3, par. 1, of the Decree, considering the business and the characteristics of the Group and to the extent deemed necessary to ensure the understanding of the Group's business, its performance, its results and its impact.

The Directors are also responsible for defining the Group's management and organization business model, as well as with reference to the matters identified and reported in the DNF, for the policies applied by the Group and for identifying and managing the risks generated or incurred by the Group.

The Board of Statutory Auditors is responsible, within the terms provided by the law, for overseeing the compliance with the requirements of the Decree.

### Auditors' independence and quality control

We are independent in accordance with the ethics and independence principles of the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants, based on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and diligence, confidentiality and professional behavior. Our audit firm applies the International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) and, as a result, maintains a quality control system that includes documented policies and

procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable laws and regulations.

### **Auditors' responsibility**

It is our responsibility to express, on the basis of the procedures performed, a conclusion about the compliance of the DNF with the requirements of the Decree and of the GRI Standards, with reference to selected GRI Standards. Our work has been performed in accordance with the principle of "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (hereinafter "ISAE 3000 Revised"), issued by the International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) for limited assurance engagements. This principle requires the planning and execution of work in order to obtain a limited assurance that the DNF is free from material misstatements. Therefore, the extent of work performed in our examination was lower than that required for a full examination according to the ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") and, hence, it does not provide assurance that we have become aware of all significant matters and events that would be identified during a reasonable assurance engagement.

The procedures performed on the DNF were based on our professional judgment and included inquiries, primarily with company's personnel responsible for the preparation of the information included in the DNF, documents analysis, recalculations and other procedures in order to obtain evidences considered appropriate.

In particular, we have performed the following procedures:

1. analysis of the relevant topics in relation to the activities and characteristics of the Group reported in the DNF, in order to assess the reasonableness of the selection process applied in accordance with the provisions of article 3 of the Decree and considering the reporting standard applied;
2. analysis and evaluation of the criteria for identifying the consolidation area, in order to evaluate its compliance with the provisions of the Decree;
3. comparison of the economic and financial data and information included in the DNF with those included in the Group's consolidated financial statements;
4. understanding of the following aspects:
  - o Group's management and organization business model, with reference to the management of the topics indicated in article 3 of the Decree;
  - o policies adopted by the Group related to the matters indicated in art. 3 Decree, results achieved and related key performance indicators;
  - o main risks, generated or suffered related to the matters indicated in the article 3 of the Decree.

With regard to these aspects, we obtained the documentation supporting the information contained in the DNF and performed the procedures described in item 5. a) below.

5. understanding of the processes that lead to the generation, detection and management of significant qualitative and quantitative information included in the DNF.

In particular, we have conducted interviews and discussions with the management of doValue S.p.A. and with the personnel of doValue S.p.A. and Altamira Asset Management S.A. and we have performed limited documentary evidence procedures, in order to collect information about the processes and procedures that support the collection, aggregation, processing and transmission of non-financial data and information to the management responsible for the preparation of the DNF.

Furthermore, at group level, for significant information, considering the Group activities and characteristics:

- at Group level:
  - a) with reference to the qualitative information included in the DNF, and in particular to the business model, policies implemented and main risks, we carried out inquiries and acquired supporting documentation to verify its consistency with the available evidence;
  - b) with reference to quantitative information, we have performed both analytical procedures and limited assurance procedures to ascertain on a sample basis the correct aggregation of data.

We have selected doValue S.p.A. and Altamira Asset Management S.A. based on its activity, relevance to the consolidated performance indicators and location; we have carried out site visits during which we have had discussions with management and have obtained evidence about the appropriate application of the procedures and the calculation methods used to determine the indicators.

## Conclusion

Based on the procedures performed, nothing has come to our attention that causes us to believe that DNF of doValue S.p.A. Group for the year ended on the 31<sup>st</sup> of December 2019 has not been prepared, in all material aspects, in accordance with the requirements of articles 3 and 4 the Decree and the GRI Standards, with reference to selected GRI Standards.

Verona, April 14<sup>th</sup> 2020

EY S.p.A.  
Marco Bozzola  
(Auditor)

*This report has been translated into the English language solely for the convenience of international readers.*



**doValue**