



**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2017 (AI SENSI DEL
D.Lgs. 254/2016)**

Gruppo MutuiOnline S.p.A. (in breve Gruppo MOL S.p.A. o MOL Holding S.p.A.)

Sede Legale: Via F. Casati, 1/A - 20124 Milano, Italy

Sede Operativa: Via Desenzano, 2 - 20146 Milano, Italy

Tel +39.02.8344.1 - Fax +39.02.91.39.08.63 - internet: www.gruppomol.it

C.F. e P.I. 05072190969 - REA 1794425 - CCIAA 05072190969

Capitale Sociale Euro 1.012.354,01 Interamente Versato

INDICE

1.	PREMESSA.....	3
2.	IL GRUPPO MUTUIONLINE	4
2.1.	Descrizione del modello aziendale d'impresa	4
2.1.1.	Catena del valore.....	6
2.1.2.	Struttura di Gruppo	8
2.2.	La Corporate Governance.....	10
3.	DESCRIZIONE QUALI-QUANTITATIVA DI RISCHI, POLITICHE PRATICATE, MODELLO AZIENDALE E INDICATORI DI PRESTAZIONE CON RIFERIMENTO AI CINQUE AMBITI RICHIAMATI DAL D.LGS. 254/2016	11
3.1.	Mappa e legenda per la lettura del capitolo	11
3.1.1.	Temi rilevanti.....	11
3.1.2.	Rischi.....	12
3.1.3.	Politiche praticate.....	13
3.1.4.	Modello.....	13
3.1.5.	Indicatori di <i>performance</i>	13
3.2.	Ambito Ambientale	14
3.2.1.	Temi rilevanti.....	14
3.2.2.	Rischi.....	14
3.2.3.	Politiche praticate.....	14
3.2.4.	Modello.....	14
3.2.5.	Indicatori di <i>performance</i>	14
3.3.	Ambito Sociale	16
3.3.1.	Temi rilevanti.....	16
3.3.2.	Rischi.....	16
3.3.3.	Politiche praticate.....	16
3.3.4.	Modello.....	16
3.3.5.	Indicatori di <i>performance</i>	17
3.4.	Ambito attinente al personale	18
3.4.1.	Temi rilevanti.....	18
3.4.2.	Rischi.....	18
3.4.3.	Politiche praticate.....	18
3.4.4.	Modello.....	18
3.4.5.	Indicatori di <i>performance</i>	18
3.5.	Ambito attinente al rispetto dei diritti umani.....	21
3.5.1.	Temi rilevanti.....	21
3.5.2.	Rischi.....	21
3.5.3.	Politiche praticate.....	21
3.5.4.	Modello.....	21
3.5.5.	Indicatori di <i>performance</i>	21
3.6.	Ambito attinente alla lotta contro la corruzione (attiva e passiva).....	22
3.6.1.	Temi rilevanti.....	22
3.6.2.	Rischi.....	22
3.6.3.	Politiche praticate.....	22
3.6.4.	Modello.....	22
3.6.5.	Indicatori di <i>performance</i>	23
4.	NOTA METODOLOGICA.....	24
4.1.	Il perimetro e lo standard di rendicontazione.....	24
4.2.	Il processo di reporting e le metodologie di calcolo.....	25

1. PREMESSA

Il 6 dicembre 2014 è entrata in vigore la Direttiva 2014/95/UE (di seguito anche la “Direttiva”) del Parlamento europeo e del Consiglio relativa all’obbligo di comunicazione delle informazioni di carattere non finanziario e sulle politiche in materia di diversità da parte delle organizzazioni di grandi dimensioni che siano enti di interesse pubblico. La Direttiva dimostra la volontà del legislatore comunitario di contribuire alla transizione verso un’economia globale sostenibile che coniughi redditività a lungo termine, giustizia sociale e protezione dell’ambiente, promuovendo la valorizzazione di imprese che attuano politiche di gestione trasparenti e orientate ad ottenere prestazioni migliori anche in ambito non finanziario.

Nell’ordinamento italiano la Direttiva è stata recepita con il Decreto Legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016 (di seguito anche il “Decreto” o il “D.lgs. 254/2016”), che richiede agli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni¹ la pubblicazione di una Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “**DNF**”) la quale copra, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto, informazioni relative a cinque ambiti, ovvero: i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del gruppo. In particolare, il Decreto, in riferimento a questi cinque ambiti, richiede la descrizione almeno dei principali rischi, generati o subiti, le eventuali politiche praticate, i relativi indicatori di prestazione ed il modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività (Art. 3 c. 1).

Gruppo MutuiOnline S.p.A. (la “**Società**”), in quanto ente di interesse pubblico di grandi dimensioni, è soggetto alle disposizioni del suddetto Decreto a partire dalla rendicontazione per l’esercizio chiuso al 31 dicembre 2017. La presente DNF, riferita ai dati 2017, illustra dati ed informazioni relativi all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 e, ai fini di comparazione, dell’esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

¹ Come definiti dall’Art. 1 c. 1 del Decreto stesso

2. IL GRUPPO MUTUIONLINE

2.1. Descrizione del modello aziendale d'impresa

In linea con quanto richiesto dall'articolo 3, comma 1.a, del D.lgs. 254/2016, di seguito si fornisce una breve descrizione del modello aziendale adottato dal Gruppo.

Gruppo MutuiOnline S.p.A., società quotata nel segmento Star del Mercato Telematico Azionario di Borsa Italiana, è la *holding* di un gruppo di società che ricopre una posizione di leadership nel mercato italiano della comparazione, promozione e intermediazione on-line di prodotti di istituzioni finanziarie e di operatori di e-commerce (siti principali: www.mutuonline.it, www.prestitionline.it, www.segugio.it e www.trovaprezzi.it) nonché nel mercato italiano dei servizi di outsourcing di processi complessi per il settore finanziario e assicurativo (il “Gruppo”).

Il Gruppo svolge la propria attività tramite due separate divisioni operative:

La **Divisione Broking** opera nel mercato italiano della distribuzione di prodotti di finanziamento con un modello di mediazione creditizia, nella distribuzione di prodotti assicurativi con un modello di *broker* e nella promozione di operatori di *e-commerce*. L'attività svolta da tale Divisione è articolata principalmente sulle seguenti Linee di Business, distinte per tipo di prodotto intermediato:

- (a) Linea di Business **Broking Mutui**: svolge attività nel mercato della distribuzione di prodotti di mutuo principalmente attraverso canali remoti (sito www.mutuonline.it) nonché tramite una rete di agenti sul territorio;
- (b) Linea di Business **Broking Prestiti**: svolge attività nel mercato della distribuzione di prodotti di credito al consumo (prevalentemente prestiti personali) attraverso canali remoti (sito www.prestitionline.it);
- (c) Linea di Business **Broking Assicurazioni**: svolge attività nel mercato della distribuzione di prodotti assicurativi principalmente nei rami RC Auto e Auto Rischi Diversi attraverso canali remoti (sito www.cercassicurazioni.it);
- (d) Linea di Business **Comparazione Prezzi E-Commerce**: svolge attività di comparazione e di promozione di operatori *e-commerce* (sito www.trovaprezzi.it).

L'attività della Divisione Broking si esplica altresì tramite il marchio “**Segugio.it**” (sito www.segugio.it), che opera come comparatore multimarca di prodotti assicurativi e creditizi, spinto principalmente da comunicazione pubblicitaria televisiva ed Internet focalizzata sui prodotti assicurativi. Le singole sezioni del sito sono tuttavia gestite dalle società prodotte del Gruppo ed i relativi ricavi vengono riportati all'interno delle singole Linee di Business sopra riportate.

La Divisione Broking effettua altresì, tramite i siti www.confrontaconti.it e www.segugio.it, attività di comparazione e/o promozione di ulteriori prodotti, tra cui i principali sono conti bancari (conti correnti e conti di deposito) e utenze (ADSL, elettricità, gas, *pay tv*).

Inoltre, la controllata Innovazione Finanziaria SIM S.p.A., autorizzata all'esercizio professionale nei confronti del pubblico del servizio di collocamento senza assunzione a fermo né assunzione di garanzia di cui all'art. 1, comma 5, lett. c-*bis*), del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998 n. 58 gestisce tramite il sito www.fondionline.it un “supermercato” *on-line* di fondi di investimento.

Infine, la Divisione Broking sviluppa, tramite la controllata Klikkapromo S.r.l., un'iniziativa di *mobile couponing* rivolta principalmente al mercato del largo consumo.

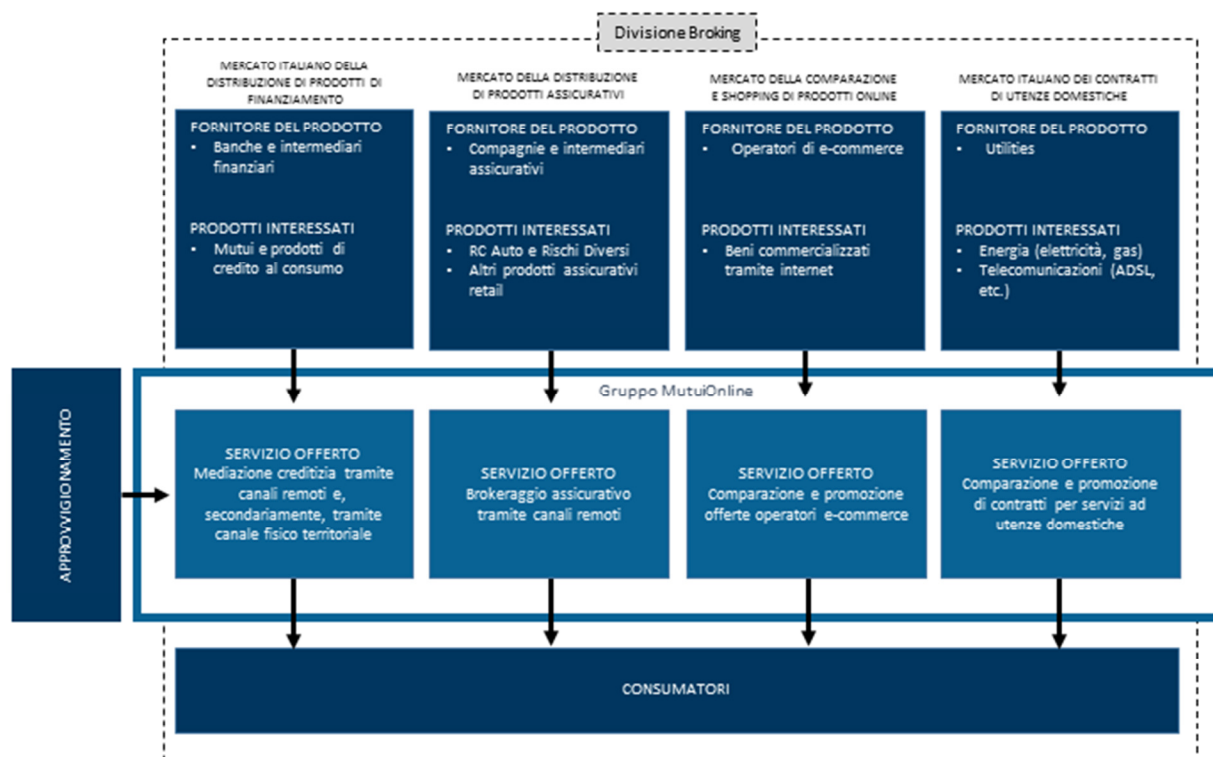
La **Divisione BPO** (acronimo di *Business Process Outsourcing*) svolge servizi di gestione in *outsourcing* di processi critici a beneficio di banche, intermediari finanziari, compagnie assicurative e società di *asset management*, con un elevato livello di specializzazione in alcuni *vertical* di riferimento.

L'attività di *outsourcing* svolta dalla Divisione BPO è articolata su quattro differenti Linee di Business, distinte per tipologia di servizio offerto e/o tipologia di prodotto sottostante:

- (a) Linea di Business **BPO Mutui**: offre servizi di gestione a distanza di processi commerciali per prodotti di finanziamento e di gestione dei processi di istruttoria mutui *retail*. Allo stato attuale in tale Linea di Business sono ricompresi i servizi di valutazioni immobiliari ed i servizi in ambito paranotariale;
- (b) Linea di Business **BPO Cessione del Quinto**: offre servizi di gestione dei processi propedeutici all'erogazione nonché servizi di servicing di portafogli per prestiti garantiti da cessione del quinto dello stipendio o della pensione;
- (c) Linea di Business **BPO Assicurazioni**: offre servizi di gestione e liquidazione sinistri assicurativi di massa non auto in *outsourcing*;
- (d) Linea di Business **BPO Asset Management**: offre la gestione in *outsourcing* di servizi legati all'*asset management*.

2.1.1. Catena del valore

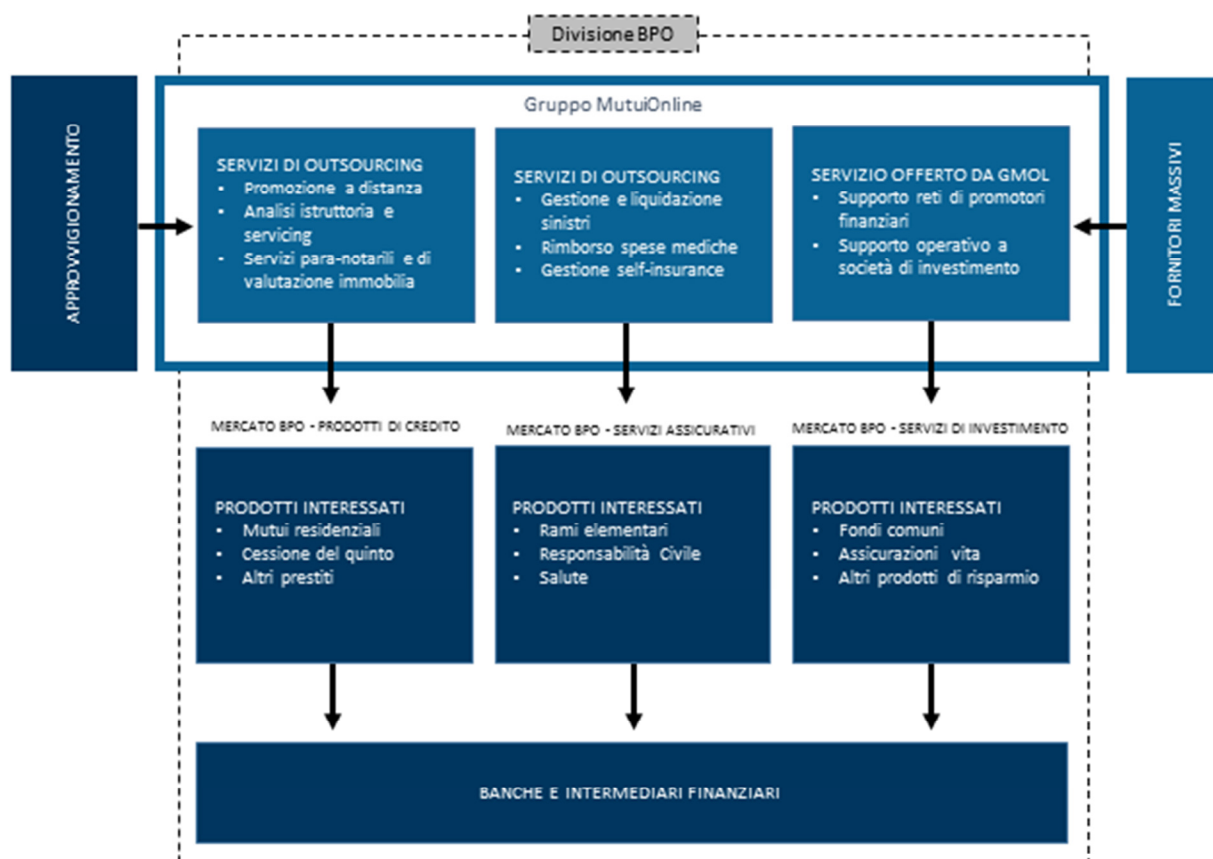
Di seguito si riporta una rappresentazione semplificata della catena del valore del Gruppo, suddivisa per le Divisioni Broking e BPO, funzionale alla mappatura e descrizione (riportata nei capitoli successivi del presente documento) dei rischi, del modello aziendale di gestione e delle politiche praticate con riferimento ai temi rilevanti afferenti ai cinque ambiti esplicitamente indicati dal legislatore nel D.lgs. 254/2016 art. 3 comma 1 (ambientale, sociale, attinente al personale, rispetto dei diritti umani, lotta contro la corruzione).



I principali elementi della catena del valore della Divisione Broking del Gruppo risultano essere:

- i servizi offerti dalla Divisione Broking, i quali si vanno ad inserire all'interno dei rispettivi mercati di riferimento tra i soggetti che erogano i diversi servizi - fornitori del prodotto - ed i consumatori che beneficiano dei servizi stessi;
- i fornitori dei prodotti, ovvero banche, intermediari finanziari, compagnie assicurative, operatori di *e-commerce* e *utilities*, ed i relativi prodotti. Il fatturato della Divisione Broking deriva da tali soggetti erogatori dei prodotti, i quali usufruiscono dei servizi di distribuzione e comparazione offerti dal Gruppo nei confronti dei consumatori;
- il consumatore, nonché beneficiario, dei diversi servizi offerti dalla Divisione Broking; i servizi offerti non includono costi aggiuntivi per il consumatore che, per tale ragione, viene qui descritto come beneficiario dei servizi offerti dalle società della Divisione Broking;

- l'approvvigionamento di beni e servizi utili al perseguimento delle attività del Gruppo (es. pubblicità, sistemi IT, servizi di consulenza, energia elettrica, materiale da ufficio, etc.);



I principali elementi della catena del valore per la Divisione BPO del Gruppo risultano essere:

- i servizi offerti dalla Divisione BPO, i quali interessano diversi prodotti all'interno dei rispettivi mercati di riferimento (es. servizi di gestione dei processi di istruttoria mutui *retail*). I servizi erogati dal Gruppo vengono erogati per conto e talora anche in nome dei clienti, ovvero delle istituzioni finanziarie clienti;
- i prodotti interessati dai servizi offerti dalla Divisione BPO;
- il cliente che beneficia dei servizi offerti dalla Divisione BPO, ovvero banche, intermediari finanziari, compagnie assicurative, etc.;
- l'approvvigionamento di beni e servizi utili al perseguimento delle attività del Gruppo (es. sistemi IT, consulenza, energia elettrica, pulizia uffici, etc.);
- i fornitori massivi che provvedono di determinati servizi le società della Divisione BPO (es. notai, valutatori immobiliari, periti assicurativi, etc.).

2.1.2. Struttura di Gruppo

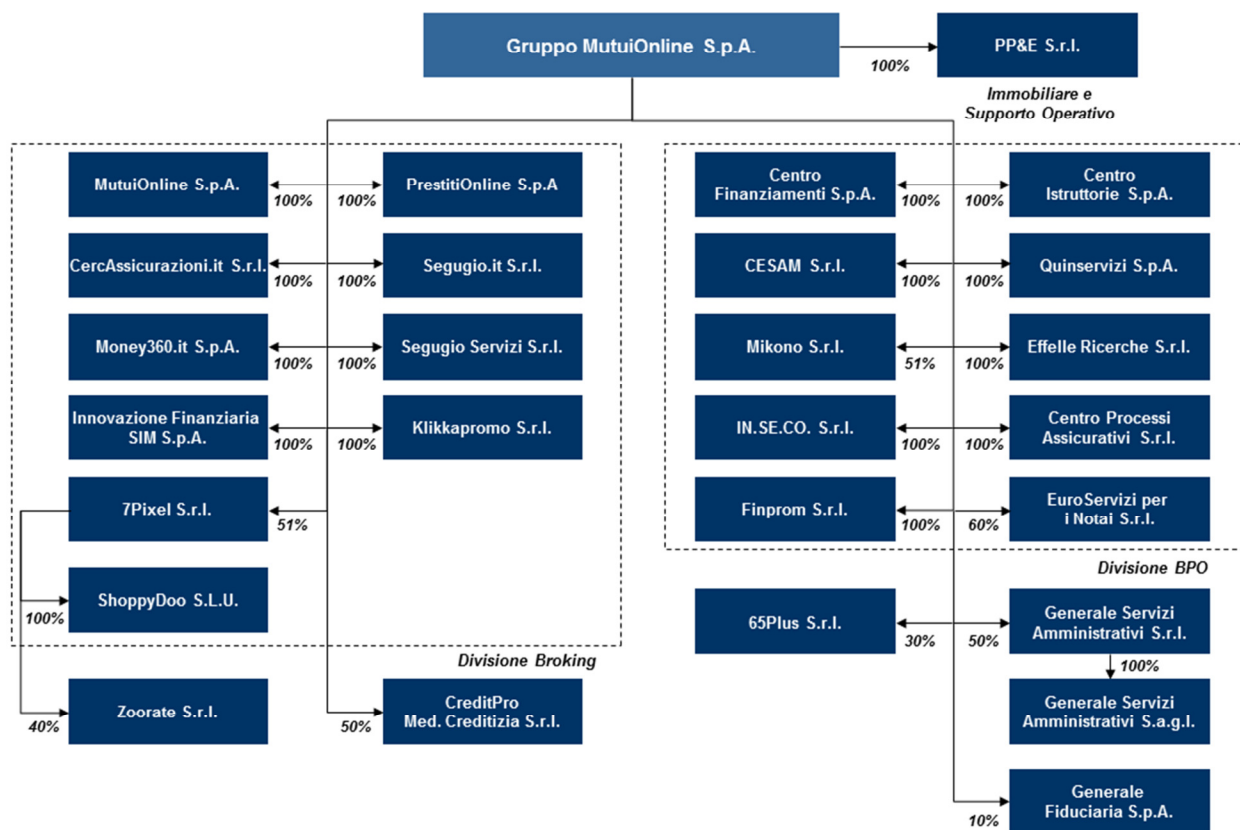
La *holding* Gruppo MutuiOnline S.p.A. controlla le seguenti società:

- MutuiOnline S.p.A., Money360.it S.p.A., PrestitiOnline S.p.A., CercAssicurazioni.it S.r.l., Segugio.it S.r.l., Segugio Servizi S.r.l., 7Pixel S.r.l., ShoppyDoo S.L.U. (società di diritto spagnolo), Klikkapromo S.r.l. e Innovazione Finanziaria SIM S.p.A.: società che operano nel mercato della comparazione, promozione, collocamento e/o intermediazione *on-line* di prodotti di istituzioni finanziarie e di operatori di *e-commerce* a privati e famiglie e che assieme costituiscono la Divisione Broking del Gruppo;
- Centro Istruttorie S.p.A., Centro Finanziamenti S.p.A., Quinservizi S.p.A., CESAM S.r.l., Mikono S.r.l., Effelle Ricerche S.r.l., Centro Processi Assicurativi S.r.l., EuroServizi per i Notai S.r.l., IN.SE.CO. S.r.l. e Finprom S.r.l. (società di diritto rumeno): società attive nel mercato dei servizi di *outsourcing* di processi complessi per il settore dei servizi finanziari e che assieme costituiscono la Divisione BPO (acronimo di *Business Process Outsourcing*) del Gruppo;
- PP&E S.r.l.: società che effettua servizi di locazione immobiliare e supporto operativo a favore delle altre società operative italiane del Gruppo.

Inoltre Gruppo MutuiOnline S.p.A. detiene una partecipazione del 50% del capitale della *joint venture* Generale Servizi Amministrativi S.r.l., che ha per oggetto la fornitura di servizi integrati di *outsourcing* relativi ad attività di assistenza amministrativa, contabile e di segreteria generale propedeutici alla consulenza fiscale, una partecipazione del 10% del capitale della società Generale Fiduciaria S.p.A., una partecipazione pari al 30% della società 65Plus S.r.l., specializzata in consulenza e servizi finanziari dedicati alla terza età e, infine, una quota del 50% nella Società CreditPro Mediazione Creditizia S.r.l..

Infine la società controllata 7Pixel S.r.l. detiene una partecipazione del 40% del capitale della società Zoorate S.r.l., società che svolge attività di sviluppo e commercializzazione di soluzioni tecnologiche legate alla raccolta e gestione *on-line* di recensioni e opinioni dei consumatori finali sul mercato italiano.

Pertanto l'area di consolidamento al 31 Dicembre 2017 è la seguente (si indica in linea tratteggiata il perimetro di consolidamento integrale delle due divisioni Broking e BPO, a cui si aggiungono la capogruppo Gruppo MutuiOnline S.p.A. e la società PP&E S.r.l. per delineare il perimetro completo di consolidamento integrale considerato ai fini della presente DNF, con l'eccezione di ShoppyDoo S.L.U. come specificato successivamente all'interno del par. 4.1):



Le società sopra indicate controllate dalla holding hanno tutte sede in Italia, ad eccezione di Finprom S.r.l., società di diritto rumeno, e ShopyDoo S.L.U., società di diritto spagnolo.

Di seguito si riporta un quadro riassuntivo delle sedi della Società del Gruppo.

L'Emittente e tutte le società controllate italiane del Gruppo hanno sede legale in Milano, Via F. Casati 1/A.

Finprom S.r.l. ha sede legale ed operativa in Romania, ad Arad, Str. Cocorilor n. 24/A.

La sede amministrativa del Gruppo in Italia è in Via Desenzano, 2 a Milano, ad eccezione di 7Pixel S.r.l., la cui sede amministrativa è in Via Lanzoni, 13 a Giussago (PV).

Di seguito le sedi operative italiane del Gruppo al 31 dicembre 2017:

Indirizzo	Città
Via Desenzano, 2	Milano
Via Igola snc	Cagliari
Zona Industriale Strada C	Villacidro
Via Romolo Ossani, 14	Faenza (RA)
Via Volta 5/4	Faenza (RA)
Via Lanzoni, 13	Giussago (PV)
Via Dazio Vecchio 7	Varese
Via De Marini 53	Genova

2.2. La Corporate Governance

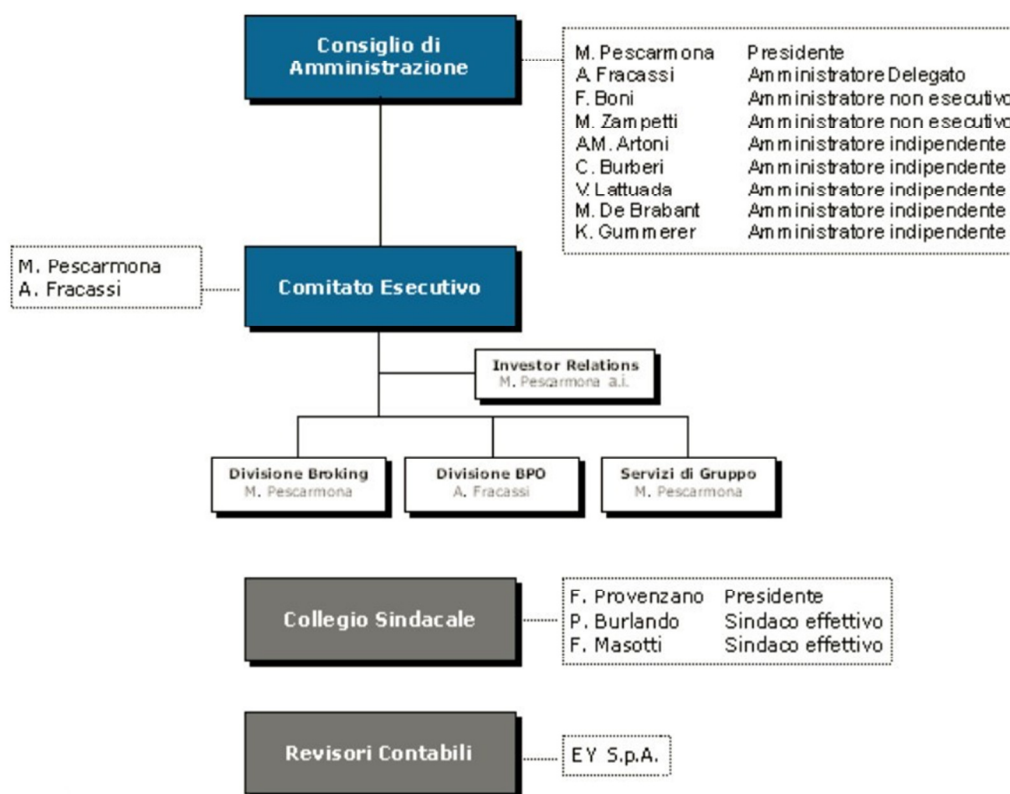
Il Gruppo adotta quale modello di riferimento per la propria corporate governance le disposizioni del Codice di Autodisciplina promosso da Borsa Italiana al quale il Gruppo ha aderito.

Come indicato nella Relazione Finanziaria per l'anno 2017 consultabile sul sito internet del Gruppo nella sezione "Investor Relations" e a cui si rimanda per maggiori dettagli, il Gruppo ha adottato una forma di amministrazione e controllo di tipo tradizionale:

- la gestione aziendale è attribuita al Consiglio di Amministrazione;
- le funzioni di vigilanza sono in capo al Collegio Sindacale;
- la revisione legale dei conti nonché il controllo contabile sono svolte dalla società di revisione nominata dall'assemblea degli azionisti.

La composizione del Consiglio di Amministrazione di Gruppo MutuiOnline S.p.A. e nello specifico l'informativa richiesta dall'art. 102 comma 1 del D.lgs. 254/2016 in materia di diversità degli organi di amministrazione, gestione e controllo è riportata nella Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'anno 2017 al paragrafo 4.2.

Di seguito l'assetto organizzativo del Gruppo al 31 dicembre 2017.



² "Modifiche al decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58"

3. DESCRIZIONE QUALI-QUANTITATIVA DI RISCHI, POLITICHE PRATICATE, MODELLO AZIENDALE E INDICATORI DI PRESTAZIONE CON RIFERIMENTO AI CINQUE AMBITI RICHIAMATI DAL D.LGS. 254/2016

3.1. Mappa e legenda per la lettura del capitolo

Coerentemente con l'art. 3 del Decreto, commi 1 e 2, la presente DNF include sia aspetti descrittivi (es. politiche, rischi, *governance*) sia risultati in termini di *performance*.

Per rispondere alle richieste del D.lgs. 254/2016, con riferimento ai cinque ambiti indicati dal legislatore (ambientale, sociale, attinente al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione), il Gruppo ha avviato nel corso del 2017 uno specifico percorso che ha portato alla redazione della presente dichiarazione di carattere non finanziario. L'implementazione di tale percorso ha previsto i seguenti passaggi chiave:

- individuazione dei temi rilevanti;
- mappatura dei principali rischi, generati o subiti, che derivano dalle attività d'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, inclusa la catena di fornitura;
- individuazione delle politiche praticate, laddove applicabile, e del modello di *governance* adottato per la gestione dei cinque ambiti indicati dal legislatore;
- definizione e implementazione di processi e procedure di raccolta, aggregazione e trasmissione dei dati e delle informazioni richieste dagli indicatori fondamentali di prestazione scelti sulla base dei temi rilevanti per il Gruppo e previsti dallo *standard* di rendicontazione prescelto (per maggiori dettagli si faccia riferimento alla Nota Metodologica del presente documento).

Ai fini di una maggiore fruibilità del testo si è deciso di narrare in prima battuta le informative qualitative trasversali (applicabili ai cinque ambiti), e successivamente le informative quali-quantitative peculiari per i singoli ambiti indicati dal legislatore.

3.1.1. Temi rilevanti

Le tematiche non finanziarie rilevanti per il Gruppo sono state selezionate a partire dall'elenco dei "Topic-specific Standard" previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards, che rappresentano lo standard di rendicontazione utilizzato per la presente DNF, mettendo inoltre a sistema le risultanze delle seguenti analisi:

- analisi dei *trend* di sostenibilità a livello globale, ovvero dei principali aspetti non finanziari presi in considerazione dalle più importanti borse valori che hanno pubblicato linee guida per il reporting di sostenibilità (Sustainability Stock Exchange initiative), dai *rating* di sostenibilità (DJSI, MSCI, etc.), dalle organizzazioni internazionali (GRI, World Economic Forum, etc.) e dai governi (UE, UN, etc.);
- analisi delle pressioni di settore, ovvero degli aspetti non finanziari emersi come rilevanti per il settore di riferimento del Gruppo. In particolare, sono state analizzate le indicazioni presenti sulle pubblicazioni di alcune organizzazioni internazionali (es. RobecoSam) in riferimento ai settori Brokerage, Diverse Financials and Insurance e IT Services;

- Ricognizione delle priorità aziendali, con riferimento ai cinque ambiti del D.lgs. 254/2016, emerse attraverso l'analisi dei principali documenti aziendali (Codice Etico, Modello 231, etc.) e interviste al *management*.

L'insieme dei risultati di queste analisi ha portato alla definizione degli aspetti non finanziari maggiormente rilevanti e necessari ad assicurare la comprensione delle attività d'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotta, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e, pertanto, oggetto di rendicontazione all'interno della presente DNF.

Ambiti D.Lgs. 254/2016	Tematiche non finanziarie rilevanti per il Gruppo
Ambiente	Consumi energetici
	Emissioni in atmosfera (gas ad effetto serra)
Sociale	Tutela della <i>privacy</i>
	<i>Compliance</i> socio-economica
	Etica del business
Personale	Gestione del personale
	<i>Training</i> e formazione
Anticorruzione	Lotta contro la corruzione

Di seguito si riporta l'elenco delle tematiche non finanziarie emerse come rilevanti per il Gruppo:

Dalle analisi effettuate sono risultati non rilevanti alcuni dei temi esplicitamente citati dal D.lgs. 254/2016 (nello specifico: l'impiego di risorse idriche, le emissioni inquinanti in atmosfera, l'impatto sull'ambiente e sulla salute e sicurezza associato a rilevanti fattori di rischio ambientale e sanitario, le azioni poste in essere per garantire la parità di genere, le misure volte ad attuare le convenzioni internazionali e sovranazionali in materia di occupazione, le modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali, il rispetto dei diritti umani). Il Gruppo ha ritenuto non significativa la rilevanza dei suddetti temi, tenute in considerazione le attività svolte ed i Paesi in cui le Aziende del Gruppo operano, nonché i rischi ad essi connessi.

3.1.2. Rischi

I principali rischi identificati per i cinque ambiti non finanziari indicati dal legislatore, che possono assumere rilievo nell'ottica del perseguimento della strategia aziendale del Gruppo nel medio-lungo periodo, sono individuati nel seguito in corrispondenza di ogni singolo paragrafo tematico.

Si considerano invece rischi trasversali (applicabili cioè in maniera omogenea a tutti gli ambiti non finanziari), i rischi reputazionali legati ad esempio al mancato rispetto di impegni formalizzati da parte dell'organizzazione o ad eventuali criticità - siano esse ambientali, sociali, di qualità del servizio, afferenti il tema della corruzione, ecc. - inerenti la catena di fornitura.

L'attività di identificazione dei rischi di natura non finanziaria si sviluppa ad integrazione del processo di mappatura e gestione dei rischi relativi alle aree di attività "sensibili" descritti all'interno del Modello di Organizzazione e di Gestione del Gruppo ai sensi del D.lgs. 231/2001 (si veda anche la sezione Modello poco oltre). In questo contesto, si rileva che il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi implementato dal Gruppo si basa sul principio secondo cui il rischio è gestito dal

responsabile del processo aziendale direttamente coinvolto. I rischi principali vengono riportati e discussi a livello di top management del Gruppo al fine di creare i presupposti per la loro copertura, assicurazione e valutazione del rischio residuale.

3.1.3. Politiche praticate

Il Codice Etico, adottato da tutte le Società del Gruppo, definisce i principi di comportamento e le linee guida afferenti agli ambiti richiamati dal D.lgs. 254/2016. Ad oggi, non è stato ritenuto significativo formalizzare ulteriori politiche di Gruppo con riferimento specifico agli ambiti citati dal Decreto, anche alla luce del funzionamento delle prassi consolidate. Le principali politiche praticate dal Gruppo in riferimento ai temi di interesse sono indicate nei paragrafi denominati “Politiche praticate” nelle pagine successive.

È cura del *top management* valutare l’eventuale opportunità di procedere alla formalizzazione di opportune politiche.

3.1.4. Modello

Il Gruppo ha adottato il Modello di Organizzazione e di Gestione ai sensi del D.lgs. 231/2001 (di seguito anche “**Modello 231**”) che costituisce, unitamente al Codice Etico, un ulteriore strumento di sensibilizzazione di tutti i dipendenti e di tutti coloro che a vario titolo collaborano con l’azienda al fine di far seguire, nell’espletamento delle proprie attività, comportamenti corretti e trasparenti in linea con i valori etico-sociali cui la società si ispira, nel perseguimento del proprio oggetto sociale e tali, comunque, da prevenire il rischio di commissione dei reati contemplati dal Decreto. Il Modello 231 è stato implementato dopo aver valutato il grado di rischio di commissione dei reati previsti dal Modello 231 stesso.

In aggiunta a quanto sopra descritto, la gestione operativa delle tematiche afferenti ai cinque ambiti richiamati dal D.lgs. 254/2016 è demandata alle singole società/sedi operative del Gruppo, laddove tali aspetti siano applicabili. Il requisito minimo che deve essere garantito da tutte le Aziende del Gruppo, senza possibilità di deroga, è il rispetto della compliance normativa (ad esempio ambientale, relativa alle tematiche di salute e sicurezza, alla lotta contro la corruzione, etc.) applicabile localmente.

3.1.5. Indicatori di performance

Il Gruppo rendiconta gli indicatori non finanziari in coerenza con le tematiche emerse dall’analisi di rilevanza riportate al par. 3.1.1. Nelle pagine successive, in corrispondenza di ciascun ambito del D.lgs. 254/2016, sono riportati i dati quantitativi e qualitativi richiesti dallo standard di rendicontazione con alcune indicazioni di dettaglio, laddove significative, utili alla comprensione del dato.

Eventuali specifiche riguardo la metodologia di calcolo e l’estensione della copertura dei dati sono riportate in nota metodologica o, di volta in volta, specificate in corrispondenza dei dati di pertinenza.

3.2. Ambito Ambientale

3.2.1. Temi rilevanti

Sulla base delle analisi condotte (per dettagli in merito si rimanda all'introduzione del presente Cap. 3), i temi ambientali rilevanti per il Gruppo risultano essere:

- consumi energetici;
- emissioni in atmosfera (gas ad effetto serra);

3.2.2. Rischi

I principali rischi identificati in ambito ambientale, che possono assumere rilievo nell'ottica del perseguimento della strategia aziendale nel medio-lungo periodo, sono riconducibili a:

- rischi di *compliance*, in caso di evoluzione normativa legata in particolare ai consumi di energia ed alle relative emissioni dirette e indirette di gas ad effetto serra;
- rischi finanziari, legati ai fabbisogni energetici del Gruppo, che potrebbero comportare mancati risparmi in termini economici.

3.2.3. Politiche praticate

Il Gruppo, come indicato nel Codice Etico, si impegna a rispettare l'ambiente in conformità a tutte le normative a protezione della sicurezza del personale e dell'ambiente.

3.2.4. Modello

La gestione operativa dei consumi energetici è demandata alle singole società/sedi operative. L'impegno nella salvaguardia dell'ambiente si concretizza nell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili in alcune delle sedi in cui il Gruppo svolge la propria attività. In particolare, la sede operativa di 7Pixel a Giussago (Provincia di Pavia) utilizza un impianto fotovoltaico che, oltre a rispondere ai fabbisogni energetici delle attività della società, produce un surplus di energia elettrica che viene reimmesso nella rete elettrica nazionale. Così facendo, l'impianto non solo contribuisce alla riduzione dei consumi energetici da fonti non rinnovabili del Gruppo, ma fornisce anche energia rinnovabile alla rete elettrica nazionale, riducendone di fatto il complessivo impatto ambientale. Il Gruppo sta realizzando un sistema di pannelli fotovoltaici anche per la propria sede operativa di Cagliari.

3.2.5. Indicatori di *performance*

Gli indicatori relative all'ambito ambientale, ed ai temi rilevanti ad esso connessi, riguardano il consumo diretto e indiretto di energia da parte del Gruppo ed alle relative emissioni di gas ad effetto serra.

I consumi di energia più significativi del Gruppo sono correlati all'approvvigionamento di energia elettrica dalla rete nazionale. Consumi minori sono invece connessi al gas naturale, utilizzato principalmente per il riscaldamento degli stabili. I consumi di gasolio, infine, sono relativi al funzionamento occasionale di gruppi di continuità. L'aumento dei consumi di energia elettrica e gas naturale nel biennio di rendicontazione è ascrivibile all'ampliamento di alcune delle sedi italiane del Gruppo.

Consumi di energia			
	Unità di misura	2017	2016
Gas Naturale ³	GJ	1.491,3	1.262,2
Gasolio	GJ	1,4	4,2
Elettricità da rete elettrica nazionale ⁴	GJ	8.100,4	8.038,7
Totale	GJ	9.593,0	9.305,1

Per quanto riguarda la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, l'impianto presente nella sede della Società 7Pixel, a Giussago, nel 2017 ha prodotto un totale di 548,1 GJ, in parte utilizzati per soddisfare il fabbisogno energetico della sede. Il significativo aumento della produzione di energia da fonti rinnovabili è dovuto all'ampliamento dell'impianto fotovoltaico che ha permesso di mitigare l'aumento del fabbisogno energetico connesso all'ampliamento della sede.

Energia prodotta da fonti rinnovabili			
	Unità di misura	2017	2016
Energia da fonti rinnovabili prodotta e consumata	GJ	461,7	216,1
Energia da fonti rinnovabili prodotta e venduta	GJ	86,4	143,7
Totale	GJ	548,1	359,8

Nel 2017, i consumi complessivi di energia del Gruppo risultano quindi pari a 9.593 GJ, in aumento del 3% rispetto ai 9.305 GJ del 2016. Per quanto riguarda infine le emissioni di gas ad effetto serra, in linea con i consumi, i valori più significativi si registrano per le emissioni dovute all'approvvigionamento di energia elettrica pari, per il 2017, a 797,1 tonnellate di CO₂.

Emissioni dirette (Scopo 1) e indirette energetiche (Scopo 2) di GHG			
	Unità di misura	2017	2016
Consumo di combustibili (Scopo 1)	tCO _{2eq}	83	70
Energia elettrica (Scopo 2)	tCO ₂	797,1	788,4
Totale	tCO_{2eq}	880,2	858,1

³ La rendicontazione non è estesa alla società Centro Processi Assicurativi S.r.l. (con sede a Genova).

⁴ Riguardo l'elettricità acquistata da rete elettrica, la percentuale di elettricità prodotta da fonti rinnovabili dipende dai singoli mix elettrici nazionali.

3.3. Ambito Sociale

3.3.1. Temi rilevanti

Sulla base delle analisi condotte (per dettagli in merito si rimanda all'introduzione del presente Cap. 3), i temi rilevanti per il Gruppo in ambito sociale risultano legati ai seguenti aspetti:

- etica del business;
- *compliance* socio-economica;
- tutela della *privacy*.

3.3.2. Rischi

I principali rischi identificati in ambito sociale, che possono assumere rilievo nell'ottica del perseguimento della strategia aziendale nel medio-lungo periodo, sono riconducibili a:

- rischi reputazionali, legati ad esempio alla trasparenza con cui vengono veicolate le informazioni ai consumatori da parte del Gruppo, alla tutela della *privacy* dei consumatori e dei clienti nonché alla politica di mercato (es. comportamento anti-competitivo).
- rischi di *compliance* e rischi legali, dovuti al mancato rispetto di adempimenti normativi, anche a seguito di concorrenza sleale e ad altre pratiche che prevedono sanzioni nell'attuale ordinamento italiano ed europeo (es. Insider Trading). Secondo il Modello 231 adottato dal Gruppo, in merito ai potenziali reati di turbativa dell'industria e del commercio, si rileva che le attività che possono essere ritenute "sensibili" sono quelle relative alla fase di contrattazione con clienti attuali o potenziali; con riferimento al potenziale reato di abuso di mercato, le aree di attività "sensibili" riguardano la gestione delle informazioni riservate, privilegiate e *price sensitive*.

3.3.3. Politiche praticate

Il Gruppo, come indicato nel Codice Etico, garantisce il rispetto dei principi di legalità, imparzialità, onestà e riservatezza espressi dall'ordinamento societario. Il Codice Etico prescrive inoltre una serie di principi relativi alla tutela della *privacy* e delle informazioni riservate ed all'uso corretto dei dispositivi elettronici disponibili ai quali tutti i Dipendenti e Collaboratori devono attenersi obbligatoriamente. Inoltre, sempre sulla base del Codice Etico, tutti i rapporti con i concorrenti sono caratterizzati da lealtà e correttezza e il Gruppo disapprova qualsiasi tipologia di accordo con i concorrenti per stabilire prezzi, manipolare o dividere il mercato o i clienti, boicottare i clienti, tentare di monopolizzare ingiustamente un mercato o impegnarsi in altri atti o accordi che limitino o pongano dei vincoli alla concorrenza.

3.3.4. Modello

Alcuni di questi principi relativi alla tutela della *privacy* e delle informazioni riservate sono tradotti in termini più operativi dalla documentazione interna relativa a *policy* e procedure di sicurezza informatica. La documentazione in oggetto definisce il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI), adottato dal Gruppo secondo le linee guida della norma ISO/IEC 27001, e descrive le modalità con cui l'azienda persegue gli obiettivi per la sicurezza delle informazioni. Questo documento viene reso disponibile a tutti i dipendenti tramite il sito web istituzionale e alle

terze parti interessate, su richiesta esplicita, in formato PDF o cartaceo. Il processo di riesame è gestito dalla funzione di Internal Audit in coordinamento con il Dipartimento IT e il riesame dell'SGSI avviene almeno una volta all'anno o in concomitanza di cambiamenti significativi.

3.3.5. Indicatori di *performance*

Nel corso degli esercizi chiusi al 31 dicembre 2016 e 2017 non si segnalano contestazioni ricevute dalle Pubbliche Autorità per violazione della normativa sulla *privacy*.

Nel corso degli esercizi chiusi al 31 dicembre 2016 e 2017 il Gruppo non ha ricevuto sanzioni per non conformità rispetto a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico.

Nel corso degli esercizi chiusi al 31 dicembre 2016 e 2017 non si segnalano azioni legali in corso o completate per comportamenti anticoncorrenziali e violazioni della legislazione in ambito *antitrust*.

3.4. Ambito attinente al personale

3.4.1. Temi rilevanti

Sulla base delle analisi condotte (per dettagli in merito si rimanda all'introduzione del presente Cap. 3), i temi attinenti al personale rilevanti per il Gruppo risultano essere:

- gestione del personale;
- *training* e formazione.

3.4.2. Rischi

I principali rischi identificati nell'ambito attinente al personale, che possono assumere rilievo nell'ottica del perseguimento della strategia aziendale nel medio-lungo periodo, sono riconducibili a:

- rischi operativi, che assumono maggiore rilevanza all'interno della Divisione BPO per la particolarità del business in cui essa opera, trattandosi ovvero di un business di "servizi" in cui il fattore umano è chiave per la produzione del servizio stesso;
- rischi di *compliance*, dovuti al mancato rispetto di adempimenti normativi con riferimento alle norme sull'impiego. Eventi di questo tipo potrebbero esporre le società del Gruppo a sanzioni e procedimenti anche penali (es.: reati inclusi nel D.lgs. 231/01).

3.4.3. Politiche praticate

Il Gruppo, come indicato nel Codice Etico, rispetta e tutela la dignità, la salute, la sicurezza e la *privacy* dei propri collaboratori, provvedendo ad informarli, al momento dell'assunzione ed a seguito di modifiche dei processi di produzione, in ordine ai loro diritti nonché ai rischi nei quali possono incorrere nello svolgimento della loro prestazione lavorativa. Il Gruppo tutela, in particolare, l'integrità fisica e morale dei propri dipendenti e collaboratori, assicurando condizioni lavorative rispettose della dignità individuale, in conformità alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori. Il Gruppo vigila affinché non siano posti in essere atti di violenza o di coercizione psicologica nonché ogni atteggiamento o comportamento che leda la dignità individuale.

3.4.4. Modello

Come indicato nella descrizione generale presente nell'introduzione del Cap. 3, non vi è ad oggi un modello centralizzato e la gestione operativa degli aspetti attinenti al personale (es. gestione del personale e delle tematiche correlate – *turnover*, formazione, etc.) è demandata alle singole società del Gruppo.

3.4.5. Indicatori di *performance*

Al 31 dicembre 2017 il Gruppo impiega 1.569 dipendenti, in aumento del 6% rispetto al precedente esercizio. Nel corso del 2017, a fronte di una cessazione di 312 dipendenti, le persone assunte sono state 402.

Assunzioni e cessazioni per genere*

	Unità di misura	Assunzioni		Cessazioni	
		2017	2016	2017	2016
Uomini	n.	145	162	122	130
	%	9%	11%	8%	9%
Donne	n.	257	223	190	192
	%	16%	15%	12%	13%
Totale	n.	402	385	312	322
	%	26%	26%	20%	22%
Assunzioni e cessazioni per fasce d'età*					
< 30 anni	n.	278	276	216	227
	%	18%	19%	14%	15%
30 ≤ x ≤ 50	n.	121	108	92	92
	%	8%	7%	6%	6%
> 50 anni	n.	3	1	4	3
	%	0,2%	0,1%	0,3%	0,2%
Totale	n.	402	385	312	322
	%	26%	26%	20%	22%
Assunzioni e cessazioni per paese*					
Italia	n.	196	185	136	134
	%	12%	13%	9%	9%
Romania	n.	206	200	176	188
	%	13%	14%	11%	13%
Totale	n.	402	385	312	322
	%	26%	26%	20%	22%

* I tassi percentuali riportati in tabella si riferiscono al rapporto tra le assunzioni/cessazioni, nella categoria di riferimento, e il totale dei dipendenti in forza al 31 dicembre. Le percentuali totali possono differire dalle somme delle percentuali parziali a causa degli arrotondamenti.

Per quanto riguarda la formazione del personale, nel 2017 il Gruppo ha erogato un totale di 29.536 ore di formazione, di cui il 29% in modalità **e-learning**. Il dato complessivo di ore medie di formazione per ciascun dipendente risulta nel 2017 pari a 27,5 ore annue, registrando un trend di crescita rispetto al 2016.

Ore medie annue di formazione per dipendente suddivise per categoria professionale⁵			
	Unità di misura	2017	2016
Dirigenti	h	35,02	50,34
Quadri	h	30,83	52,67
Impiegati	h	27,32	24,77
Totale	h	27,50	25,44
Ore medie annue di formazione per dipendente suddivise per genere⁵			
	Unità di misura	2017	2016
Uomini	h	28,29	28,06
Donne	h	27,03	23,87
Totale	h	27,50	25,44

Le società del Gruppo promuovono regolarmente un processo di valutazione delle *performance* del personale per supportare i propri dipendenti nella crescita professionale. Il processo di valutazione è guidato da una scheda di valutazione composta da dieci competenze, valutate in una scala da non sufficiente a ottimo. Ciascun dipendente compila inoltre una scheda di autovalutazione. Entrambe le schede vengono poi discusse nel corso del colloquio tra le parti, durante il quale vengono scambiati *feedback* e opinioni in merito ai risultati emersi dalla valutazione.

Il processo di valutazione è distinto per i dipendenti che coordinano *team* di lavoro, i quali ricevono una valutazione cosiddetta “360”, per cui vengono valutati da diverse figure aziendali posizionate “sopra”, “sotto”, “accanto” (suoi pari); le figure operative seguono invece il processo *top-down*, ossia vengono valutate solo dal loro responsabile.

Nel 2017, hanno completato il processo di valutazione delle *performance* avviato nell’anno precedente circa 586 dipendenti all’interno di tutte le sedi italiane del Gruppo, con un significativo aumento rispetto ai 152 dipendenti valutati nel 2016.

⁵ Rendicontazione non estesa a Finprom S.r.l. (con sede ad Arad, Romania)

3.5. Ambito attinente al rispetto dei diritti umani

3.5.1. Temi rilevanti

Sulla base delle analisi condotte (per dettagli in merito si rimanda all'introduzione del presente Cap. 3), non sono emersi temi specifici, rilevanti per il Gruppo, attinenti al rispetto dei diritti umani. Ciò nonostante, essendo uno dei cinque ambiti esplicitamente indicati dal legislatore italiano, si fornisce di seguito una sintetica informativa in merito.

3.5.2. Rischi

I principali rischi identificati con riferimento al rispetto dei diritti umani, che possono assumere rilievo nell'ottica del perseguimento della strategia aziendale nel medio-lungo periodo, sono riconducibili a:

- rischi reputazionali, in caso di eventuali violazioni (reali o presunte) dei diritti umani universalmente riconosciuti, siano essi legati alla forza lavoro diretta o indiretta (catena di fornitura) o alle comunità locali in cui il Gruppo opera. Il mancato rispetto dei diritti umani potrebbe concretizzarsi, a titolo esemplificativo, in lavoro minorile, lavoro forzato, impatto fortemente negativo sulle comunità locali;
- rischi operativi, legati ad una carente gestione di eventuali criticità in materia di abuso dei diritti umani, reali o presunti;
- rischi legali e di *compliance*, in caso di gestione di eventuali cause legate al rispetto dei diritti umani.

3.5.3. Politiche praticate

Il Gruppo, come indicato nel Codice Etico, evita qualsiasi forma di discriminazione che sia basata sul genere o sull'orientamento sessuale, sulla razza, sull'origine nazionale, sulla provenienza geografica, sulla religione, oltre che su eventuali altri parametri stabiliti dalle leggi in vigore.

3.5.4. Modello

Si rimanda alla descrizione generale presente nell'introduzione del Cap. 2, in quanto ad oggi non sono state implementate dal Gruppo specifiche strutture aziendali per la gestione delle tematiche attinenti al rispetto dei diritti umani.

3.5.5. Indicatori di *performance*

Considerando la bassa rilevanza dei temi afferenti alla sfera del rispetto dei diritti umani, e dei rischi ad essi connessi, per il Gruppo non sono disponibili indicatori di *performance*.

3.6. Ambito attinente alla lotta contro la corruzione (attiva e passiva)

3.6.1. Temi rilevanti

Sulla base delle analisi condotte (per dettagli in merito si rimanda all'introduzione del presente Cap. 3), il tema della lotta contro la corruzione risulta essere rilevante per il Gruppo, non tanto per l'occorrenza di eventuali episodi di corruzione, quanto per l'attualità del tema, anche in relazione alla natura del business su cui si focalizzano le attività di alcune società del Gruppo.

3.6.2. Rischi

Nell'ambito della lotta alla corruzione, i principali rischi che possono assumere rilievo nell'ottica del perseguimento della strategia aziendale di medio-lungo periodo sono legati alla commissione di atti corruttivi da/verso la Pubblica Amministrazione e da/verso i privati.

In particolare, tali rischi possono essere riconducibili a:

- rischi reputazionali;
- rischi operativi;
- rischi di *compliance* e conseguente esposizione dell'organizzazione a sanzioni penali nei Paesi in cui è presente una normativa di contrasto della corruzione.

I rischi legati alla corruzione possono lambire molteplici processi aziendali e vengono identificati in relazione alle fattispecie di reato previste dal D. Lgs. n. 231/2001, quali ad esempio i reati di concussione, l'induzione indebita a dare o promettere utilità, l'istigazione alla corruzione, la corruzione per un atto d'ufficio, ecc.

3.6.3. Politiche praticate

Il Codice Etico definisce i criteri etici a cui il Gruppo si ispira e i principi di legalità, lealtà, correttezza e trasparenza che il Gruppo si impegna a rispettare, con specifico riguardo alla finalità di prevenzione dei reati di corruzione e simili di cui al D. Lgs. n. 231/2001 (si veda la sezione seguente).

3.6.4. Modello

Diverse tipologie di potenziali reati legati alla corruzione nelle sue varie forme (ad es. reati nei rapporti con la pubblica amministrazione, induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni false all'autorità giudiziaria, corruzione tra privati) sono al centro della trattazione del Modello 231. Ai fini della prevenzione di tali reati, il Modello 231 definisce i principi generali di comportamento da tenere nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, nei rapporti con dipendenti e fornitori di beni e servizi e nell'ambito delle attività a rischio rispetto ai reati societari, coerentemente con i principi deontologici aziendali previsti nel Codice Etico del Gruppo. In via generale, a tutti coloro che, a qualunque titolo, operano nell'ambito delle attività "sensibili" per conto o nell'interesse del Gruppo, è fatto divieto di porre in essere, collaborare o dare causa alla realizzazione di comportamenti tali che, presi individualmente o collettivamente, integrino o possano integrare, direttamente o indirettamente, le fattispecie di reato previste dal D. Lgs. 231/01. È altresì proibito porre in essere comportamenti che determinino situazioni di conflitto di interessi nei confronti di rappresentanti della Pubblica Amministrazione.

All'Organismo di Vigilanza spetta il compito di valutare l'efficacia delle procedure e l'osservanza delle prescrizioni del Modello in materia di prevenzione dei reati sopra descritti.

3.6.5. Indicatori di *performance*

In merito a possibili rischi legati alla corruzione, nel corso degli esercizi chiusi al 31 dicembre 2016 e 2017, il Gruppo ha ritenuto opportuno porre attenzione alla Linea di Business BPO Assicurazioni, che presta una parte dei propri servizi a favore della Pubblica Amministrazione, ponendo in essere una procedura finalizzata ad individuare potenziali elementi di rischio (p.e. potenziali conflitti d'interesse).

4. NOTA METODOLOGICA

La Dichiarazione di carattere non finanziario del Gruppo risponde alle richieste del Decreto Legislativo 254/2016 sull'obbligo di rendicontazione delle informative non finanziarie da parte delle organizzazioni di grandi dimensioni e di interesse pubblico. Tale informativa mira ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto coprendo i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo.

4.1. Il perimetro e lo standard di rendicontazione

La presente DNF è relativa all'esercizio 2017 (dal 1° gennaio al 31 dicembre), coerentemente con il periodo di riferimento del Bilancio Consolidato, e contiene anche, laddove disponibili, i dati di prestazione di carattere non finanziario del 2016 per fornire un raffronto con l'esercizio precedente. Il perimetro di rendicontazione, coerentemente con quanto richiesto dal Decreto, coincide con quello del Bilancio Consolidato (si veda la Struttura societaria del Gruppo al 31 dicembre 2017, riportata nel par. 2.1.2 "Struttura di Gruppo"), ovvero include le società consolidate integralmente per la reportistica finanziaria, ad eccezione della società ShoppyDoo S.L.U. con sede a Madrid (Spagna), esclusa in quanto considerata non rilevante rispetto al Gruppo per dimensioni (6 dipendenti nel 2017) ed impatti socio-ambientali.

Lo standard di rendicontazione adottato dal Gruppo per la redazione della presente DNF sono i GRI Sustainability Reporting Standards pubblicati nel 2016 dalla Global Reporting Initiative (GRI); in particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation 2016, paragrafo 3, all'interno di questo documento sono stati presi a riferimento i seguenti GRI Standards (GRI-referenced):

GRI STANDARDS	GRI Disclosures	Description
GRI 102 - General Disclosure	GRI 102-1	<i>Name of the Organization</i>
	GRI 102-2	<i>Activities, brands, products and services</i>
	GRI 102-4	<i>Location of operations</i>
	GRI 102-9	<i>Supply Chain</i>
	GRI 102-15	<i>Key impacts, risks, and opportunities</i>
	GRI 102-18	<i>Governance structure</i>
	GRI 102-50	<i>Reporting period</i>
GRI 103 - Management Approach 2016	GRI 103-2	<i>The management approach and its components</i>
GRI 205 – Anti-corruption	GRI 205-1	<i>Operations assessed for risks related to corruption</i>
GRI 206 – Anti-competitive Behavior	GRI 206-1	<i>Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices</i>
GRI 302 – Energy	GRI 302-1	<i>Energy consumption within the organization</i>

GRI 305 – Emissions	GRI 305-1	<i>Direct (Scope 1) GHG emissions</i>
	GRI 305-2	<i>Energy indirect (Scope 2) GHG emissions</i>
GRI 401 – Employment	GRI 401-1	<i>New employee hires and employee turnover</i>
GRI 404 - Training and Education	GRI 404-1	<i>Average hours of training per year per employee</i>
GRI 418 - Customer Privacy	GRI 418-1	<i>Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data</i>
GRI 419 - Socioeconomic Compliance	GRI 419-1	<i>Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area</i>

4.2. Il processo di reporting e le metodologie di calcolo

Le informative quali-quantitative contenute in questa prima dichiarazione di carattere non finanziario sono state selezionate da un apposito team di lavoro del Gruppo sulla base dell'analisi di rilevanza (per maggiori dettagli in merito si rimanda al capitolo 3 nella sezione “TemI rilevanti”) e raccolte tramite schede di raccolta dati appositamente definite, in modo che l'anagrafica degli indicatori fosse allineata alle *disclosure* dei GRI Standards.

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di prestazione di carattere non finanziario riportati nella presente dichiarazione, in aggiunta a quanto già indicato nel testo della DNF.

Consumi energetici ed emissioni di gas ad effetto serra

I fattori di conversione utilizzati per uniformare i consumi energetici provengono dalla tabella “UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting – Fuel properties” del DEFRA, per gli anni 2016 e 2017.

Per il calcolo delle emissioni di gas serra sono stati utilizzati approcci di stima conservativi. In particolare, le emissioni di gas ad effetto serra sono state calcolate nel seguente modo:

- emissioni dirette (Scopo 1), espresse in termini di CO₂ equivalente: per le emissioni legate al consumo di gas naturale e diesel sono stati utilizzati i fattori di emissione riportati in “UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting – Fuel properties” del DEFRA, nelle edizioni 2016 e 2017;
- emissioni indirette energetiche (Scopo 2), espresse in termini di CO₂: per il calcolo delle emissioni relative all'energia elettrica sono stati tenuti in considerazione i fattori, per ciascun Paese, presenti nella “Tabella 49 - Principali indicatori socio-economici ed energetici”, pubblicata da Terna nella sezione Confronti Internazionali, e disponibili nella loro versione più recente in riferimento all'anno 2015.

Gestione del personale, training e formazione

I tassi di assunzione e cessazione sono stati calcolati rispetto al totale dei dipendenti in forza al 31 dicembre per i due anni oggetto rendicontazione.

Il calcolo delle ore di formazione medie annue è stato calcolato considerando anche le categorie professionali degli stagisti e degli apprendisti in quanto tipologie di contratto che, per prassi aziendale, sono orientate all'assunzione.

Per quanto riguarda, infine, il calcolo dei dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle *performance*, è stata presa in considerazione la data di *delivery* del processo di valutazione, ovvero la data in cui avviene l'incontro finale tra il dipendente valutato ed il responsabile della valutazione.

Gruppo MutuiOnline S.p.A.

**Relazione della società di revisione indipendente sulla
dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai
sensi dell'articolo 3, comma 10 del D.Lgs. 254/2016 e
dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267**

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 3, comma 10 del D.Lgs. 254/2016 e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267

Al Consiglio di Amministrazione della
Gruppo MutuiOnline S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Gruppo MutuiOnline S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex articolo 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 12 marzo 2018 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota Metodologica" della DNF, da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards, con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota Metodologica" della DNF. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'articolo 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell' articolo 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell' articolo 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell' articolo 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a).

4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Gruppo MutuiOnline S.p.A. e con il personale di Centro Istruttorie S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per il sito di Cagliari della Gruppo MutuiOnline S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato una visita in loco nel corso della quale ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo MutuiOnline relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards, con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

Milano, 29 marzo 2018

EY S.p.A.



Lorenzo Secchi
(Socio)