



Do the right thing!



2020

Bilancio d'esercizio

Le soluzioni
per le cose che contano.

 **UniCredit**
Services

Le soluzioni
per le cose che contano.



Do the right thing! Per l'Economia Reale

Abbiamo rapidamente intrapreso importanti azioni per dare sostegno al motore dell'economia reale in Europa: le piccole e medie imprese.



PREMIATA COME 'MIGLIORE BANCA AL MONDO PER LE PMI'

In ottobre UniCredit è stata premiata come 'Migliore banca per le PMI' dalla rivista Global Finance nell'ambito dei World's Best Global Bank Awards. Questo premio è frutto della nostra performance dello scorso anno, valutata su criteri quali la reputazione e l'eccellenza manageriale.

Indice

Introduzione	5
Cariche sociali e Società di Revisione	7
Lettera dell'Amministratore Delegato	8
Profilo della Società	12
Relazione sull'andamento della gestione	15
Panorama dell'esercizio	16
Modello di Business ed evoluzione della Struttura Organizzativa	18
Linee di sviluppo	21
Servizi al Cliente	26
Partecipazioni	45
Altre informazioni	47
Analisi dei risultati reddituali	48
Analisi della situazione patrimoniale	50
Proposte all'Assemblea	52
Bilancio d'esercizio	55
Schemi di bilancio	57
Nota integrativa	65
Relazioni e delibere	107
Relazione del Collegio Sindacale	108
Relazione della Società di revisione	115
Avviso di convocazione dell'Assemblea	121
Deliberazioni dell'Assemblea	123

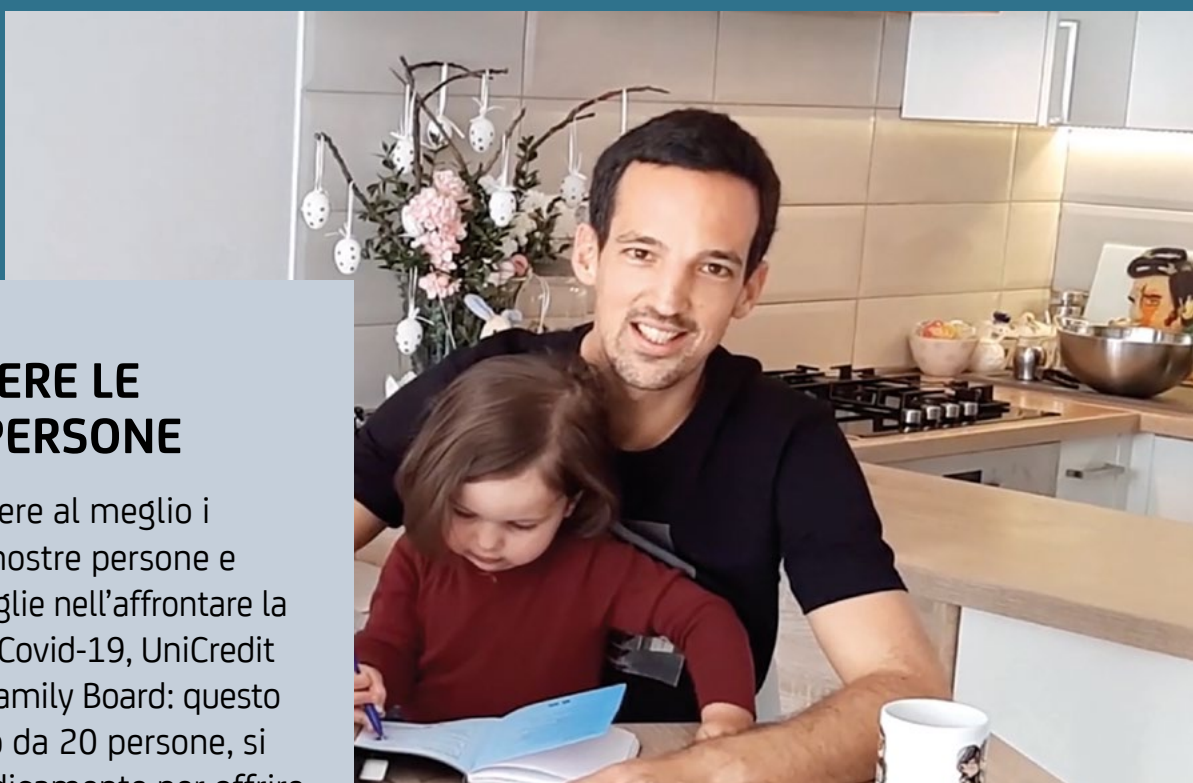
Do the right thing!

Per i nostri Colleghi

Durante tutto il 2020 ci siamo concentrati nella salvaguardia e cura delle nostre persone, fornendo loro milioni di dispositivi di protezione individuale e potenziando rapidamente gli aspetti tecnologici. Abbiamo infatti distribuito nuovi computer portatili e dato accesso da remoto a oltre 80.000 dipendenti, per consentire loro di lavorare in modo sicuro ed efficace.

PROTEGGERE LE NOSTRE PERSONE

Per comprendere al meglio i bisogni delle nostre persone e delle loro famiglie nell'affrontare la crisi dovuta al Covid-19, UniCredit ha creato un Family Board: questo team, formato da 20 persone, si riunisce periodicamente per offrire soluzioni e raccomandazioni in termini di flessibilità, benessere e altri supporti necessari, quali il lavoro da remoto e la didattica a distanza.



Introduzione

Cariche sociali e Società di Revisione	7
Lettera dell'Amministratore Delegato	8
Profilo della Società	12

Do the right thing!

Per i nostri Clienti

Durante il 2020 abbiamo lavorato più duramente che mai per aiutare i nostri oltre 16 milioni di clienti in 13 paesi nelle loro nuove sfide. UniCredit vuole essere sempre parte della soluzione, dai programmi di finanziamento da un miliardo di euro per le aziende multinazionali al mentoring per le startup.

10 MILIONI DI EURO PER FINANZIARE UN PASTIFICIO CENTENARIO

Questo prestito, il primo di grandi dimensioni emesso nell'ambito del programma italiano di prestiti garantiti, è stato accordato per soddisfare i bisogni di capitale circolante del Pastificio Di Martino di Gragnano.



Cariche sociali e Società di Revisione

Consiglio di Amministrazione

Ranieri De Marchis

Presidente

Carlo Vivaldi

Vice Presidente

Daniele Tonella

Amministratore Delegato

Luca Rubaga

Direttore Generale

Scukanec Hopinski Boris

Consiglieri

Stefano Porro

Tina Pogacic

Finja Carolin Kuetz

Karl Stefan Vogt

Remo Taricani

Rita Izzo

Segretario del Consiglio

Collegio Sindacale

Roberto Bianco

Presidente

Michele Paolillo

Sindaci Effettivi

Francesca Muserra

Barbara Aloisi

Sindaci supplenti

Marzio Duilio Rubagotti

Deloitte & Touche S.p.A.

Società di Revisione

UniCredit Services S.C.p.A.

Sede Legale: Via Livio Cambi, 1 - 20151 Milano

Capitale Sociale: € 194.159.415,00, interamente versato

Società appartenente al Gruppo Bancario UniCredit

Albo Gruppi Bancari: cod. 2008.1

Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale e P. IVA n° 12086630154

A portrait of Daniele Tonella, a middle-aged man with grey hair, wearing a dark suit jacket over a light blue button-down shirt. He is smiling slightly and looking towards the camera. His right arm is resting on a white surface, and his left hand is resting on a red surface, wearing a watch and a ring.

.....
“Abbiamo accelerato il
nostro Digital Journey
per supportare il cambio
di comportamento
dei clienti, potenziando
la transizione
verso un approccio
omni-channel”.

Lettera dell'AD

Daniele Tonella
AMMINISTRATORE DELEGATO

Care azioniste, cari azionisti,

Il 2020 è stato caratterizzato a livello mondiale da una pandemia senza precedenti. UniCredit ha agito considerando come prioritaria la sicurezza dei colleghi.

I colleghi di UniCredit Services hanno mantenuto i sistemi IT attivi e funzionanti senza compromettere tutti gli importanti aspetti di sicurezza e di compliance. Tutto ciò rilasciando una moltitudine di progetti richiesti dalla banca.

Abbiamo potenziato la piattaforma VPN consentendo a più di 60.000 colleghi di lavorare in sicurezza dalle loro case. Allo scopo di facilitare, senza soluzione di continuità, la comunicazione per i colleghi che lavorano in prima linea, abbiamo introdotto una piattaforma aggiuntiva: WEBEX.

La disponibilità dei servizi online e digitali ai nostri clienti pan-europei è stata garantita dall'acquisto di più di 8.000 laptops destinati ai colleghi delle filiali, implementando 120 nuove linee telefoniche a supporto del nostro Call Center.

COVID-19 acceleratore del Team 23

La pandemia COVID-19 ha confermato l'importanza della digitalizzazione come elemento chiave del nostro piano Team 23. Abbiamo accelerato il nostro Digital Journey per supportare il cambio di comportamento dei clienti, potenziando la transizione verso un approccio omni-channel. Stiamo riducendo la complessità attraverso "Remove2Improve", una iniziativa finalizzata a snellire i processi. Ci siamo impegnati a rafforzare la nostra resilienza riducendo i rischi ICT e Cybersecurity.

Abbiamo continuato il processo di trasformazione del mobile banking, dei call centre, dell'internet banking, oltre alla transizione verso le filiali *paperless*.

Il progresso è la chiave

L'annuale **Internal Service Quality** svoltasi a novembre 2020 ha rilevato un incremento significativo della soddisfazione dei clienti relativamente ai servizi IT, con un indice del 82% comparato al 66% del 2019. Un traguardo importante in un anno in cui abbiamo fatto forte affidamento sul lavoro a distanza per supportare i nostri colleghi.

Il 2020 ha mostrato una performance positiva anche nell'ambito della **gestione degli incidenti** dove abbiamo razionalizzato e modernizzato il nostro patrimonio IT, riducendo i relativi rischi ed aumentando la sostenibilità a lungo termine. Una riduzione del 40% degli incidenti *major* rispetto al 2019, ci ha permesso di registrare per il secondo anno consecutivo un significativo miglioramento.

Il **nostro livello di availability** rimane elevato. Nonostante due incidenti verificatisi a settembre, mediamente si sono registrati soltanto 1.3 giorni al mese con valori inferiori all'obiettivo giornaliero definito, surclassando i risultati conseguiti nel precedente anno.

Abbiamo istituito un nuovo **Programma di Affidabilità del Servizio** per rafforzare ulteriormente i nostri sistemi ed aumentare la nostra resilienza agli incidenti gravi, in linea con l'evoluzione della propensione al rischio.

Ci siamo impegnati nel raggiungimento degli obiettivi finanziari superando i target assegnati per l'anno. Il tutto assorbendo i costi aggiuntivi sostenuti per l'implemento delle azioni a contrasto dell'emergenza COVID-19.

Continuiamo con la nostra trasformazione

Nell'ambito dell'iniziativa **DigitALL**, abbiamo introdotto l'uso di Microsoft Teams a tutta UniCredit Services incrementando i tool di comunicazione e collaborazione, particolarmente importanti continuando ad operare da remoto. Abbiamo inoltre iniziato ad estendere l'uso di Teams al Gruppo e siamo ormai prossimi al completamento della migrazione a Windows 10.

Una rilevante modernizzazione della nostra **Data Architecture** è stata avviata per consentire un accesso più affidabile e rapido a dati normativi e gestionali.

Il nostro **DevOps** journey procede come pianificato, con molteplici applicazioni completamente integrate per implementare un nuovo modo di lavorare nelle "fabbriche" IT basato sull'automazione strutturale del ciclo di vita dello sviluppo del software.

L'ambizione di rafforzare la nostra presenza nel **Cloud** si è concentrata principalmente sulle partnership con Google e Microsoft per quanto concerne il public cloud, investigando con altri fornitori soluzioni SaaS specifiche.

L'intenso lavoro sull'obsolescenza ha ridotto in modo significativo lo stock di componenti infrastrutturali obsolete, con netto impatto positivo sulla posizione di rischio operativo.

Le nostre persone sono la nostra forza

Il nostro programma Internalization & Upskilling, che ha come obiettivo la riduzione dell'impiego di forza lavoro esterna attraverso un processo di internalizzazione dei profili critici e mediante una crescita delle competenze chiave, registra un andamento positivo nel 2020 con oltre 300 nuove assunzioni.

Abbiamo rinnovato il nostro impegno per un dialogo aperto, attraverso l'evoluzione dei canali di comunicazione destinati ai nostri colleghi e introducendo regolari sessioni online per i nostri manager chiave. Il leadership team è rimasto vicino alle nostre persone per accertarne il benessere nei momenti difficili.

Continuiamo ad investire nella formazione ICT online, lanciando programmi di certificazione sulle tecnologie di Microsoft e Google, al fine di consentire ai nostri colleghi di mantenere solide competenze di base.

Nel 2021, ci impegniamo a continuare il progetto di trasformazione, **promovendo la tecnologia** per sostenere la "nuova normalità" aumentando lo smart working, garantendo prestazioni ottimali e introducendo strumenti di supporto online.

Lavorando come **OneTeam**, continueremo a soddisfare le esigenze dei nostri clienti accelerando la nostra transizione verso i canali digitali e il remote banking.

Daniele Tonella

Amministratore Delegato



Profilo della Società

Il go-live di UniCredit Business Integrated Solutions, società globale di servizi di UniCredit, è avvenuto il 1° gennaio 2012.

In data 9 aprile 2018 l'Assemblea Straordinaria di UniCredit Business Integrated Solutions S.c.p.A. ha approvato la modifica della denominazione sociale e del logo. Il nuovo nome, UniCredit Services S.C.p.A., sottolinea il focus sui servizi tecnici e operativi e esprime, ancor più chiaramente, il senso di appartenenza al Gruppo della società.

Sviluppata grazie al consolidamento delle strutture e delle società di Gruppo dedicate, In particolare, all'erogazione dei servizi di Information e Communication Technology (ICT), Operations, Real Estate, Security e Procurement, UniCredit Services risponde con rapidità ed efficacia alle richieste di servizi provenienti sia dalle società del Gruppo che dal mercato.

Nel corso del 2019 si è concluso con successo il progetto di trasformazione, che ha apportato soluzioni semplici, efficienti ed economicamente vantaggiose per i clienti, facendo leva su una flessibilità realizzativa, un approccio agile, tempi di risposta rapidi e soluzioni innovative di facile utilizzo.

In data 3 Dicembre 2019 è stato presentato il Piano Strategico 2020-23 denominato "Team 23" che ha come obiettivo quello di continuare il processo di razionalizzazione iniziato con Transform 2019.

I servizi sono disegnati mantenendo un orientamento internazionale che veicoli efficienza ed economie di scala, preservando una chiara visione prospettica che sia comprensiva delle specifiche necessità locali.

Il focus sul cliente assicura professionalità e competenza e costituisce un valore aggiunto anche nel processo di crescita delle persona.

Dati finanziari

Patrimonio netto

€ 307.984.153

Valore della produzione

€ 1.904.554.650

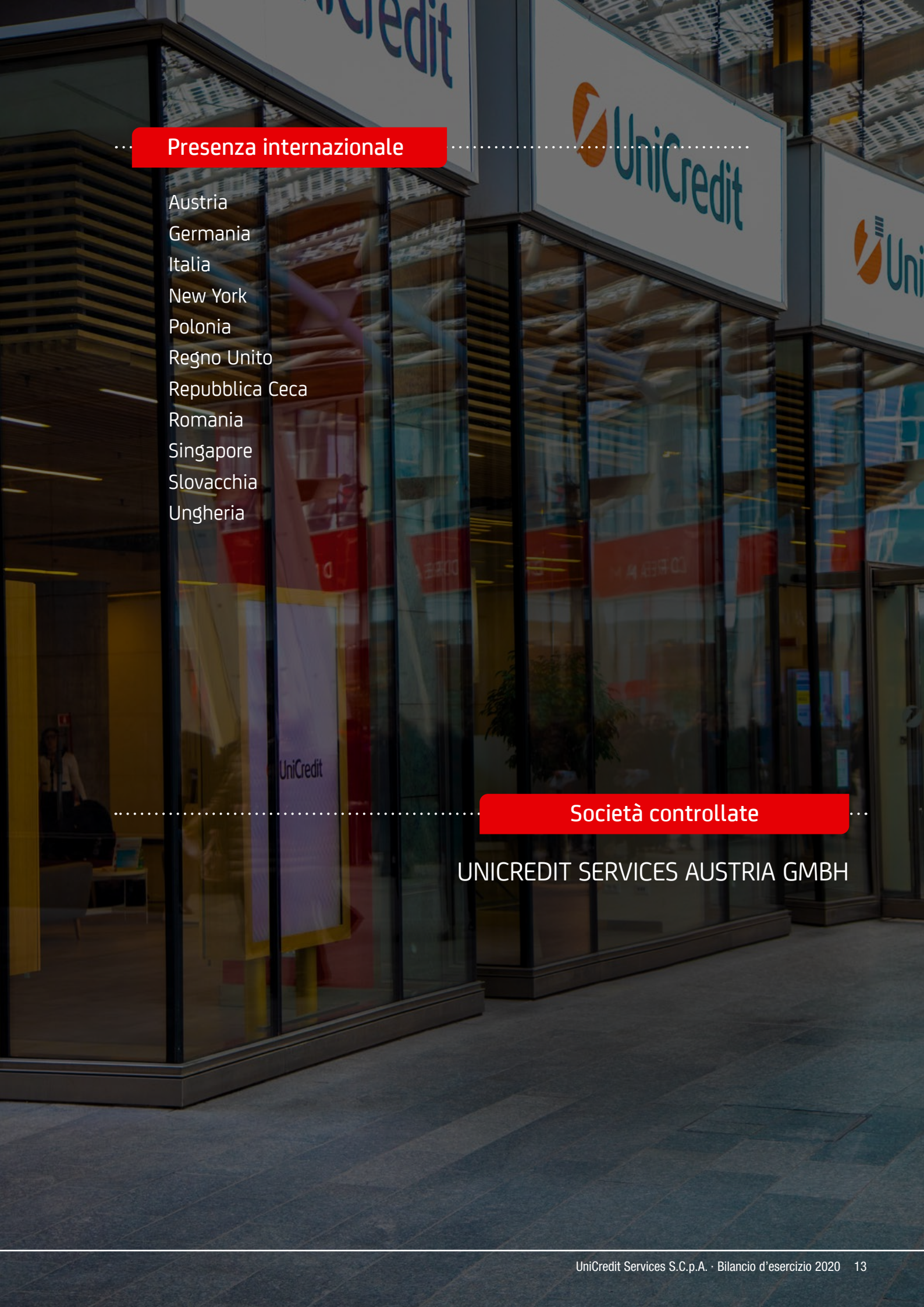
Utile dell'esercizio

€ 21.276.967

Dipendenti

6.368





Presenza internazionale

Austria
Germania
Italia
New York
Polonia
Regno Unito
Repubblica Ceca
Romania
Singapore
Slovacchia
Ungheria

Società controllate

UNICREDIT SERVICES AUSTRIA GMBH

Do the right thing!

Per le nostre Comunità

UniCredit è orgogliosa di offrire supporto alle comunità in tutti i paesi in cui opera: abbiamo promosso iniziative ufficiali e informali, mediante un'ampia gamma di attività di volontariato e di donazioni, con cui i nostri clienti e dipendenti hanno raccolto ed elargito milioni di euro.

“Tramite il nostro lavoro quotidiano, il vostro generoso contributo sarà di aiuto a tutta la popolazione italiana, costretta ad affrontare questo momento di emergenza causato dalla diffusione del Coronavirus. Grazie alla vostra donazione la Croce Rossa italiana continua a crescere, investendo in servizi, risorse e formazione per volontari e operatori, per essere sempre al fianco di chi ha più bisogno”.

Francesco Rocca

Presidente della Croce Rossa Italiana



Relazione sull'andamento della gestione

Panorama dell'esercizio	16
Modello di business ed evoluzione della Struttura Organizzativa	18
Linee di sviluppo	21
Risorse Umane	21
Risk Management	25
Servizi al Cliente	26
Chief Information Office	26
<i>CIO CEE</i>	26
<i>CIO WEU</i>	27
<i>CIO Finance & Controls</i>	35
Tech	38
Security	40
Procurement	42
Operations	43
Partecipazioni	45
Società controllate integralmente	45
<i>UniCredit Business Integrated Solutions Austria GmbH</i>	45
Società collegate	46
<i>Value Transformation Services S.p.A.</i>	46
Altre informazioni	47
Analisi dei risultati reddituali	48
Analisi della situazione patrimoniale	50

Panorama dell'esercizio

Nel corso dell'esercizio 2020, UniCredit Services, ha lavorato nell'ottica del progetto di riorganizzazione della squadra manageriale, annunciato dal Gruppo UniCredit il 3 Dicembre 2019 a Londra in occasione della presentazione ai mercati del Piano Strategico 2020-23.

Il progetto di riorganizzazione, approvato dal Consiglio di Amministrazione di UniCredit, ha come obiettivo quello di continuare il processo di razionalizzazione iniziato con Transform 2019.

La fase della trasformazione del Gruppo è di lungo periodo e fa leva sui risultati di Transform 2019 con una focalizzazione ancora maggiore sulla attività di banca commerciale supportata da un Corporate and Investment Banking pienamente integrato. Prosegue la revisione e la digitalizzazione dei processi e il lancio di nuovi servizi per i clienti in tutto il Gruppo, anche a seguito della situazione causata da COVID-19, che ha richiesto un'accelerazione del piano Team 23 verso i canali digitali e il remote banking volto a supportare le esigenze dei clienti.

L'Area COO, in quanto attivatore della trasformazione del Gruppo, guidando l'ottimizzazione del modello operativo, ha attuato due iniziative per migliorare ulteriormente il supporto IT per lo sviluppo di prodotti, servizi e soluzioni per il Business, rafforzando al contempo la governance in tutto il Gruppo su tutte le questioni di sicurezza, comprese quelle in relazione alla sicurezza informatica.

La prima iniziativa partita il 1° giugno, ha coinvolto il Group Research & Development che è stata interessata da un'importante evoluzione strutturale all'interno dell'area Group Chief Information Officer. La struttura è stata suddivisa e distribuita in quattro aree di business. Le aree sono CIO WEU (volta a rafforzare la vicinanza con il Commercial Bankink Europa occidentale e i suoi clienti), CIO Finance&Controls (istituito per garantire una responsabilità IT più chiara), Global Architecture e Commercial Banking CEE. Questo cambiamento sta consentendo uno scambio di conoscenze ancora più intenso, promuovendo ulteriormente l'innovazione.

La seconda iniziativa è legata alla nomina di una nuova prima linea del Chief Security Office del Gruppo. Il nuovo set-up è stato progettato per aumentare la focalizzazione sul governo della sicurezza e l'eccellenza nell'esecuzione a livello globale.

A partire dal 1° dicembre, CIO Finance & Controls sta rafforzando la sua mission accelerando lo sviluppo di dati, intelligenza artificiale e servizi di analisi di Gruppo, comprese le pratiche di Advanced Analytics Lab.

Con riferimento all'epidemia di coronavirus (Covid-19), UniCredit Services ha adottato misure preventive e stringenti in linea con le raccomandazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e delle autorità locali.

La Società ha deciso di imporre sin da subito restrizioni su trasferte nazionali e internazionali, e incoraggiato di conseguenza i dipendenti che non lavorano in attività critiche ad adottare modalità alternative di lavoro come quello da remoto (smart working) continuando a garantire continuità ai servizi erogati.

Sempre nel rispetto delle 10 Golden Rules emanate dal Gruppo a giugno a tutela della salute e del benessere dei colleghi e dei clienti è stato deciso di mantenere in vigore le attuali modalità di lavoro da remoto fino alla fine di marzo 2021.

Il 20 ottobre, inoltre, è stata firmata con il Comitato Aziendale Europeo (CAE) la prima dichiarazione congiunta sul lavoro da remoto. Questo consentirà di estendere le opportunità offerte dal progresso tecnologico, permettendo nuove modalità di lavoro con una maggiore efficienza e favorire una migliore conciliazione tra vita privata e vita lavorativa.

A partire dal mese di aprile 2020, in linea con le iniziative straordinarie intraprese dal Gruppo UniCredit per supportare l'economia reale durante l'epidemia COVID-19, UCS ha anticipato i termini di pagamento delle fatture emesse dai propri fornitori, eseguendo pagamenti "a vista" rispetto ai termini contrattuali standard di 60 giorni. In particolare dopo aver ricevuto le fatture ed effettuato i controlli di prassi, le fatture sono state messe immediatamente in pagamento.

Tale iniziativa che ha coinvolto circa 332 fornitori per un ammontare complessivo di pagamenti anticipati di circa 485,6 mln di euro relativo a 6.867 fatture, non ha avuto impatti sulla liquidità della Società, in quanto supportata da una corrispondente azione intrapresa dalla controllante UniCredit di accelerazione del pagamento delle fatture dei loro fornitori, di cui UniCredit Services fa parte.

Nel 2020 è stato lanciato un programma ancora più completo e armonizzato per la valutazione e la gestione dei rischi connessi alla stipulazione di contratti con Terze parti (Third Party Risk Management-TPRM) che ha coperto tutto il perimetro WEU (e quello CEE entro il primo trimestre del 2021). Il nuovo processo sarà regolato da una nuova Group Policy and Regulation – che il Consiglio di Amministrazione ha approvato in ottobre e supportato da un tool ICT dedicato, che sarà rilasciato nel 2021.

Si segnalano di seguito i principali eventi occorsi nel corso del 2020:

- durante il mese di marzo UniCredit e i sindacati hanno siglato l'accordo - sulle ricadute occupazionali del Piano Team23 sul perimetro Italia. Nei prossimi quattro anni, a 5.200 dipendenti sarà offerto un piano di prepensionamenti volontari con accesso al Fondo di Solidarietà di settore. In linea con lo sviluppo dell'offerta multicanale della banca, altri 800 dipendenti saranno riqualificati e adibiti a nuovi ruoli professionali. Con riferimento a UniCredit Services sono stati accantonati 67,4 milioni di costi interamente fatturati ai clienti del Gruppo;
- nel corso del mese di aprile 2020 si è concluso il processo di determinazione della fee definitiva verso i clienti per i servizi resi nel corso dell'esercizio 2019 che ha portato al riconoscimento di true up pari a 4,5 mln;
- nel corso del mese di maggio 2020 si è conclusa la negoziazione del rinnovo contrattuale con Microsoft per ulteriori 3 anni con il conseguente riconoscimento al fornitore di 8,6 mln di true up sul contratto scaduto e conseguente rilascio di 2,5 mln relativo al fondo rischi e oneri accantonato nel corso dell'esercizio 2019;
- al 31 Dicembre 2020 UniCredit Services SCpA. ha sostenuto costi relativi alla gestione connessa all'epidemia di Covid19 per 40,6 mln di cui:
 - 33,1 mln di costi per la sicurezza fisica in termini di sorveglianza nelle filiali;
 - 6,8 mln per potenziamento/aggiornamento rete VPN, costi di sicurezza informatica ed acquisto di 8.000 laptops;
 - 0,6 mln per emissione e spedizione carte servizi, utili a ridurre l'uso del contante;
 - 0,2 mln per fornitura kit prevenzione COVID-19 nelle filiali.
- Nella Branch tedesca sono stati fatti accantonamenti per un totale di 3 milioni per mensilità aggiuntiva riconosciuta ai dipendenti a copertura delle spese sostenute durante la pandemia (2,2 milioni) ed a copertura dei possibili rischi derivanti dalla mancata o errata documentazione relativa al rimborso spesa dipendenti (0,8 milioni);
- si rileva che nel corso del mese di dicembre 2020 UniCredit Services ha rilevato un impatto positivo a conto economico di 17,1 mln relativo al recupero IVA degli esercizi precedenti, di cui 16 milioni dalla branch tedesca con riferimento all'esercizio 2019 e 1,1mln dalla branch ungherese con riferimento all'esercizio 2015;
- sono stati fatti rilasci su fatture da relative ad esercizi precedenti per spese amministrative per 14,1 milioni;
- la Società ha svalutato attività sottostanti ad applicazioni ancora in produzione per le quali non vi sono più benefici economici futuri, per un valore complessivo di 17,8 milioni, nonché all'accorciamento della vita utile di alcune applicazioni con un impatto negativo a conto economico di 0,1 milioni;
- si rileva che a seguito dell'operazione REUS, che ha visto il trasferimento alla Capogruppo del perimetro del Real Estate e di Operation Italy nel corso dell'esercizio 2019, il pro-rata definitivo al 31 dicembre 2020 è risultato pari al 19% (15% al 2019) la cui variazione ha portato un effetto positivo sul conto economico per 7,9 milioni.

Il bilancio al 31 dicembre 2020, che viene sottoposto al vostro esame e alla Vostra approvazione, chiude con un utile di € 21.276.967 a fronte di un valore della produzione di € 1.904.554.650.

Modello organizzativo e di business

Nel 2020, il Top Management di UniCredit Services ha deciso di proseguire ulteriormente nel percorso evolutivo della società e del corrispondente Modello Organizzativo seguendo le direttrici tracciate nel corso degli anni precedenti, con l'obiettivo di essere sempre più lean e di rispondere con sempre maggior efficacia alle esigenze delle controparti Business in Holding.

Nel dettaglio, i cambiamenti organizzativi portati a termine durante l'anno sono stati:

- la cancellazione del *Transformation Office*;
- la semplificazione della struttura di *DICT service Mgmt*;
- la suddivisione dell'ex struttura *Group Research & Development* e relativa distribuzione in 4 diverse aree.

La rimozione del *Transformation Office* dall'organigramma di *UniCredit Services* è stata intrapresa con il duplice obiettivo di semplificare l'organizzazione dell'area valorizzandone al contempo le componenti. Le strutture che ne facevano parte (*Global ICT Architecture*, *Global ICT Service Management* e *Services & Standards 4IT*) sono infatti state spostate al diretto riporto del *General Manager*. Fa eccezione il team di *IT4IT Products*, ripartita contestualmente tra le restanti strutture dell'ex-*Transformation Office* seguendo la logica di ownership di processo e servizio E2E. Il team di *Developer Workplace*, anch'esso in precedenza parte della struttura *IT4IT Products*, è stato l'unico ad essere trasferito all'interno dell'area *Tech*.

Un'ulteriore modifica di rilievo all'interno dell'area *General Manager* ha riguardato la semplificazione della struttura *DICT service Mgmt*, che, grazie all'istituzione di un "*single point of contact*" per tipologia di servizio offerto, garantisce chiarezza, tempestività e una maggiore accountability.

Infine, per migliorare l'efficacia del team nell'esplorazione di nuove idee e per aumentare ulteriormente la sua vicinanza al business, la struttura *Group Research & Development* è stata suddivisa e distribuita nelle quattro aree di business: CIO WEU, CIO F&C, Global Architecture, e Commercial Banking CEE.

Questa trasformazione permette di ingaggiare nuovi talenti nei differenti servizi core dell'azienda, distribuendo così in maniera capillare lo spirito innovativo di R&D, favorendo il sorgere di sinergie e contaminazioni positive in tutta l'organizzazione.

CEO OFFICE

Il CEO Office ha fornito un robusto supporto all'Amministratore Delegato nel guidare la Società nel suo percorso di consolidamento della stabilità e della resilienza, trasformazione e miglioramento della qualità del servizio, secondo i pilastri strategici del Piano Team23 per l'Information Technology.

In stretta collaborazione con Tech e Global Architectures, abbiamo rafforzato e garantito la governance relativa alle iniziative fondamentali per rafforzare la stabilità dei nostri sistemi IT, attuare il programma di obsolescenza dell'infrastruttura e introdurre abilitatori architettonici.

Abbiamo sostenuto la trasformazione, promuovendo progetti relativi a nuovi modi di operare e fornendo preziosi input per la massimizzazione della produttività (in collaborazione con la direzione Finance) per lanciare ampi programmi mirati all'aumento dell'efficienza. Grazie a dashboard di KPI smart, abbiamo costantemente monitorato le nostre principali metriche operative. Contribuendo al percorso di "remotizzazione" del Gruppo, abbiamo sostenuto l'approntamento di nuovi strumenti di collaborazione migliorati e comunicazione durante il periodo di emergenza nel 2020, ponendo anche le basi per la definizione della "nuova normalità" a seguito dell'impatto iniziale della pandemia. Queste attività sono confluite nel più ampio programma DigitALL, volto a cambiare le modalità di interazione e comunicazione tra colleghi.

Abbiamo condotto una nuova edizione della nostra indagine interna sulla qualità percepita dei nostri servizi, lavorando in stretta collaborazione con i colleghi del Gruppo nello spirito di One Bank, One UniCredit. Hanno partecipato numerosi colleghi di CIB, Commercial Banking e funzioni globali in Italia, Germania, Austria e CEE. Il trend positivo dei feedback dei nostri colleghi è stato confermato ed è persino migliorato per quasi tutti gli aspetti dei servizi ICT e Operations.

Abbiamo guidato iniziative volte a rivedere tutte le nostre attività quotidiane per individuare modi migliori (o più efficienti) di operare. La nostra collaborazione con Human Capital rimane solida, in quanto lavoriamo insieme per investire in competenze elevate dei nostri organici al fine di affrontare nel migliore dei modi le sfide future nell'ambito della nostra trasformazione digitale.

Global ICT Architecture area

Modello di business ed evoluzione dell'organizzazione

La riorganizzazione del nostro reparto di sviluppo software, attraverso l'aggregazione di team precedentemente appartenenti ad altre aree, ha consentito la responsabilizzazione e la governance degli strumenti, dei processi e della trasformazione a livello delle stanze E2E.

Le capacità della nostra direzione Global ICT Architecture nella progettazione di soluzioni e nella selezione delle tecnologie sono state potenziate con l'immissione di competenze da altre direzioni interne.

Strategia di sviluppo

Abbiamo definito la strategia dell'architettura IT a supporto di Team23 definendo cinque pilastri architettonici alla base dell'IT Transformation.

Dopo il successo del progetto pilota nel 2019, il percorso del progetto DevOps ha continuato a fornire valore nel 2020. Questa iniziativa IT ha evidenziato molteplici vantaggi: aumento della qualità e della sicurezza del software, riduzione del time-to-market, maggiore percentuale di funzionalità coperte.

Abbiamo sostenuto il nostro Gruppo nelle iniziative strategiche e nei progetti di grande rilevanza in stretta collaborazione con tutti gli stakeholder, in particolare, PSD2 compliance, Open Banking setup and Google Cloud foundation.

IT4IT Services & ICS

Durante il 2020 la struttura ha operato una profonda trasformazione interna per supportare al meglio gli obiettivi del Team 23.

La gestione degli ambienti di pre-produzione ha assistito ad una importante evoluzione di Governance e di ottimizzazione operativa.

In completo allineamento con la strategia aziendale, è stato definito un processo di misurazione della produttività, attraverso analisi periodiche di subset significativi svolte nell'area di UniCredit Services, a cui hanno fatto seguito azioni correttive volte ad ottenere il miglioramento continuo della qualità.

Costante attenzione è stata data agli Standard IT, all'evoluzione dei processi operativi e ai tool a supporto dell'evoluzione degli stessi. In particolare:

- I processi di Project Management e Service Implementation Management sono stati rivisti;
- Installata la nuova versione del tool di Project Management, con nuove funzionalità volte a migliorare la user experience degli utenti attraverso un nuovo layout e nuove dashboard provvedendo alla formazione di numerosi colleghi;
- Supportato ed eseguito la campagna di Change Management, facendo in particolare awareness sulle nuove direttive legate al TPRM;
- Evoluto la reportistica di Customer Portal.

Per avvicinare ulteriormente il Business alle componenti IT è stata sviluppata all'interno dei tool l'opportunità di gestire il processo di Demand congiuntamente, nel pieno rispetto della logica "One Team, One Unicredit".

Abbiamo ampliato i nostri servizi di misurazione delle Performance delle nuove funzionalità sui Canali Digitali per garantire l'adeguata UX ai clienti digitali del Gruppo di Italia Germania e Austria e la resilienza dei sistemi IT.

Abbiamo rilevato il 186% di casi d'uso in più rispetto al 2019. Abbiamo eseguito il 175% di test di performance in più rispetto al 2019. In continuità con quanto fatto negli anni precedenti, particolare

importanza ha ricoperto il controllo dei "Rischi operativi", che sono stati gestiti attraverso le consuete campagne di certificazione, integrate con azioni specifiche di sensibilizzazione.

Abbiamo verificato la conformità di un cospicuo numero di controlli, coinvolgendo i responsabili di tutte le funzioni impattate in diversi paesi ed ottenendo la certificazione ISAE 3402.

ICT Portfolio, Contract & Outsourcing Management

La governance della struttura è rimasta una priorità assoluta nel 2020, con maggiore focus sulla gestione del rischio di terze parti.

Abbiamo supervisionato il processo relativo alla gestione di terze parti e la sua continua evoluzione, con l'entrata in vigore di un regolamento più restrittivo riguardo alla gestione del rapporto con i fornitori.

Il team ha attivato l'implementazione delle nuove linee guida EBA all'interno dei contratti in essere e ha supportato i principali programmi strategici.

Inoltre, la struttura ha svolto un ruolo centrale nel coordinare, supervisionare e rivedere la pianificazione del portafoglio ICT per conseguire gli obiettivi del piano Team23, considerando anche i nuovi scenari aperti dall'emergenza COVID-19.

Il team ha introdotto con successo un nuovo Modello di Governance per i contratti con le Società del Gruppo di dimensioni minori, finalizzando la centralizzazione del modello contrattuale. Abbiamo completato l'acquisizione di contratti attivi all'estero, supportando al tempo stesso diverse iniziative di UniCredit Services con impatti sui contratti.

Infine, sono stati armonizzati (in linea con il nuovo modello contrattuale) i contratti con le Banche CEE, ed è stata attivata la procedura di firma digitale dei contratti

Global ICT Service Management

Il Global ICT Service Management è stato interessato da una riorganizzazione volta al consolidamento dell'*accountability end-to-end* per i processi di gestione dei servizi.

La struttura è divenuta così responsabile non soltanto dell'esecuzione e definizione dei processi afferenti al service management, ma anche del setup dei relativi tools.

Rimane obiettivo primario del team fornire la miglior qualità del servizio verso il cliente finale, studiando soluzioni volte a garantire la stabilità del sistema, e minimizzando gli impatti di eventuali disservizi.

Modello organizzativo e di business (SEGUE)

Tale obiettivo viene raggiunto con:

- il controllo assiduo dei rilasci in produzione;
- il monitoraggio proattivo degli eventi in produzione;
- il supporto alle delivery unit nell'individuazione ed esecuzione di action plan volti alla risoluzione definitiva degli incidenti a loro in carico;
- lo studio predittivo della stabilità dei servizi mediante soluzioni di Business Intelligence.

A livello aziendale, la struttura è unico punto di sintesi per tutti i dati afferenti al service management, fornendo anche supporto all'individuazione e definizione dei KPI di service management. In coerenza con le logiche di ammodernamento aziendale, la struttura guida un progetto pluriennale per l'integrazione di un numero quanto più ampio di processi aziendali in un unico framework, completamente integrato.

Diversi processi sono stati interessati da una forte review nel corso dell'anno, che ci ha consentito di raggiungere nel corso del 2020 traguardi molto ambiziosi in termini di stabilità dei sistemi produttivi, superando i risultati ottenuti nel 2019.

Durante l'emergenza COVID-19 la struttura ha supportato le unità produttive nella consegna dei progetti, nel definire azioni volte a preservare la stabilità dei servizi (anche in un nuovo contesto lavorativo completamente "remoto"), e, in generale, nel conservare un basso profilo di rischio IT pur rispettando le necessità di *time-to-market* dovuti alla veloce trasformazione globale.

Risorse Umane

L'anno 2020 si è articolato in allineamento con l'apertura del piano Team 23 in UniCredit Services. Nello specifico, conclusa l'implementazione della riorganizzazione della Società, si è provveduto a implementare una serie di iniziative volte a supportare la strategia di razionalizzazione e modernizzazione del patrimonio informatico, di contenimento del rischio operativo attraverso la diffusione di processi moderni e l'applicazione di nuove modalità di lavoro per aumentare l'efficienza e l'innovazione oltre che a potenziare le competenze delle persone. In particolare si segnalano:

- Rafforzamento delle competenze della forza lavoro grazie all'internalizzazione di personale qualificato basato su 4 competenze specifiche: "Cyber security", "Software development", "Data management" e "Architecture and Service Management". Tale piano di internalizzazione, che troverà piena esecuzione lungo l'arco di piano, è volto a equilibrare la composizione di *run e change, make or buy* e il rapporto tra interni e esterni rafforzando le competenze strategiche del futuro. A sostegno del piano di internalizzazione sono state individuate e implementate nuove tipologie di selezione e onboarding compatibili con le metodologie di lavoro a distanza dettate dalla situazione pandemica; In parallelo al piano di internalizzazione si è proceduto a un ridisegno della strategia formativa con investimenti mirati a sostegno del piano di *upskilling* focalizzato sullo sviluppo di competenze trasversali necessarie alla realizzazione del disegno strategico basato sulle 4 competenze sopra citate;

- Ulteriori investimenti sono stati approntati per i percorsi di certificazione e le partnership strategiche (ad esempio *Google Cloud*) anche in questo caso erogate in modalità principalmente virtuale;

Questa rivista strategia formativa tra le altre iniziative ha permesso di realizzare il *GOOGLE Cloud Learning Path* e la *Security Academy*.

A supporto del nuovo piano Team 23 è proseguito lo sforzo di aggiornamento della mappatura delle competenze e dei percorsi di carriera per i professionisti e i managers finalizzato a supportarne lo sviluppo nel contesto sempre più sfidante.

La diversificazione geografica è stata e continuerà a essere – anche nel piano di internalizzazione – una leva per l'efficienza organizzativa e la gestione dei costi, nonché per lo sviluppo di piani di successione per UniCredit Services e l'area COO.

Le tematiche di *Inclusion, Diversity, Ethics and Respect* seguitano a essere punti di particolare attenzione affrontati sia con iniziative specifiche sia tramite la partecipazione a programmi della Capogruppo.

Come naturale evoluzione, per il 2021 si prevede un ulteriore focus sulle persone e sulle competenze in continuo allineamento con le sfide a cui il Gruppo sarà chiamato.

UniCredit Services S.C.p.A.

Le risorse del perimetro di UniCredit Services S.C.p.A. ammontano al 31 dicembre 2020 a 6.368, di cui 2.131 in Italia, 1.697 in Germania, 1.564 in Romania, 512 in Polonia, 174 in Ungheria, 121 in Repubblica Ceca, 49 in Slovacchia, 48 a Singapore, 40 a New York e 32 in Gran Bretagna.

La variazione complessiva di +156 risorse per il perimetro UniCredit Services S.C.p.A. rispetto all'anno precedente è riassunta nel seguente prospetto:

Risorse al 31.12.2019	6.212
Assunzioni	723
Trasferimenti da/ad altre Aziende del Gruppo	-122
Cessazioni	-445
Risorse al 31.12.2020	6.368

L'incremento delle risorse si è concentrato principalmente in Italia (+166), altri incrementi minori sono avvenuti in Repubblica Ceca (+8), Ungheria (+7), Romania (+6), Polonia (+4) e Slovacchia (+1), riduzioni dell'organico si sono invece realizzate in Germania (-25), UK (-8), New York (-2) e Singapore (-1).

Rispetto al totale dell'organico di fine anno la popolazione femminile rappresenta il 46% del totale, mentre 762 risorse hanno un contratto part-time.

UniCredit Services GmbH

Le risorse del perimetro della Legal Entity UniCredit Services GmbH ammontano al 31 dicembre 2020 a 1.124 di cui 474 in Romania, 347 in Austria e 303 in Polonia.

La variazione complessiva di -10 risorse per il perimetro UniCredit Services GmbH rispetto all'anno precedente è riassunta nel prospetto a seguire:

Risorse al 31.12.2019	1.134
Assunzioni	96
Trasferimenti da/ad altre Aziende del Gruppo	2
Cessazioni	-108
Risorse al 31.12.2020	1.124

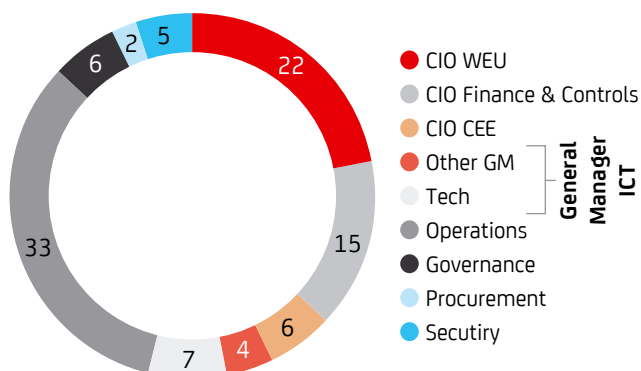
Le riduzioni in Polonia (-37) e Austria (-7), sono parzialmente bilanciati dalla crescita in Romania (+34).

Rispetto al totale dell'organico di fine anno la popolazione femminile rappresenta il 68% del totale, mentre 152 risorse hanno un contratto part-time.

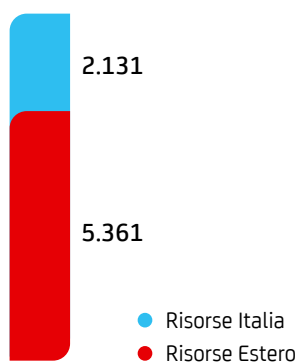
Linee di sviluppo (SEGUE)

Risorse Umane (SEGUE)

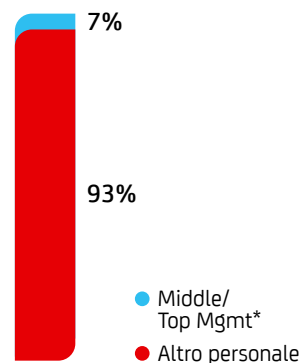
Distribuzione delle risorse per area di business UniCredit Services SCpA e GmbH (%)



Distribuzione Italia/Estero delle risorse SCpA e GmbH

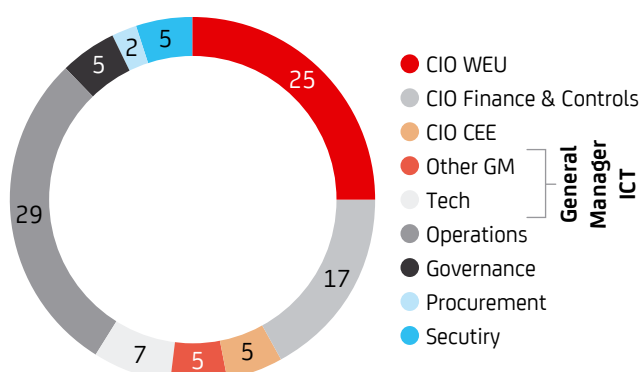


Distribuzione risorse per inquadramento SCpA e GmbH

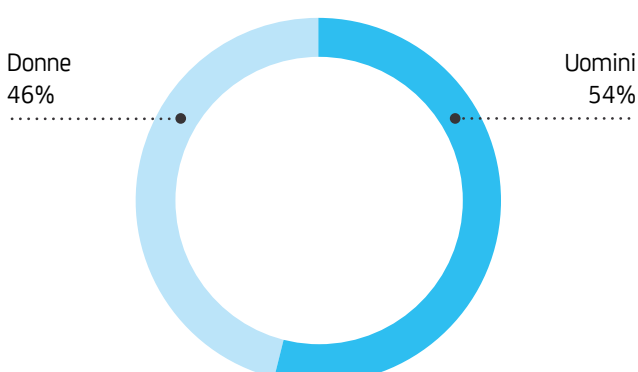


(*) Middle/Top Management ricomprende le bande da 3 a 6 (dove il Global Job Model è presente).

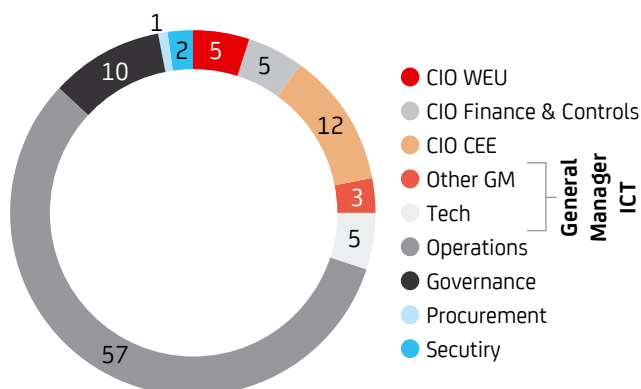
Distribuzione delle risorse per area di business UniCredit Services SCpA (%)



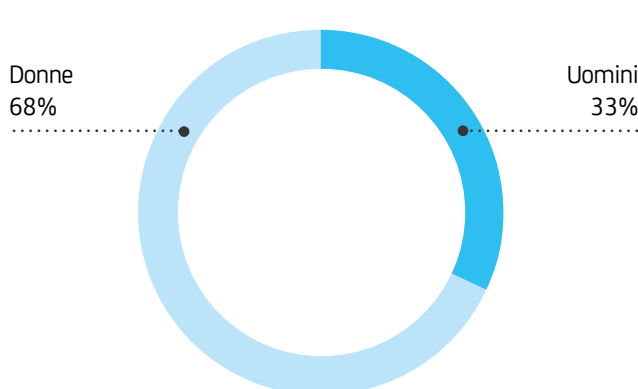
Distribuzione delle risorse per genere UniCredit Services SCpA (%)



Distribuzione delle risorse per area di business UniCredit Services GmbH (%)



Distribuzione risorse per genere UniCredit Services GmbH (%)



Formazione

Nel corso del 2020 UniCredit Services, a livello globale, ha portato avanti l'investimento nella formazione focalizzandosi sia sulle principali competenze trasformativazionali necessarie per supportare il business nel cambiamento, sia sul consolidamento delle competenze core verticali di ciascuna area tecnica di business.

A fronte del COVID 2019, nel primo semestre un grande effort è stato fatto sulla digitalizzazione dei format formativi che dalla modalità classroom sono stati convertiti in format digitale per consentire di non mettere in stand by i piani formativi a piano nell'anno. Si è lavorato con i fornitori esterni per dare accelerazione a questa conversione in tempi stretti.

Il numero complessivo di partecipazioni ad iniziative di formazione è aumentato (88.275 +30% rispetto al 2019), mentre il monte ore è in linea con dati del 2019 (208.765, -1,6% rispetto al 2019: 212.122 ore).

In particolar modo sono state definite le competenze trasformativazionali chiave, necessarie per sostenere i principali pilastri della strategia IT nel 2020, coerentemente con il piano Team 23, e sono:

- Cyber Security
- Data management
- IT Software development
- Architecture & Service management

Il miglioramento di tali competenze si è reso possibile costruendo specifici percorsi di formazione per gruppi selezionati di risorse, tracciati attorno a KPI distintivi e mirando entro il 2023, ad un aumento graduale dell'investimento rispetto ai corsi di formazione "Business as usual" (Transformational 70% e Business as usual 30%)

L'attività di formazione si è pertanto focalizzata su:

- CYBERSECURITY Professionals Certifications: sono stati erogati corsi specifici, con contenuti su misura per i professionals di cybersecurity, 85% della popolazione stessa (i.e., 156 risorse) ha partecipato a corsi di formazione volti al conseguimento della certificazione per un complessivo di 6.788 ore di formazione,
- GOOGLE Cloud Learning Path: nel 3Q20 è stato firmato un accordo di 4 anni con Google specifico per l'upskilling di circa 400 professionals a livello globale (90 dei quali lanciati nel 2020).
- AZURE MICROSOFT Learning Path: 231 professionals IT hanno partecipato a specifici percorsi per un totale di 4.616 ore di formazione;

- DATA & ANALYTICS TRAINING: sono stati erogati corsi specifici, con contenuti su misura per 143 partecipanti e 2.352 ore di formazione;
- MASTER in SECURITY (biennale 2018-2020): realizzato in collaborazione con Cefriel e Regione Lombardia, volto alla formazione in alto apprendistato di 10 neoassunti nell'ambito della sicurezza informatica, si è concluso a novembre per un totale di 1.760 ore di training;
- MASTER in Digital Platforms Technologies SALESFORCE (biennale 2020-2022): realizzato in collaborazione con Cefriel e Regione Lombardia, volto alla formazione in alto apprendistato di 6 neoassunti nell'ambito dell' IT per un totale di 1.030 ore di training procapite.

È proseguita inoltre l'attività di formazione su competenze già consolidate nel business, come:

- Project Manager ICT/Agile: nel 2020 sono stati formati 278 partecipanti a corsi dedicati per un totale di 6.467 ore;
- Metodologia Lean Six Sigma: con 26 partecipanti (14 Yellow Belts & Champion, 12 for Lean Innovation);
- Contract and Negotiations Management: iniziativa svolta in collaborazione con il Politecnico di Milano dedicata a potenziare il piano di formazione rafforzando ulteriormente le capacità di gestione dei contratti per le persone del Procurement. Sono stati coinvolti 75 partecipanti per un totale 1.800 ore di training;

In un anno fortemente impattato dal COVID 19 è stata posta attenzione particolare sulla formazione dei managers a cui sono stati erogati corsi di formazione on line per la gestione del team in remoto (es. Leading Hybrid teams)

Inoltre in linea con la strategia D&I tutta la popolazione manageriale ha partecipato ai due corsi Unconscious bias & Unconscious bias in managing performance con una % di partecipazione del 98%.

Si sono inoltre gettate le basi per attivare la Security Academy, con l'obiettivo di strutturare una offerta formativa su temi chiave di security a tutta la popolazione o con assegnazione by role, sia su ruoli IT che di security a garanzia di un necessario presidio dei rischi che impattano i nostri assets aziendali.

Linee di sviluppo (SEGUE)

Risorse Umane (SEGUE)

Infine, parte della formazione (12.513 partecipazioni) è stata erogata attraverso la valorizzazione delle competenze interne all'Azienda, per un totale di 36.334 ore, in aumento del 17% rispetto ai dati del 2019 (31.108 ore).

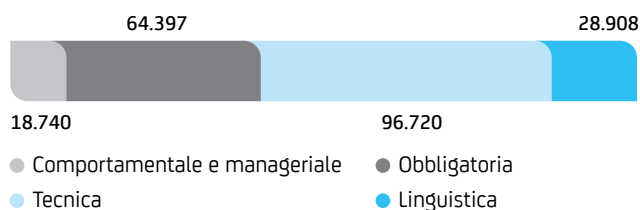
Dati di sintesi formazione 2020 (inclusa obbligatoria)

Numero di partecipazioni ad interventi formativi ¹	88.275
Numero complessivo di persone formate ²	8.113
Numero di ore di formazione erogate nel 2020 in UniCredit Services:	208.765
HC UniCredit Services al 31/12/2020:	7.492
Media di ore pro-capite (tot ore erogate/HC al 31/12):	27,87

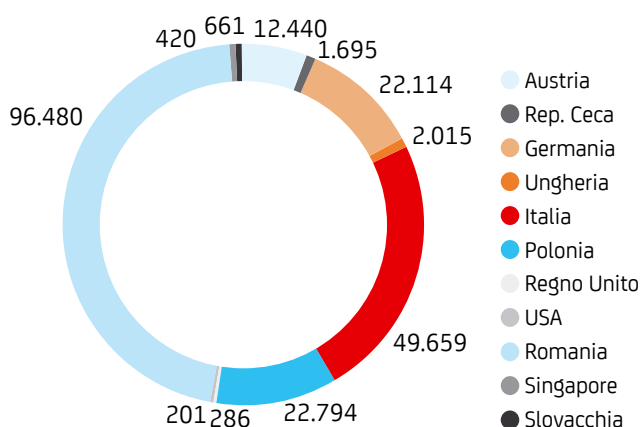
1 di cui 54.216 sono relative a mandatory training.

2 la differenza tra il numero di persone formate e gli HC al 31/12 è dovuta al turnover interno.

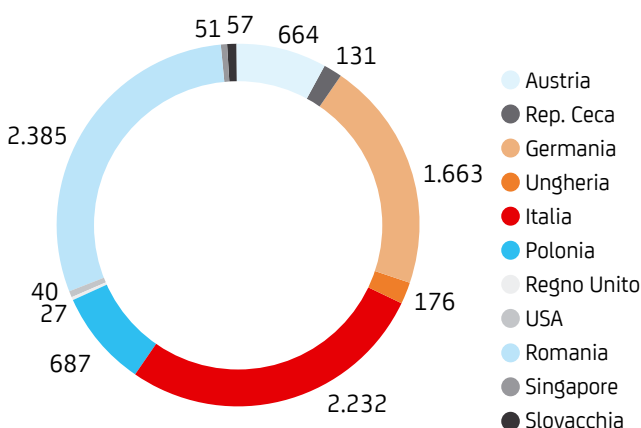
Ore di formazione erogate per tipologia (inclusa obbligatoria)



Ore di formazione erogate per Paese (inclusa obbligatoria)



Numero di persone formate per Paese (Inclusa obbligatoria)



Risk Management

UniCredit Services controlla e gestisce i rischi attraverso un modello conforme alla normativa sia regolamentare sia della Capogruppo. Tale modello permette di individuare responsabilità, metodologie, processi e strumenti efficaci in tutte le fasi dei cicli economici e produttivi della Società svolti in Italia e all'estero.

Il controllo dei rischi è assegnato alla Competence Line Risk Management che, a livello global per tutto il perimetro operativo italiano ed estero, esercita il proprio ruolo con l'obiettivo di preservare i valori dell'attivo e assicurare alla Società e ai clienti il presidio per l'individuazione, la gestione e il monitoraggio dei rischi operativi e reputazionali – anche potenziali - derivanti dalla attività di IT, Operations e Procurement.

Nell'ambito della Società è stato istituito anche un Comitato Rischi, coordinato dalla funzione Risk Management.

Con riferimento ai rischi finanziari e di liquidità, la Società si finanzia presso le banche del Gruppo; la liquidità disponibile è depositata presso le stesse su conti correnti a vista nel rispetto delle policy di Gruppo.

Il rischio di credito e di controparte, essenzialmente mercantile, viene presidiato e monitorato con processi efficaci, seppur snelli.

Per assicurare un presidio continuo e indipendente dei rischi cui la Società è esposta, il Risk Management della Società si avvale di un framework normativo che definisce regole, iter e responsabilità delle diverse strutture aziendali, con l'obiettivo di prevenire, misurare e controllare i rischi.

In relazione all'attività svolta, la Società si è dotata di un robusto modello di gestione dei rischi. In particolare, con riferimento alle attività IT, la metodologia utilizzata per l'individuazione del rischio è basata sull'analisi di molteplici eventi che potenzialmente potrebbero generare violazioni dei parametri di integrità, confidenzialità e disponibilità dei sistemi concordati con i clienti.

L'applicazione di tale metodologia ha imposto la definizione e implementazione di un set di indicatori - *Key Risk Indicators* (KRI)

- dedicati sia alla verifica dell'efficacia dei controlli in essere sia al monitoraggio dell'andamento dei rischi, delle azioni di mitigazione e dell'evoluzione dei progetti implementati volti alla riduzione dei rischi stessi.

A fine esercizio risultano attivi circa 329 indicatori di rischio. Per la quantificazione dei maggiori rischi potenziali, sono state inoltre effettuate 20 Analisi di Scenario.

È stata completata l'attività di ottimizzazione del processo di valutazione del rischio di implementazione dei progetti: per i progetti più significativi viene eseguito uno specifico *Risk Assessment* (RA) che ne analizza in dettaglio i rischi e descrive le azioni di mitigazione individuate. I risultati finali del Project Risk Assessment vengono portati all'approvazione degli Stakeholder del progetto. In tale ambito forte è stato l'impegno formativo che ha coinvolto 190 colleghi di tutto il perimetro operativo aziendale: il nuovo modulo formativo "*Project Risk Assessment*", rivolto ai Project Manager di UniCredit Services, ha l'obiettivo di condividere la metodologia e gli strumenti di valutazione dei rischi di progetto. Nel rispetto delle regole dettate dall'emergenza COVID-19, le sessioni formative, erogate in lingua sia italiana che inglese, si sono svolte on-line in "*virtual class*".

Per quanto attiene invece l'area ICT e Cyber, l'attività di assessment annuale ha riguardato 32 processi informatici, con valutazioni di rischio atteso e rischio estremo, quest'ultimo per scenari IT o Cyber. Inoltre, è stata implementata una Cyber Risk Dashboard al fine di monitorare su base mensile i principali rischi Cyber attraverso specifici indicatori di rischio clusterizzati per processo. La dashboard è attualmente in fase di test, con circa 60 indicatori definiti e le cui soglie sono in valutazione.

Nel 2020, nonostante gli effetti della pandemia sul "nuovo modo" di lavorare, non ci sono stati cambiamenti nel sistema ORM. Sono stati invece rafforzati i controlli sui possibili rischi emergenti (es. Business Continuity dei principali outsourcer, mancato monitoraggio dei processi ICT, posticipo della chiusura delle lavorazioni per mancanza di personale) e gli indicatori non hanno rilevato segnali di allarme causati direttamente dalla pandemia.

Servizi al Cliente

Chief Information Office

CIO CEE

Il CIO CEE garantisce la fornitura di soluzioni *end-to-end* e piattaforme ICT ai Paesi dell'Europa centro-orientale assicurando inoltre supporto ai processi di business e gestionali in termini di adeguamento, funzionalità, livello di integrazione e affidabilità. Agisce come punto di riferimento unico per tutta la domanda proveniente dai Paesi CEE fornendo direttamente ai clienti i servizi ICT relativi all'area CEE Commercial Banking e ingaggiando i diversi CIO, la funzione TECH e le Competence Line per servizi aggiuntivi.

CIO CEE si occupa di:

- definizione, sviluppo, implementazione e manutenzione delle soluzioni applicative;
- pianificazione e coordinamento delle attività progettuali nel loro complesso con diretta responsabilità su costi, tempi, qualità dei prodotti finiti e puntuale reporting al Top Management;
- formulazione degli studi di fattibilità tecnica ed economica in relazione alle esigenze degli utenti;
- verifica e controllo degli investimenti.

CIO CEE, con l'intento di migliorare significativamente l'affidabilità e la resilienza dei sistemi gestiti, ha intrapreso una serie di iniziative volte a consolidare e rendere sempre più efficienti le piattaforme tecnologiche ed applicative su cui si basano i servizi erogati a CEE Commercial Banking.

Tra le più rilevanti si segnalano:

- ESB System Stability Improvement: un ampio ventaglio di interventi sulla piattaforma di "*middleware*" tramite cui vengono erogati i servizi applicativi alle 7 banche (Repubblica Ceca, Slovacchia, Ungheria, Serbia, Slovenia, Romania, Bosnia) che utilizzano i canali digitali ed il Core Banking gestiti da UniCredit Services. Azioni sia di tipo tecnologico che applicativo sono state messe in atto per rendere più efficiente e stabile una piattaforma che deve sostenere un numero di transazioni cresciuto a livello esponenziale. Altri interventi specifici per le diverse banche sono pianificati nel 2021;
- Core Banking Stabilization: un massiccio programma di azioni inerenti cambiamenti strutturali nel software ed upgrade infrastrutturali volti a migliorare le performance del Core Banking ed a garantire maggiore stabilità. In prima battuta sono state coinvolte le banche in Slovenia e Bosnia, a seguire Repubblica Ceca, Serbia ed Ungheria. Ulteriori interventi sono programmati per il prossimo anno;
- CPU Pool for AS400: la possibilità di usufruire di un pool comune di processori per AS400 da utilizzare in modalità dinamica tra le banche in caso di necessità ed urgenze;
- Interventi di stabilizzazione su AS400 volti a migliorare le prestazioni e l'affidabilità con focus sulle banche in Romania, Slovenia, Serbia e Bosnia;

- Interventi di ottimizzazione nell'ambito dei servizi legati alle carte di credito in Repubblica Ceca, Serbia, Slovacchia e Slovenia, considerando l'incremento esponenziale delle transazioni eseguite. Romania a seguire;
- Interventi organizzativi volti ad un più puntuale monitoraggio della gestione degli Incidenti ed ad un controllo più preciso in merito agli interventi "change" in ambito CEE con la costituzione di un comitato (Local Change Management for CEE Countries) per la loro gestione coordinata tra UniCredit Services e le banche coinvolte.

Questo grande sforzo ha portato a garantire la disponibilità dei sistemi richiesta con una decrescita del numero di incidenti sull'intero perimetro CEE del 38%.

CIO CEE collabora attivamente con tutti i dipartimenti IT delle Banche CEE e con CEE Commercial Banking sin dalla fase di definizione delle strategie, con l'obiettivo di:

- mantenere i costi e la capacità di erogazione dei servizi in accordo con i tempi e i livelli di qualità prestabiliti;
- Eseguire l'implementazione di progetti IT derivanti dagli impegni di Gruppo e di CEE Division collegati alla realizzazione del programma pluriennale T23.

In un anno complicato qual è stato il 2020, la struttura si è comunque focalizzata sugli obiettivi da raggiungere e tra le principali iniziative eseguite da CIO CEE nel 2020, si segnalano:

- Il rilascio della nuova soluzione di Mobile Banking, Mobile First 2.0, su tutte le 7 banche partecipanti il programma. Mobile First 2.0 è un'evoluzione della soluzione originaria (Mobile First) che include un nuovo componente, Meniga, frutto della collaborazione tra UniCredit e la Fintech omonima, che permette di offrire al cliente finale una vista dei propri dati sempre più personalizzata. Parallelamente al rilascio della nuova soluzione sui diversi paesi, ogni 2 settimane sono state rilasciate nuove funzionalità aggiuntive concordate nei team di lavoro costituiti da rappresentanti delle banche e di UniCredit Services. Concludendo sono state messe in produzione 4 release ed ognuna di esse aveva 4 sub-release;
- È stato anche lanciato, ad inizio anno, il programma CZ Digitization, basata sulla trasformazione "digitale" della banca nella Repubblica Ceca, raccogliendo il primo rilascio, avvenuto secondo piano entro l'anno, della funzionalità dell'apertura online dei conti MVP;
- Online Account Opening in Ungheria: un importante tassello della digitalizzazione dei processi bancari è stato rilasciato in Unicredit Ungheria con la funzionalità dell'apertura via Internet del conto corrente;
- Instant Payment Program: con il rilascio dell'applicazione anche in Unicredit Slovenia, si è giunti alla terza banca nella CEE con questa soluzione, dopo Serbia ed Ungheria, dove, peraltro, sono state rilasciate altre 2 release e si è provveduto all'upgrade dell'infrastruttura con l'installazione di Power HA;

- Heimdall in Serbia: è stato definitivamente rilasciato il nuovo Front End per le filiali in Unicredit Serbia, frutto di una brillante ed efficace collaborazione tra UniCredit Services e la banca;
- Moratorium program: a seguito dei diversi interventi legislativi di tipo finanziario e creditizio legati alla pandemia Covid 19, sono stati necessari diversi sviluppi applicativi per supportare le banche del Gruppo nel perimetro CEE;
- Union Pay in Serbia: attivato il servizio di transazioni con le carte Union Pay in Unicredit Serbia;
- PSD2: completata l'implementazione delle nuove API e delle regole di sicurezza per i canali digitali esistenti in linea con le raccomandazioni normative. Anche per quanto concerne le funzionalità di Business Opportunities sono state predisposte tutte le aree di integrazione con i diversi canali: CEE CIO (ESB), CIB (Equens), Commercial Banking (Meniga);
- Group XML/CAMT messaging: concluso il progetto di implementazione dei messaggi XML per i pagamenti internazionali nell'ambito delle banche del Gruppo nel perimetro CEE. Requisito essenziale per l'implementazione delle nuove funzionalità inerenti Target 2 e CBPR+;
- B.Link CEE platform: la piattaforma digitale, che sfrutta l'ampia gamma di dati del Gruppo per gestire al meglio i clienti e per creare nuove opportunità, è cresciuta con nuove funzionalità in ambito forecasting, visibilità e gestibilità dei dati, integrazioni con nuovi flussi di informazioni;
- GDPR: sono state completate tutte le richieste pervenute per essere allineati alle norme vigenti;
- Upgrade a Power 9 eseguito per UniCredit Ungheria, Romania e Serbia. Pianificato per le altre banche nel prossimo anno.

Oltre alle attività legate ai progetti applicativi ed alla gestione degli asset informatici, un continuo flusso di attività ha legato CEE CIO con le banche CEE, supportandole nelle risposte alle Autorità regolamentari nazionali coinvolgendo le strutture di UniCredit Services e di Holding, aiutando a gestire la sicurezza informatica secondo gli standard richiesti dal Gruppo, coinvolgendo attivamente tutti gli stakeholders nel monitoraggio degli indicatori di performance per il piano T23.

CIO WEST EUROPE (WEU)

CIO Western Europe assicura, per il perimetro di competenza, l'erogazione globale dei servizi ICT offerti in relazione a CIB, Commercial Banking e Wealth Management, mirando a massimizzare la qualità dei servizi ICT erogati alla Banca e ai clienti finali, favorendo sinergie e efficienze trasversali tra le aree. Agisce come UniCredit Services CIO verso Commercial Banking Western Europe, Wealth Management e CIB Division, essendo responsabile dell'estensione complessiva dei servizi ICT (applicazioni, infrastrutture, sicurezza ICT) dalla definizione della strategia di evoluzione ICT alla garanzia

dei servizi gestiti, agendo anche come unico punto di riferimento per la relazione con i Clienti di riferimento, direttamente o coinvolgendo altre Funzioni Core Service ICT. CIO Western Europe coordina e guida anche UniCredit Services AT GmbH e le Filiali estere di UniCredit Services (direttamente Germania e Regno Unito, New York e Singapore tramite CIO CIB) per tutti gli aspetti di governance e strategici della Società fornendo il collegamento tra la sede e le filiali/filiali estere, portando a livello locale la strategia, i processi e le linee guida della sede centrale. Funge inoltre da unico punto di riferimento per conto di UniCredit Services SCpA nella relazione con i Clienti austriaci - che ricevono servizi da UniCredit Services AT GmbH - supportati da altre Core Service Functions ove necessario.

CIO CIB Corporate & Investment Banking

La Core Service Function "CIO CIB" garantisce, per il perimetro di competenza, la fornitura globale di servizi ICT in ambito "Markets and F&A", "GTB" e "International Branches". Agisce in qualità di UniCredit Services CIO nei confronti della Divisione Corporate and Investment Banking (CIB) in quanto responsabile dell'insieme dei servizi ICT offerti (applicazioni, infrastrutture, sicurezza ICT), a partire dalla definizione della strategia di evoluzione ICT fino alla gestione dei servizi run, operando anche come punto di riferimento unico per la relazione con i Clienti di riferimento, direttamente o supportato dalle altre strutture ICT.

"CIO CIB", inoltre, coordina e guida parte delle filiali estere di UniCredit Services - nel Regno Unito, a New York e a Singapore - relativamente a tutti gli aspetti di governance e di strategia aziendale, fungendo da collegamento tra la sede centrale e le filiali nonché diffondendo localmente la strategia, i processi e le linee guida della sede centrale.

"CIO CIB" conta una presenza geografica su 8 Paesi (i.e. Germania, Italia, Polonia, Romania, Regno Unito, New York, Singapore ed Austria) e ha una struttura manageriale trasversale alle società (UniCredit Services S.C.p.A e UniCredit Services GmbH).

La struttura è declinata in tre Core Service Function Operating Structure: "Markets and F&A ICT", "GTB ICT" e "International Branches ICT".

Per quanto riguarda "Markets and F&A ICT", la struttura è responsabile della progettazione, definizione e gestione delle piattaforme applicative di trading e tesoreria, con riferimento ai tassi di interesse, crediti, forex, azioni, merci e tesoreria e delle componenti di accesso ai mercati e di fornitura dei dati di mercato statici e in tempo reale. Fornisce servizi ICT globali nonché specifici per Paese, a supporto della vendita di prodotti forex, money market, derivati, titoli e finanziamenti strutturati della Divisione Corporate Investment Banking. Le attività riguardano anche i sistemi per il

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

regolamento delle transazioni con i clienti internazionali per l'area CIB, le soluzioni IT ai fini di market intelligence, di CRM analitico, di calcolo del P&L, di regulatory reporting e dei servizi di Back Office, Middle Office e di Accounting per l'area Markets e F&A.

Per quanto riguarda GTB ICT, la struttura assicura, in relazione ai servizi Cash Management, l'esecuzione dei pagamenti offrendo soluzioni locali (domestiche) e globali (SEPA, istituzioni finanziarie) basate su piattaforme principalmente custom; fornisce inoltre servizi di Corporate Banking sia per i clienti corporate della Banca sia per la Pubblica Amministrazione centrale e locale. Viene inoltre assicurata la fornitura di soluzioni per supportare i clienti a sostenere le aziende e le piccole/medie imprese (PMI) in tutte le esigenze di finanziamento della catena produttiva (supply chain) con particolare riferimento ai crediti documentari, al finanziamento merci e alla gestione dei dati di fatturazione.

In relazione a "International Branches ICT", la struttura è responsabile della progettazione, definizione e gestione delle applicazioni core Banking e locali (normative, business driven e altre). Fornisce inoltre servizi a tutte le linee di business e di competenza locali del network internazionale di CIB nell'ambito del modello di servizio UniCredit Services e supporta alcune aree geografiche anche al di fuori del perimetro UniCredit Services (ad esempio Hong Kong) attraverso il supporto e la supervisione dei servizi ICT.

Nel corso del 2020, "CIO CIB" ha supportato i programmi strategici CIB nonché programmi pluriennali di Gruppo riguardanti lo sviluppo di nuove piattaforme tecnologiche, al fine di estendere le quote di mercato in specifici ambiti e offrire soluzioni in linea ai principali competitor (quali ad esempio PULS e Corporate Channels), nonché per adeguare i sistemi informatici ai nuovi requisiti regolamentari (ad esempio PSD2, SFTR, IBOR, T2).

Nell'area Markets and F&A ICT nel 2020 sono state supportate le attività evolutive delle piattaforme strategiche IT. La piattaforma Murex Treasury - sistema di tesoreria utilizzato da UniCredit SpA, UniCredit Ireland, Bank Austria e dalla maggior parte dei paesi CEE - è stata oggetto di importanti aggiornamenti applicativi e potenziamento infrastrutturale. Sono state supportate, inoltre, le attività relative all'estensione dell'eFX platform (ExCEED/UC Trader) a UniCredit SpA e a Bank Austria, nonché l'upgrade del sistema di front-office Kondor+. Sono state avviate le attività di ristrutturazione delle piattaforme relative alle attività di Sales (USP Light e UFX 2.0) con l'obiettivo di digitalizzare i flussi di lavoro dei Sales e dei Traders per i derivati di tasso di interesse: in tal senso Murex è stata identificata come piattaforma chiave per le attività di *Request for Pricing* (RfP) e *Request for Quotation* (RfQ).

Il software di analisi dei dati dei clienti di Markets è stato implementato in Austria; è stata, inoltre estesa la connettività ai

mercati al fine di integrare nuovi clienti di Brokerage ed è stata ulteriormente supportata l'integrazione di CIB con l'attività di Banca Commerciale.

Sono state completate le iniziative di "Automazione della Riconciliazione di Portafoglio" e relative alla "Politica di Risoluzione delle Controversie con le controparti (Dispute Resolution Policy)", sia relativamente al Margine Iniziale sia al Margine di Variazione, nonché l'evoluzione (aggiornamento) della piattaforma Calypso per i titoli.

Inoltre, l'attività di consolidamento della piattaforma ICT è proseguita con la dismissione delle applicazioni obsolete di back office per l'attività di FX / Money Market utilizzate da UniCredit SpA (Treasury BO) e con il programma di consolidamento della piattaforma di Trading che prevede che in 2 anni ION diventi la piattaforma globale comune per le attività di trading e di market making per UniCredit S.p.A e UniCredit Bank AG.

Nell'area F&A, inoltre, sono state supportate alcune iniziative quali l'implementazione dell'applicazione per la gestione delle richieste di "Moratoria Cura Italia", l'armonizzazione della piattaforma attraverso la migrazione della filiale di Amburgo alla filiale F&A per la Germania, il caricamento automatico degli *hedge book* tramite l'applicazione eOrderbook, l'aggiornamento del hardware per i software Loan IQ e eOrderbook.

Nell'area GTB ICT nel 2020 è proseguita l'iniziativa pluriennale per la modernizzazione della piattaforma pagamenti in Austria e in Germania – PULS (Payments Utility Long term Solution); sono continuate le attività evolutive sui sistemi di pagamento, SWIFT GPI, Instant Payments Austria, Virtual Account Italy nonché sui sistemi di Trade Finance, attraverso l'estensione del Trade Finance Gate e la prosecuzione dell'integrazione di We.Trade con il Global Corporate Portal per la Germania. Sui canali sono proseguiti i programmi UC e-Banking e Global Corporate Portal, quest'ultimo con riferimento all'estensione alla clientela SME nell'ambito delle *E2E rooms*. Dal punto di vista regolamentare, la struttura ha supportato pienamente le attività richieste per garantire l'adeguatezza ai requisiti del programma SWIFT Customer Security Program nonché l'implementazione dei requisiti per il progetto ALBA in ambito Compliance. Sono state, inoltre, completate le attività necessarie a soddisfare i requisiti minimi obbligatori ai fini PSD2 e proseguiti gli sviluppi per "Business Opportunities" all'interno del programma PSD2. Infine, nel corso del 2020 la struttura di LCC Factoring Italy (che si occupa della gestione della piattaforma ICT di supporto all'attività di factoring) è stata trasferita sotto la responsabilità dell'area GTB ICT.

Nell'area International Branches nel 2020 è proseguito il programma di consolidamento dei diversi sistemi di core-Banking locali Midas nella piattaforma Fusionbanking Midas globale - che rappresenta il

principale obiettivo strategico della struttura - con particolare riguardo alle filiali di New York di UniCredit SpA e di UniCredit Bank AG. Si ricorda, inoltre, il progetto di migrazione dell'applicativo Kondor alla piattaforma globale Murex presso la filiale di New York con l'obiettivo di proseguire l'attività di armonizzazione delle piattaforme.

In ottica 2021 la struttura Markets and F&A ICT continuerà a supportare i piani strategici di CIB quali "Acceleration program" e "Umbrella program".

Sarà impegnata nel prosieguo dei programmi di ristrutturazione delle piattaforme Sales, nonché nell'estensione della piattaforma Digital Interaction Advisory a UniCredit SpA e nel completamento delle attività di ampliamento dell'eFX target platform (ExCEED/UC Trader) così da consentire la dismissione delle piattaforme legacy RET e Apama. Sarà previsto il lancio della piattaforma Murex TSY in UniCredit Zagrebacka Banka e continuerà, inoltre, il progetto relativo alla sostituzione di BACS con la soluzione BaNCS (nell'area CEE e in Bank Austria). La struttura si occuperà anche dell'avvio del programma relativo all'evoluzione della piattaforma Calypso a supporto delle attività di Backoffice e Accounting i titoli, per i prodotti FX/Money Markets e derivati OTC. Proseguirà il progetto di migrazione delle attività della filiale del Lussemburgo di UniCredit Bank AG relative al trasferimento dei loan. In ambito regolamentare la struttura supporterà i programmi relativi a Target 2, CBPR+, Securities Financing Transaction Reporting e il programma di riforma degli indici IBOR ed Euribor. Con riferimento all'area F&A, le principali attività riguarderanno l'introduzione dei nuovi *Alternative Riskfree Rates* e la digitalizzazione dei processi cartacei supportati da specifici strumenti di workflow e di Intelligenza Artificiale.

Il 2021 vedrà la struttura GTB ICT impegnata nel continuare la trasformazione e modernizzazione della piattaforma pagamenti in Germania e Austria tramite il programma PULS. Inoltre, sarà avviata una iniziativa di trasformazione dell'attuale piattaforma monolitica di EuropeanGate in una soluzione orientata ai servizi creando una piattaforma flessibile e scalabile per rispondere con resilienza ai problemi di hardware di infrastruttura. Questa soluzione rispetterà l'architettura introdotta dal programma PULS con l'uso di micro servizi. Proseguirà, inoltre, l'iniziativa "Target 2 consolidation" con l'obiettivo di adeguare la messaggistica interbancaria con i requisiti regolamentari, nonché il progetto per l'adozione di un nuovo *network connectivity path* e l'iniziativa "Cross-Border Payments and Reporting Plus" (CBPR+) che porterà all'adeguamento dei formati dei messaggi di pagamento e del reporting.

Anche la struttura GTB ICT continuerà a supportare "Acceleration program" in linea con le linee guida di strategici della divisione CIB. In ambito Cash Management continua l'evoluzione degli asset strategici UC e-Banking Global, Global Corporate Portal ai fini dell'estensione alla clientela SME nell'ambito delle E2E rooms e per aggiunta di nuovi prodotti come OnLine Lending, oltre che lo sviluppo di prodotti come Pay FX, GPI, Instant Payments, Request to Pay e Virtual Account.

In ambito Trade Finance proseguirà il percorso di digitalizzazione attraverso lo sviluppo delle piattaforme We.Trade, Supply Chain Finance – WOCA, SWIFT Market Changes e Gestione Anticipi Estero.

Nel 2021, il focus di International Branches ICT rimarrà quello di consolidare ulteriormente i core Banking System locali. In linea con l'obiettivo citato, è stato avviato un progetto di sostituzione e migrazione dell'applicativo Midas locale della Filiale di Milano di UniCredit Bank AG nella piattaforma FusionBanking Midas globale. Inoltre, si prevede di armonizzare ulteriormente il panorama applicativo spostando le applicazioni TCM / Compliance, attualmente gestite localmente, nel centro di competenza globale all'interno di CIO F&C, mantenendo il supporto di primo livello solo a livello locale. Ulteriore obiettivo strategico della struttura sarà il supporto all'implementazione di progetti regolamentari di successo in tutte le sedi, quali ad esempio CBRP+, IBOR e altri.

CIO Area Commercial Banking & Italy

La "CIO Area Commercial Banking" assicura, per il perimetro di competenza, la fornitura globale di servizi ICT inerenti gli ambiti "Channels", "CoreBanking", "Cards", "CRM ICT Digital Innovation & Solutions" e "Digital Core Banking Transformation".

Agisce in qualità di UniCredit Services CIO nei confronti dei Clienti Italiani, in quanto responsabile dell'insieme dei servizi ICT offerti, della definizione della strategia di evoluzione ICT e della gestione dei servizi Run, operando anche come punto di riferimento unico per la "relazione" con i Clienti.

La "CIO Area Commercial Banking" è quindi responsabile di disegnare architetture applicative coerenti e consistenti, sulla base delle strategie e delle linee guida di UniCredit Services e di Gruppo, nonché di fornire, direttamente e indirettamente, servizi e soluzioni ICT relativi a:

- internet e mobile banking;
- CRM Operativo, Business Intelligence, applicazioni delle Filiali, dematerializzazione e knowledge management;
- conti correnti dei Clienti, depositi a termine e conti di risparmio, gestione dell'anagrafe, indagini legali e fiscali, gestione della tesoreria della pubblica amministrazione (in Italia) e Online Ticketing;
- emissione di carte di credito/debito, acquiring POS e ATM;
- negoziazione di strumenti finanziari (gestione ordini, clearing e settlement nonché servizi di supporto), gestione di tutti gli eventi correlati al loro ciclo di vita (servizi di deposito e custodia titoli) e alla loro tassazione;
- disegnare, implementare e mantenere soluzioni ICT CRM E2E per il Gruppo;
- gestire e fornire le soluzioni globali di digital transformation per le diverse piattaforme CRM e per le divisioni di business cross country (CIB, Commercial Banking, Retail Banking, Private Banking);

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

- implementazione della trasformazione digitale del back-end del sistema di Core Banking (EuroSig), realizzando un nuovo modello di sistema ad alta automazione e ridotto ricorso ai batch, con una alta scalabilità in termini di prestazioni e costi;
- progettazione ed esecuzione dei servizi di supporto applicativo (1° livello) al cliente.

La “CIO Area Commercial Banking”, inoltre coordina e guida UniCredit Services AT relativamente a tutti gli aspetti di governance e di strategia aziendale ed opera come punto di riferimento per conto di UniCredit Services SCpA nella “relazione” con i Clienti Austriaci - che hanno rapporti di servizio con UniCredit Services GmbH - supportato dalle aree ICT della Legal Entity.

Nel corso del 2020 la “CIO Commercial Banking” ha partecipato a livello WEU al Programma E2E Permanent Rooms con l'obiettivo di supportare la realizzazione del Piano Industriale del Gruppo, tramite la realizzazione di nuove funzionalità volte a migliorare l'esperienza dei clienti e l'efficienza delle filiali. Il programma è stato gestito con un approccio agile (“rooms” in cui sono presenti tutte le competenze necessarie per supportare il prodotto in tutto il suo ciclo di vita) e durante l'anno sono state gestite 18 stanze (6 per ogni country: Italia, Germania ed Austria), legate a prodotti specifici (carte di credito/debito, conti correnti, mutui residenziali, mutui aziende, personal loans, prodotti di investimento) di cui tre specificatamente legate al perimetro di pertinenza CIO Commercial Banking: Carte di credito/debito, SME e Conti correnti.

Nell'ambito del programma Paperless Branches nel corso del 2020 sono stati ottenuti importanti obiettivi che permettono ad UniCredit di costruire la “banca del futuro” e supportare la propria clientela anche in contesti di completo lockdown. In Italia è stato raggiunto un enablement (moduli pronti per essere digitalmente firmati) del 99%, che ha abilitato la creazione di processi di vendita remota a supporto del business. Il progetto Central Document Repostory (scansione, archiviazione, ricerca/ recupero, macero dei documenti) è stato completato con successo ed il pilota oggi disponibile su poche filiali verrà completato nel corso del 2021. Nell'ambito del programma Paperless Germany sono in corso due principali iniziative allo scopo di digitalizzare i processi di scambio documentale, firma digitale e archiviazione di documenti.

In ambito “canali digitali”, coerentemente con il piano “Team23”, sono proseguite le attività del programma “New Global Mobile App”, con l'obiettivo di fornire ai clienti delle diverse nazioni un'unica App caratterizzata da una distintiva User Experience, stesso livello di sicurezza e stessa architettura. Dopo il rilascio nel 2019 in Italia e Germania, a novembre 2020 è stata lanciata in Austria la “New App Mobile”, concepita in ottica Global, che permette di migliorare la User Experience, rafforzare la comunicazione Cliente-Banca, introdurre un sistema di “commercial engagement” contestuale

alla navigazione del Cliente (nuova UX, processi semplificati, etc). Dal punto di vista delle funzionalità rese disponibili sui canali digitali, a partire del secondo half del 2020 è stata rilasciata la funzionalità di aggregazione conti in Italia, in conformità con la normativa introdotta dalla PSD2, grazie alla quale i clienti UniCredit con Banca via Internet, possono aggregare all'interno dell'app e dell'internet banking anche i loro conti di banche terze, avendo inoltre la possibilità di effettuare operazioni dispositive (es. bonifici) su queste ultime. In termini di funzionalità, sono attualmente in rilascio sulla Global App per la clientela, una versione interamente rinnovata delle funzionalità di Personal Financial Management e di gestione degli investimenti.

L'area CRM ICT Digital Innovation and Solutions è focalizzata nella gestione delle soluzioni CRM del gruppo, con due prodotti core: B.LINK piattaforma globale cross division (CEE, CIB, Commercial Banking) and geographies (Italia, Germania, paesi est Europa e Russia) per la gestione della clientela Corporate; Salesforce, piattaforma globale per la gestione della clientela retail in ambito WEU. Il 2020 è stato un anno di forte crescita e trasformazione: la struttura è entrata nell'area CIO Commercial Banking (da CIO CIB) cambiando nome da CIB ICT Digital in CRM ICT Digital Innovation & Solutions, assumendo la responsabilità e la gestione di tutti i CRM del gruppo, in perimetro WEU oltre al consolidamento dell'esperienza fatta in ambito Corporate CRM per il perimetro Commercial Banking, CIB e CEE. Per quanto riguarda i servizi IT, B.LINK ha continuato il percorso, tracciato negli scorsi anni, di continuo arricchimento funzionale su tutte e tre le divisioni (CIB, Commercial Banking e CEE) e di estensione nell'utilizzo ad altre geografie (Commercial Banking UBK, Filiale estere di Hong Kong e Shanghai). Il programma Salesforce ha contribuito in modo determinante alla strategia di digitalizzazione del gruppo, con l'implementazione di use case rilevanti, in ambito italiano, come uBook ed Enterprise Customer Care; inoltre sono in corso le attività per il programma globale in Italia, Germania ed Austria.

Nel 2021, coerentemente con il Piano Industriale di Gruppo 2020-2023, l'Area si concentrerà principalmente sulle iniziative volte all'accelerazione dei processi e sulle E2E Permanent Rooms, garantendo un approccio orientato al business e incrementando la resilienza e la disponibilità delle applicazioni. I pilastri principali su cui si baseranno l'accelerazione e gli sviluppi dell'area saranno il programma Paperless che in Italia verrà esteso anche alle imprese e che in Germania permetterà di rendere disponibili le medesime funzionalità già presenti in Italia e svilupperà una nuova piattaforma per la gestione E2E del processo di archiviazione digitale dei documenti, i canali digitali che implementeranno nuove funzionalità e incrementeranno la loro resilienza e la stabilità, le iniziative di sviluppo delle attività del Contact Center e soprattutto i programmi Salesforce e Blink che permetteranno di cambiare il modo di interagire e lavorare sia con i clienti che con i colleghi.

CIO Area Wealth Management

La “CIO Wealth Management” assicura, per il perimetro di competenza, la fornitura globale dei servizi ICT offerti a Group Wealth Management e alle Banche Commerciali dell’area Western Europe, relativamente alle tematiche di Financial Advisory, Fondi, DPM e Bank Insurance.

Agisce in qualità di UniCredit Services CIO nei confronti di Group Wealth Management, essendo responsabile per tutti i servizi ICT offerti (applicazioni, infrastrutture, sicurezza ICT) a partire dalla definizione della strategia di evoluzione ICT fino alla gestione dei servizi run, operando anche come punto di riferimento unico per la “relazione” con i Clienti di riferimento, direttamente o supportato dalle altre fabbriche

La “CIO Wealth Management” è, quindi responsabile di disegnare architetture applicative coerenti e consistenti, sulla base delle strategie e delle linee guida di UniCredit Services e di Gruppo, nonché di fornire, direttamente e indirettamente, servizi e soluzioni ICT relativi a:

- Consulenza di portafoglio (Advisory) e collocamento di prodotti di investimento: Titoli, Fondi, Gestioni Patrimoniali, prodotti Bancassicurativi;
- Negoziazione di strumenti finanziari (gestione ordini, clearing e settlement nonché servizi di supporto), gestione di tutti gli eventi correlati al loro ciclo di vita (servizi di deposito e custodia titoli) e alla loro tassazione.

La “CIO Wealth Management” è inoltre responsabile di disegnare, implementare e mantenere soluzioni ICT per il perimetro Financial Advisory, Fondi, DPM e Bank Insurance, nei confronti di UniCredit S.p.A., Cordusio SIM, UniCredit Bank AG, Bank Austria, in particolare in relazione ai seguenti topics:

- Consulenza finanziaria MiFID compliant, portfolio & risk management e reportistica finanziaria;
- Collocamento di prodotti di Asset Management;
- Gestione Time deposits e Hot money;
- Gestione dei depositi a risparmio e dei depositi vincolati;
- Collocamento prodotti di Bancassicurazione;
- Fondi comuni di Investimento, Fondi Pensione e fondi Chiusi/Alternative.

Nel corso del 2020 tutte le aree applicative dell’area Financial Advisory hanno collaborato per la realizzazione di una soluzione globale di Advisory, supportata dalla piattaforma di Blackrock, per fornire un servizio avanzato ed omogeneo in WEU.

Nel corso del 2020 nell’ambito del Financial Advisory ICT IT si è dato un focus sempre maggiore al Programma E2E con l’obiettivo di accrescere la collaborazione tra IT e Banca per il raggiungimento degli obiettivi aziendali di business e di ottemperanza al regulatory. Si sono gettate le basi per l’unificazione delle diverse piattaforme

di consulenza tra le country Italia, Germania e Austria attraverso lo studio di una Global Advisory Platform. Non è inoltre mancato il contributo dell’area per la gestione della emergenza Covid-19, concretizzato in una rilevante accelerazione sui temi di remotizzazione e digitalizzazione, attraverso delivery quali “New Smart Working Profile” per permettere ai colleghi di filiale di lavorare da remoto, “Mobile Remote Signature” per permettere ai clienti di firmare consulenza dallo Smartphone e “Remote CIF” per permettere di inviare la Carta di Identità del Patrimonio Familiare direttamente sulla Banca Via Internet del Cliente.

Nel corso del 2020 nell’ambito del Financial Advisory DE/AT si è dato un focus sempre maggiore al Programma E2E. In particolare sulla Germania nel Q3 si è raggiunta la release per online/remote digital investment plan sull’online banking. Sono state aggiunte nuove features che consentono ai customers esistenti di aprire/chudere saving plan con vari strumenti finanziari tramite processo remote e paperless. In aggiunta, features remote e paperless come investment saving plan management e online securities account opening per i client esistenti sono in corso di realizzazione nel Q4.

Nel corso del 2020 nell’ambito del Bancassurance è stato avviato un programma di evoluzione in ambito Non Life, per la costruzione di una soluzione di advisory e per implementare i pre-requisiti per espansione sui canali diretti. I principali deliverables hanno riguardato la release del nuovo prodotto Mixa nel Life Insurance nonché l’integrazione della digital mailbox nelle polizze collettive Non Life. Si è anche progredito sullo sviluppo dei prodotti Non Life insurance (es. MyCare Famiglia premio unico, Tutela Sisma, TCM restyling) e sulle funzionalità post vendita dell’applicazione LifeDesk (Sospensione della Polizza, installment payments, beneficiary changes).

Nel corso del 2020 nell’ambito dell’Asset Management and Funds IT è stata realizzata la digitalizzazione dei processi di vendita e post vendita delle DPM, potenziato l’offerta in fondi con l’introduzione dei nuovi Pir Alternativi e di nuovi prodotti quali il Risparmia&investi e gestita l’operatività in smartworking/remoto in relazione all’emergenza Covid. Sull’Austria è stata finalizzata la fase di analisi per la migrazione dei prodotti DPM esistenti in una nuova piattaforma IT basata su Amundi (step 1) e l’integrazione iniziale sui nuovi prodotti di investimento “Premiere” (step 2). Questo approccio è in linea con la strategia di Gruppo relativa all’outsourcing DPM per la partnership con AMUNDI. È previsto di iniziare la fase di implementazione a Gennaio 2021. La pianificazione finale verrà consolidata in cooperazione con Bank Austria a Dicembre 2020.

L’area (a partire dal 2020 e con orizzonte temporale 2021) è anche fortemente focalizzata sul supportare le iniziative di Acceleration, in particolare per quanto riguarda il cluster di Remote Holistic Advisory. Inoltre nel 2021, coerentemente con il nuovo Piano Industriale di Gruppo 2020-2023, l’Area si concentrerà principalmente sulle

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

iniziative globali garantendo un approccio orientato al business e incrementando la resilienza e la disponibilità delle applicazioni.

ICT CEE AT

“CIO CEE” garantisce per il perimetro geografico di competenza, la fornitura globale di servizi ICT offerti con riguardo principalmente al “Commercial Banking e Cards”.

Essendo responsabile della totalità dei Servizi ICT (applicazioni, infrastrutture, sicurezza ICT), agisce nei confronti dei clienti Cee determinando la strategia di evoluzione delle ICT e la garanzia dei servizi in corso, agendo direttamente o assumendo altre imprese ICT per servizi anche come singoli punti di riferimento per il totale delle relazioni con i clienti.

La struttura è quindi responsabile della progettazione di architetture applicative coerenti, basate sulla strategia e le linee guida del Gruppo e di UniCredit Services e fornisce direttamente e indirettamente servizi e soluzioni ICT relativi a:

- internet, mobile banking, CRM operativo e Business Intelligence per perimetro CEE;
- servizi bancari commerciali (ad es. Carte di credito) basati su piattaforme EzyCore;
- livello di integrazione i-HUB per applicazioni di terze parti selezionate e loro integrazione;
- specifiche applicazioni bancarie commerciali locali;
- loro costante aggiornamento anche attraverso help desk e servizi AOC dedicati.

In tempi di COVID-19 ICT CEE AT ha tenuto il passo consegnando tutti i nostri progetti principali come pianificato. Le iniziative hanno incluso progetti di business driven come una nuova piattaforma mobile e miglioramenti dell'infrastruttura mobile, così come progetti di regolamentazione come i pagamenti istantanei e ulteriori miglioramenti del PILR.

Inoltre, sono state affrontate diverse questioni con risorse dedicate per la bonifica e il miglioramento, come la resilienza e la stabilità dei servizi, che hanno continuato a migliorare YoY - una diminuzione significativa degli incidenti YoY (-38%)

Con l'obiettivo di “make right things - make things right” e oltre ai progetti e alle operazioni di successo, sono state intraprese continue azioni per il miglioramento della comunicazione e la collaborazione con la Divisione CEE:

- Incontri ricorrenti con le diverse aree di business (es. Cash Management, CIB Strategy & Innovation, Retail,) e coinvolgimento di UCS Factories per i programmi strategici e mandati della CEE.
- Aggiornamenti ricorrenti sulle misure di Audit/Regolamentazione e sul Portfolio complessivo della CEE.

- Coinvolgimento attivo di UCS Service Management nel reporting e nel monitoraggio del sistema.
- Continui miglioramenti al portale Clienti per fornire report più aggiornati.

ICT COMMERCIAL BANKING AT

“ICT Commercial Banking AT” assicura, per il perimetro di competenza - direttamente e indirettamente - la fornitura locale di servizi ICT offerti in relazione a “Canali Omni”, “Crediti”, “Core Banking”, “Carte”, “Titoli”.

È responsabile della portata complessiva dei servizi ICT (applicazioni, infrastrutture, sicurezza ICT) dalla definizione della strategia di evoluzione ICT alla garanzia dei servizi in corso, agendo anche come unico punto di riferimento unico per la “relazione” con i Clienti, direttamente o coinvolgendo altre società ICT.

La struttura, quindi, è responsabile di fornire, direttamente e indirettamente, servizi e soluzioni ICT relativi a:

- internet e mobile banking;
- mappatura delle risorse IT, rischi e conformità;
- gestione, per quanto riguarda l'emissione e l'acquisizione di servizi ICT / Operazioni di carte di pagamento, bancomat e dispositivi mobili, come “RTO operativo” nei confronti degli outsourceurs;
- raccolta di tutti gli input rilevanti (sia applicativi che tecnologici) per “UniContact”;
- aggiornamento tutti i contenuti di “UniContact” e promozione dell'utilizzo e delle relative iniziative;
- approvazione della newsletter di BANK AUSTRIA;
- SPOC per tutti gli incidenti in arrivo.

Nel 2020 il progetto “Debit Master Card new” è stato il primo vero grande progetto portato avanti in modo agile nella sala end2end Cards AT. L'obiettivo del progetto era quello di sostituire 1,2 milioni di carte di debito con la carta di debito Master, consentendo anche di lavorare in parallelo su entrambi i prodotti. Dopo aver adattato tutti i sistemi per essere in grado di eseguire la sostituzione fisica della carta, è iniziata la sostituzione fisica della carta.

La riforma IBOR porterà ad individuare, entro i prossimi due anni, tassi alternativi da utilizzare sia come accantonamento per i contratti esistenti sia come benchmark per i futuri strumenti finanziari (prestiti, derivati, obbligazioni, ecc.) al posto degli attuali tassi di riferimento. Il progetto è finalizzato all'implementazione dei necessari aggiornamenti del sistema prodotto, nonché alla definizione e all'esecuzione della comunicazione al cliente relativa al prodotto.

ICT CIB AT

“ICT CIB AT” garantisce, per il perimetro di competenza, la fornitura globale di servizi ICT offerti relativi a “Mercati e F&A” e “GTB”.

Essendo responsabile dell'estensione complessiva dei servizi ICT (applicazioni, infrastrutture, sicurezza ICT), agisce come ICT di UniCredit Services GmbH nei confronti di CIB, dalla definizione della strategia di evoluzione ICT alla garanzia di servizi di "run", fungendo anche da punto di riferimento unico per la "relazione" con i Clienti, direttamente o coinvolgendo altre società ICT.

La struttura è quindi responsabile di fornire servizi e soluzioni ICT, diretti e indiretti, relativi a:

- piattaforme di negoziazione e di tesoreria di strumenti finanziari che coprono tassi, credito, FX, azioni, materie prime e tesoreria;
- piattaforme di servizi postali;
- piattaforme di pagamento locali (domestici) e globali (internazionali, SEPA, istituti finanziari) e canali di gestione della liquidità sia per i clienti aziendali della Banca sia per la pubblica amministrazione centrale e locale;
- finanziamento della catena commerciale;
- richiesta di deposito e custodia titoli per broker, banche internazionali e istituti finanziari per titoli;
- gestione di fondi.

Principalmente guidati dalle autorità legali molti progetti nel perimetro delle applicazioni di Payment & Corporate Channel sono stati implementati con successo nel corso del 2020.

Ciononostante, sono stati gestiti anche importanti progetti commerciali. Il progetto Virtual Accounts consente anche ai conti multiaziendali di utilizzare questa nuova funzionalità. Instant Payments è stato implementato con successo per consentire ai nostri clienti di utilizzare i servizi informatici di pagamento in tempo reale in modo più efficiente e veloce.

Nel Trade Finance & Supply Chain Finance i seguenti progetti sono stati realizzati o hanno contribuito con successo nel 2020. Nell'ambito del programma OFAC, guidato dalla conformità, è stato assicurato il monitoraggio dei dati di embargo sulle navi in relazione alle transazioni di trade finance, utilizzando una nuova soluzione AI per recuperare i dati rilevanti del contratto da documenti cartacei di trade finance scansionati. I rischi operativi nel flusso di lavoro del Trade Finance sono stati ridotti sostituendo una soluzione front-end obsoleta del canale di posta elettronica del cliente con una nuova soluzione sviluppata in proprio. Per il Supply Chain Finance è stato fornito un nuovo regime di calcolo degli interessi per superare alcuni incidenti critici del flusso di lavoro che sono stati affrontati negli ultimi anni, oltre ad ulteriori miglioramenti.

In Mercati sono stati realizzati con successo progetti parziali che coprono il perimetro di tesoreria (relativi a EMIR, SFTR e reportistica legale) e sono stati raggiunti ulteriori miglioramenti dei servizi DIAMOS. Abbiamo inoltre avviato uno studio di fattibilità dedicato per sostituire l'architettura Haifis e integrarla con l'architettura generale del Gruppo.

Tutti i progetti e le attività sono stati realizzati in stretta ed efficiente collaborazione con tutte le entità legali del Gruppo coinvolte e con fornitori esterni.

ICT FINANCE & CONTROLS AT

"ICT Finance & Controls AT" garantisce la fornitura di servizi ICT offerti in materia di pianificazione delle competenze, Finanza e amministrazione AT, Human Capital AT, Compliance AT, Risk Management AT e altre funzioni di governance di UniCredit Services GmbH, agendo nei confronti dei clienti serviti, agendo come unico punto di riferimento per la "relazione" con gli stessi, direttamente o coinvolgendo altre fabbriche ICT. È inoltre responsabile dell'implementazione, dello sviluppo e dell'attività di gestione delle soluzioni "Big Data" per i clienti e delle fabbriche di UniCredit Services GmbH.

La struttura è quindi responsabile di fornire servizi e soluzioni ICT, diretti e indiretti, relativi a:

- contabilità, stato patrimoniale e rendicontazione legale, pianificazione e controllo, tesoreria creditizia, gestione della liquidità e flussi di dati per gli enti regolatori;
- gestione del rischio di credito e gestione del rischio operativo;
- piattaforme di conformità per soddisfare le esigenze di audit e normative;
- gestione dei rischi finanziari e di mercato e della controparte (CCR) dei clienti;
- gestione delle risorse umane (SAP, SuccessFactors, GEPE, ecc.);
- integrazione dei dati, elaborazione dei dati, analisi, visualizzazione dei dati, produzione dei dati, cognitive computing, Big Data, DWH, piattaforme specializzate.

Rollout degli adattamenti temporali delle applicazioni Credit Risk causati dalla moratoria COVID-19 e il completamento con successo dei test di sviluppo e di accettazione da parte degli utenti nell'ambito dei progetti "New Definition of Default" e "Model Roadmap" (Bank Austria così come le Legal Entities CEE nel campo di applicazione).

Data & Analytics principalmente a supporto di altre Primary Delivery Unit sulle implementazioni per la moratoria COVID 19 (GRM), alimentazione storica per l'istanza MLO di Bank Austria (Compliance), riconsegna EOQ1 nell'area di reporting normativo del nuovo macro-scenario dovuto al COVID 19 (Financial IT).

Secondo la richiesta proveniente dai Regulators, i cosiddetti requisiti OCP, come Compliance Area è stata consegnata, per Bank Austria, lo strumento Sandbox per la calibrazione e le funzionalità di prevenzione dell'elusione, aggiungendo un nuovo algoritmo fonetico per aumentare il livello di qualità dello screening. Nel perimetro CEE, abbiamo aggiornato lo strumento SIRON alla V.18, rinnovando la piattaforma di screening.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

Sulla base dei requisiti normativi di EZB e della Banca Nazionale Austriaca (ÖNB), il team austriaco dei Servizi Finanziari IT ha implementato con successo i miglioramenti normativi di reporting nell'area del Data Warehouse per soddisfare le esigenze di reporting legale dell'UCBA. La semplificazione del processo di reporting normativo per UCBA è stata avviata nel 2020 con la prima fase di implementazione della disattivazione di SGL, che è stata una condizione preliminare per le diverse iniziative di Umbrella. Inoltre, per l'evoluzione del reporting finanziario di UniCredit Services Finance Reporting il team di LCC Financial It Services AT ha finalizzato l'implementazione della Release 1 di Industrial Planner Dashboard. Ulteriori dettagli sulle nuove logiche CAM sono stati messi in produzione seguendo tutti i dettagli dei calcoli di consorzio, gruppo IVA, Mark-up e Revenue. Un ulteriore miglioramento è stato il reporting dettagliato per le applicazioni con le diverse viste di AAM e Asset booking.

SICUREZZA AT

"Security AT" fornisce - in accordo con le Regole del Gruppo di sicurezza, in conformità con le leggi e le normative locali e in linea con le strutture e le linee guida competenti della Holding - le attività descritte allegate relative ai servizi di sicurezza. Security AT fornisce servizi locali particolari da un lato e servizi globali relativi alla sicurezza delle applicazioni dall'altro. Security AT è integrato in UniCredit Services Security e sfrutta tutti i servizi non forniti localmente sui servizi forniti a livello globale.

La struttura è quindi responsabile di:

- Parte della sicurezza dei dati e delle applicazioni.
- Mantenimento e manutenzione del Web Application Firewall (WAF) come funzione di gruppo / globale che fornisce un ulteriore livello di sicurezza (all'interno di Infrastructure Security).
- Partecipare attivamente ai progetti del Gruppo dopo l'impegno attraverso gli strumenti di sicurezza supportati a livello globale o i team responsabili a livello globale principalmente nell'area della sicurezza delle applicazioni.
- Fornire supporto e consulenza ai progetti del gruppo in merito a particolari requisiti locali per la sicurezza e la conformità in Austria e sostenere l'integrazione negli strumenti di valutazione globale
- Mantenere le soluzioni di sicurezza dei sistemi periferici esistenti a livello locale (accesso remoto) al fine di proteggere adeguatamente l'infrastruttura e l'accesso alla rete di UniCredit Services e garantire che siano in linea con le UniCredit Holding Policies. Altre soluzioni di sicurezza periferiche diverse da quella dichiarata in AT non sono fornite da Security AT.
- Agire come fabbrica locale per le soluzioni fornite localmente nell'area della gestione della protezione dei dati e dell'identità.
- Sfruttare ed eseguire le metodologie e le metriche specifiche definite a livello globale, ove applicabile, e definendo varianti locali ove necessario in base alla legislazione locale.

- Security AT è responsabile, per quanto riguarda i processi di Business Continuity, Pandemic, Crisis Management e Disaster Recovery, e in relazione sia al perimetro interno che ai servizi forniti da UniCredit Services GmbH ai propri clienti, agendo come contatto di sicurezza nei confronti del consiglio dei lavoratori di UniCredit Services GmbH al fine di coordinare la raccolta di informazioni in caso di richiesta di utilizzo dei dati personali da parte dei dipendenti.

L'emergenza COVID-19 - con la sua crescente necessità di lavoro a distanza - ha richiesto un passaggio rapido e deciso da Pulse Secure alla soluzione globale di accesso remoto BigIP che è stata realizzata per la maggior parte degli utenti. Parallelamente all'impostazione della soluzione di accesso remoto globale, è stata introdotta l'autenticazione multifattoriale (MFA), che è stata estesa a tutta la popolazione di utenti in Austria.

L'applicazione UniDir LDAP e UniKey è stata introdotta ed estesa alle filiali di UniCredit Bank Austria AG e UCBA. Inoltre, un ulteriore passo avanti nell'armonizzazione dell'Identity and Access Management a livello globale è stato raggiunto rimuovendo l'applicazione Proviso dal flusso di autenticazione gestito tramite il proxy LDAP globale (fine novembre 2020).

La funzione di sicurezza AT BC&CM ha organizzato con successo all'interno del COVID-19 tre test DR e ha supportato la gestione della situazione di crisi del COVID-19 coordinando i processi critici per quanto riguarda la divisione del team.

Inoltre, la raccolta di tutte le informazioni relative al SAST è stata concentrata nell'Application Security Data Warehouse e, grazie ad un'ulteriore chiusura delle lacune e alla raffinazione delle regole, il WAF è ora disponibile anche sui bilanciatori di carico dell'intranet VER22.

OPERATIONS AT

"Operations AT" assicura servizi economicamente sostenibili di Operations (Back Office), garantendo l'erogazione di servizi di qualità e tempistica verso i Clienti.

"Operations AT" coordina e guida anche le Filiali Estero di UniCredit Services - Polonia e Romania - per tutti i temi di governance e strategici della Società i) fornire il collegamento tra la sede centrale e le filiali ii) affrontare le problematiche locali iii) portare a livello locale la strategia, i processi e le linee guida della sede centrale.

Il 2020 è stato fortemente influenzato dalla crisi COVID-19. In un breve periodo di tempo sono stati effettuati cambiamenti organizzativi e di formazione e adattamenti dei processi per garantire la qualità del servizio. Per i processi critici (ad esempio i pagamenti) sono state immediatamente definite soluzioni di backup per potenziali situazioni di emergenza COVID-19.

Il massiccio aumento di volume nell'Area Crediti è stato coperto in collaborazione con UCS Operations Poland e con UCBA.

Nel corso del 2020 in totale sono state richieste dal cliente 80 richieste di servizio (+70% rispetto al 2019) che sono state coperte nell'ambito di UCS Operations AT / PL / RO sull'efficienza per coprire le esigenze del cliente.

Ulteriori misure di efficienza sono state implementate nella maggior parte delle aree, trasversali per stabilizzare il business quotidiano e mantenere i servizi sostenibili.

Nel corso del 2020 Operations AT ha iniziato a implementare il progetto Task Manager Project che consente l'invio automatico dei servizi, il monitoraggio dei volumi e delle risorse, inclusa la generazione di report.

Il livello di SLA è stato stabilizzato con una copertura media di SLA di 98,4. Dopo l'implementazione di diverse misure di miglioramento, l'ammontare delle perdite è stato ridotto e tutti i risultati dell'audit sono stati chiusi in tempo.

CIO Finance & Controls

"CIO Finance & Controls" garantisce la fornitura globale di servizi ICT correlati alla struttura di Gruppo di Finance & Controls, che include principalmente le funzioni di CFO, Group Risk Management, Group Lending Office e Compliance, così come alle funzioni della struttura di Gruppo di COO quali Human Capital, Real Estate e Procurement. CIO Finance & Controls agisce in qualità di UniCredit Services CIO nei confronti dei Clienti serviti, operando anche come punto di riferimento unico per la relazione con i Clienti di riferimento, direttamente o supportato dalle altre fabbriche ICT.

È anche responsabile dell'implementazione, sviluppo e gestione delle soluzioni di Artificial Intelligence, Data and Analytics all'interno del Gruppo, incluse le piattaforme e le competenze offerte dall'Advanced Analytics Lab.

CIO Finance & Controls è, quindi, responsabile di disegnare architetture applicative coerenti e consistenti, sulla base delle strategie e delle linee guida di UniCredit Services e di Gruppo. In dettaglio l'organizzazione prevede le seguenti strutture che forniscono direttamente e indirettamente, servizi e soluzioni ICT in vari ambiti:

- **CIO GRM & GLO**: è responsabile delle soluzioni informatiche per quanto riguarda modelli e processi per il Risk Management ed il Lending Office di Gruppo, che comprendono il Rischio di Mercato, il Rischio di Controparte, il Rischio di Credito e i Rischi Operativi, mutui dei clienti, garanzie, finanziamenti, erogazione, monitoraggio e recupero crediti;
- **CIO Controls & HR**: si occupa di piattaforme di compliance e audit, come quelle in materia di antiriciclaggio, conflitti di interesse, abusi

di mercato, controlli di 2° livello e interni, insider management, monitoraggio delle sanzioni finanziarie, conformità di mercato, di gestione delle risorse umane (es. SAP, SuccessFactors, GEPE), di processi Real Estate (es. MAXIMO, Planon) e di mappatura dei processi aziendali e relativi controlli (es. Mega, Hopex);

- **CIO Finance**: si occupa delle soluzioni informatiche a supporto di contabilità, bilancio, reporting obbligatorio, pianificazione e controllo, Credit Treasury, Liquidity/Asset Liability Management, flussi di dati obbligatori per le istituzioni di controllo e cartolarizzazioni e di processi e procedure di procurement;
- **AI, Data & Analytics ICT**: è focalizzato sulla collaborazione interfunzionale con le altre CSF, le funzioni di Business e le Competence Line, atti a produrre soluzioni integrate basate su AI per l'automazione di processi, soluzioni di 'Advanced Analytics' basate su 'Big Data' e soluzioni di 'Business Intelligence' per il consumo del dato;
- **F&C Architectures**, responsabile di supportare le attività architetture cross area, individuando possibili sinergie, convergenze e razionalizzazioni da applicare e da condividere con la funzione centrale di Group Architecture;
- **CIO Office F&C**, struttura a supporto nella gestione dell'intero perimetro e punto di riferimento per la governance industriale e strategica, il monitoraggio dell'operatività dell'area con riferimento a KPI industriali e progetti e servizi verso i clienti. Supporta inoltre nella gestione della relazione con il Cliente e nella definizione del project portfolio.

Nel 2020 l'ambito AI, Data & Analytics è stato oggetto di una riorganizzazione interna volta a consolidare le competenze in Centri di Eccellenza per supportare lo sviluppo di nuove pratiche su Advanced Analytics, Business Intelligence e Artificial Intelligence.

Nel 2020 CIO Finance & Controls ha gestito un portafoglio progetti significativo, per un totale di circa 600 progetti per un corrispettivo di 208 milioni di euro.

Nell'area **CIO GRM & GLO**, per il perimetro GRM è proseguito il programma pluriennale del FRTB (Fundamental Review Of Trading Book), con il rilascio relativo al roll-out di IDRC (Incremental Default Risk Charge) per UCBA AG, che sostituisce la struttura IRC e che ha lo scopo di misurare il rischio di insolvenza del portafoglio di negoziazione su un orizzonte di capitale di un anno, estendendo il campo di applicazione agli strumenti rappresentativi di capitale attualmente esclusi dal quadro IRC. Sono stati portati avanti i rilasci previsti per il programma Umbrella, riferiti principalmente alla piattaforma Aramis, ed è stato completato nel primo trimestre il Leverage Transactions Reporting Germany, consistente nell'automazione del processo di raccolta dati per identificare e segnalare alla BCE le Leverage Transactions di UniCredit Bank AG Germany e UniCredit Leasing Germany.

Sono inoltre stati rilasciati in produzione nuove piattaforme, atte a rendere il Gruppo UniCredit compliant con i requisiti di programmi

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

regolamentari di respiro pluriennale, quali il nuovo Definition of Default (DoD) e la New Model Roadmap, coinvolgendo le tre principali banche del Gruppo in Italia, Germania ed Austria.

Nell'ambito GLO sono proseguiti i programmi relativi alle stanze E2E, in particolare quelle in ambito Consumer Finance, Mortgages e Public guarantees in parallelo sulle tre principali banche del gruppo in Italia, Germania ed Austria. In particolare, nell'ambito Consumer Finance, è proseguita la partnership con Poste Italiane, che mira a migliorare il processo complessivo di cessione dei crediti ed il rollout è stato completato in 100 filiali Poste e l'attivazione finale prevede il rollout su 1.200 filiali entro il 2020, così come è stata completata la digitalizzazione dei documenti legati ai processi dei crediti nell'ambito del programma Paperless - Digital Mailbox.

Con l'avvento della pandemia Covid19, il perimetro GLO è stato oggetto di ripriorizzazione delle iniziative progettuali e si sono svolte numerose progettualità significative legate ai provvedimenti intrapresi dal governo, tra i quali in particolare il Decreto Cura Italia. L'implementazione tempestiva di molte normative e/o richieste aziendali non pianificate legate a Covid19, sono state possibili grazie al forte impegno dei team e alla stretta collaborazione con il Cliente. È stato implementato il Covid19 Reporting e l'alimentazione per Aramis, ovvero l'implementazione del sistema di reporting per riportare correttamente le informazioni relative agli schemi di Moratoria / Garanzia e di conseguenza arricchire il flusso di dati per l'elaborazione di nuovi parametri e campi relativi al Covid19.

Per UCI SpA, nella piattaforma Forbearance è stato richiesto e rapidamente implementato un nuovo motore "Trouble Debt Test" con data di riferimento fine febbraio 2020 al fine di eseguire il "Unlikely to Pay Assessment" per tutte le moratorie Covid19 concesse all'interno dell'applicazione FIN (Gestione prestiti).

Sempre all'interno dell'applicativo FIN, è avvenuta la gestione Crediti Covid19: sono infatti state implementate nuove funzionalità sull'applicazione e sullo strumento Easy Renegotiation per far fronte automaticamente ad inserimenti massivi di elevati volumi di richieste di moratoria e sospensioni da parte dei clienti. Vi sono inoltre state delle implementazioni all'interno di MyCredit a supporto dell'emergenza dovuta alla pandemia in Italia, in particolare il rilascio di un processo accelerato per la creazione e la decisione della proposta di credito Covid19 in MyCredit Small Business.

Infine, è stata rilasciata l'iniziativa Covid-19 SUPERBONUS che vede l'introduzione di un prestito ponte a sostegno del finanziamento relativo all'iniziativa SUPERBONUS (attività di ristrutturazione immobiliare con impatto sulla classificazione ambientale) e reintegrazione della linea di credito "Contratti anticipati" nelle applicazioni MyCredit e CRCL per i segmenti Individuale, Freelance e Privato.

Nell'area **CIO Controls & HR**, in ambito Compliance si è completato il set up delle Data Room necessarie all'Independent Consultant nell'ambito del progetto US Monitoring, supportando l'avvio delle analisi da parte dell'Independent Consultant da metà settembre 2020, a seguito del posticipo dovuto alla pandemia Covid19.

È proseguito il programma di trasformazione per la piattaforma di monitoraggio delle sanzioni finanziarie in Italia, con rilasci graduali delle funzionalità a partire da fine 2020.

Con l'iniziativa Siron Projects in Austria e CEE, si sono migliorate le funzionalità di screening aggiornando la nuova versione del software e implementando nuove funzionalità nei moduli AML, KYC ed Embargo, in conformità con i requisiti normativi aziendali.

Sfruttando GIANOS 4D, è stato rilasciato un nuovo motore per AML volto ad eseguire un miglior calcolo del profilo di rischio e a implementare nuove regole per il Transaction Monitoring, mentre nell'ambito dell'iniziativa Market Abuse, grazie ai rilasci effettuati, sono stati migliorati i tempi di elaborazione dei volumi di trading.

In Germania, in ambito HR, è stato rilasciato lo strumento FTE, utilizzato per la pianificazione delle risorse umane e sono stati rilasciati vari miglioramenti per la piattaforma SAP HR. In ambito CEE, è stata supportata l'estensione della soluzione MyLearning a tutte le CEE (circa 95.000 utenze) al fine di supportare il training richiesto dalla divisione Sicurezza.

In ambito Real Estate, con l'iniziativa Smart Building, ci si è concentrati sull'automazione e la semplificazione dei processi volti a migliorare i servizi forniti dal Real Estate al Gruppo e consentire un più puntuale controllo dei costi. L'iniziativa contribuisce anche alla riduzione dei consumi energetici.

Il programma Data RE-platform espande l'Analytical Data Lake ed ha l'obiettivo principale di razionalizzare e integrare le informazioni analitiche Real Estate necessarie al business del Commercial Banking consentendo uno sviluppo più rapido di modelli analitici e un asset di dati completo utile anche per alimentare strumenti di reporting.

Nell'area **CIO Finance** è proseguito il programma Umbrella, che nonostante il Covid19, è stato gestito in linea alla pianificazione originale con minimi impatti. Nell'ambito di questo programma pluriennale, nel corso del 2020, sono stati portati avanti una serie di rilasci, in particolare: Granular FinRep, riguardante un nuovo repository per dati dettagliati circa i diritti del Gruppo; Enterprise Data Hub, riguardante la creazione di un modello unico di dati per il reporting regolamentare, SISBA basato sul Data Flow fixing ed LCR utilizzato come strumento per stress test.

Nel corso dell'anno, sono stati attivati anche una serie di progetti: RRP (Recovery & Resolution Plan) mirato ad ottimizzare TLAC e MREL e a creare un unico repository di informazioni sulle Securities da usare fra le diverse funzioni; sviluppo dell'interfaccia LIQ/CNT, grazie al quale è stato abilitato il recupero dei processi di cartolarizzazione.

L'area Accounting & Regulatory è stata impegnata nei progetti relativi al Covid19, quali l'allineamento del Global Pricing Tools al decreto liquidità, il Selection engine, un processo settimanale per ABACO che ha permesso una gestione dei prestiti "Abacable" per le procedure FIN e Loan IQ ed altre varie implementazioni legate al decreto Cura Italia.

Infine, in ambito Procurement, in aprile 2020 sono stati rilasciati in produzione i moduli Supplier Lifecycle and Performance Management, Sourcing and Contract Management e sono in corso di implementazione ulteriori moduli di SAP ARIBA in linea con la strategia del programma di Procurement Transformation.

In ambito **AI, Data & Analytics ICT**, l'iniziativa Advanced Analytics Lab, lanciata nel 2018, con lo scopo di 'provare il valore' presente nei dati che il Gruppo ha in suo possesso, ha proseguito con una serie di rilasci di importanti strumenti nel corso del 2020.

Tra i vari rilasci si segnala quello relativo alla rinegoziazione mutuo dipendenti, strumento per consentire ai dipendenti UCI di approvare la rinegoziazione del tasso ipotecario al fine di abbassarlo ed essere allineati all'andamento generale del mercato, AdAM come algoritmo di Machine Learning per migliorare la valutazione del Rischio per clienti Corporate e Small Business e U-Advice, dashboard a disposizione dei Relationship Managers per il monitoraggio di vari indicatori connessi al loro portafoglio clienti.

A sostegno della pandemia globale, l'Advanced Analytics Lab ha contribuito a molteplici iniziative con tema principale Covid19. Primo fra tutti lo "use case" Cura Italia per Small Business/Corporate ed Individuals: una dashboard interattiva front-end progettata per supportare la pianificazione e la gestione del portafoglio, fornendo indicatori avanzati per intercettare tensioni finanziarie e tenere traccia delle richieste di credito relative al Covid19. È stato lanciato a marzo lo strumento "Moratoria Mutui Clienti" per la raccolta delle richieste di Moratoria Mutuo dei nostri clienti per la rata di marzo al fine di non pagare la parte del capitale sociale per la rata di marzo come primo intervento per l'emergenza Covid19. È stato sviluppato lo strumento CIG, Cruscotto Front End per raccogliere richieste di sussidio Cassa Integrazione (CIG) per i nostri clienti.

Inoltre, la Tableau Dashboard ha implementato un monitoraggio volto a controllare le principali azioni compiute da Group Real Estate per l'emergenza Covid19. In particolare, l'obiettivo è quello di supportare tutti i colleghi, al fine di avere una panoramica dettagliata di informazioni per ogni singola azione intrapresa: ad esempio la verifica dello stato delle filiali in Italia, dispositivi di protezione individuale (DPI) e spazio di lavoro disponibile.

Il programma Operation Task Manager, che mira a implementare un nuovo strumento di gestione della forza lavoro per stabilire le priorità, inviare e tracciare le attività operative che coprono l'intero perimetro operativo del Gruppo, è stato esteso anche in Germania, Polonia e Austria. Nel primo trimestre del 2020, all'interno del programma è stato completato il set-up dell'architettura austriaca per le attività di Task Manager, mapping e configurazioni.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Tech

Tech assicura un'infrastruttura ICT innovativa ed economicamente sostenibile, garantendo servizi ICT di qualità ai Clienti, abilitando così il Business.

La struttura è quindi responsabile di disegnare architetture infrastrutturali coerenti e consistenti, sulla base delle strategie e delle linee guida di UniCredit Services e di Gruppo, nonché direttamente e indirettamente, di:

- gestire il demand dei servizi infrastrutturali proveniente dalle diverse fabbriche ICT gestendo la relazione verso l'Outsourcer (in particolare agendo come Contract Executive per il principale Outsourcer dei servizi CICT);
- gestire la pianificazione della capacity delle risorse infrastrutturali ICT promuovendone l'ottimizzazione;
- definire i fabbisogni di infrastrutture tecnologiche al fine di assicurarne l'implementazione, la manutenzione e il monitoraggio indipendentemente dalle modalità di gestione (diretta o tramite provider esterni);
- gestire i Data Center rilevanti per le attività di UniCredit supervisionando il loro regolare funzionamento;
- progettare e gestire l'hardware distribuito alle aziende del Gruppo (supporto per la pianificazione e la gestione degli interventi, assistenza sui sistemi, manutenzione delle attrezzature installate, gestione del magazzino, etc.) assicurandone la funzionalità e l'aggiornamento costante;
- garantire e fornire un supporto tecnico immediato per il Group Top Management;
- disegnare, mantenere e gestire in un'ottica di continuo miglioramento i processi di competenza, assicurandone la periodica certificazione;
- coordinare le attività relative ai findings in termini di implementazione delle action da essi scaturiti.

Inoltre, Tech svolge tutte le attività di competenza finalizzate al raggiungimento degli obiettivi definite all'interno del Team23.

Tech Demand Mgmt & Factory Support

Nel corso del 2020 la struttura Tech Demand Mgmt & Factory Support ha gestito globalmente il sostanzioso portafoglio dedicato ai progetti infrastrutturali. I requisiti chiave degli stakeholder della banca, delle strutture di UniCredit Services e delle filiali bancarie sono stati tradotti in esigenze tecniche e avviati come grandi progetti. La struttura ha inoltre fornito il proprio supporto su numerosi progetti afferenti alle diverse geografie del Gruppo. Sono state infine gestite un numero significativo di richieste RTO per servizi di outsourcing.

Il team ha inoltre supportato il Tech nella definizione di operazioni di rilievo, curando sia la discussione con la controparte, finalizzata alla stesura contrattuale, che il processo autorizzativo richiesto dalle policy aziendali.

Il team ha svolto anche attività di monitoring e tracking di:

- Analisi del budget Tech (RUN e CHANGE), al fine di rispettare tutti gli obiettivi economici assegnati;
- Verifica del rispetto delle scadenze di spesa, quali la need collection ed il relativo processo di approvvigionamento;
- Audit inspections, gestite da Internal ed External Audit (Audit Holding, Audit di altre LEs, European Central Bank) e che hanno coinvolto diverse strutture nell'ambito Tech;
- Vulnerabilità infrastrutturali e applicative generate dalla scansione di Security;
- SLA contrattuali con i fornitori;
- Aggiornamento dei documenti contrattuali (elenchi, descrizioni dei processi, definizione di soluzioni tecniche, etc.) con i principali outsourcers;
- Mappatura e certificazione dei processi aziendali.

Il team gestisce le attività elencate in allineamento con le altre strutture del Tech, evidenziando e gestendo eventuali situazioni di criticità.

Tech Solution Design

Nel corso del 2020 la struttura Tech Solution Design ha mantenuto l'assetto organizzativo mirato a ricoprire tutte le aree di solution all'interno del Tech.

Le attività in carico alla struttura sono:

- Analisi e valutazione del demand per i servizi infrastrutturali delle altre Core Service Function ICT;
- gestione delle richieste di solution verso i principali outsourcers;
- definizione delle soluzioni tecniche da richiedere agli outsourcers;
- gestione delle soluzioni relative alla infrastruttura retained all'interno di UniCredit Services;
- gestione delle soluzioni relative all'infrastruttura distribuita;
- ottimizzazione dell'utilizzo delle infrastrutture ICT e monitoraggio dei consumi;
- monitoraggio dei servizi infrastrutturali ICT forniti dagli Outsourcers e di quelli gestiti direttamente da UniCredit Services;
- gestione delle progettualità infrastrutturale, di piccole e grandi dimensioni, che hanno interessato tutto il perimetro UniCredit, fornendo, in parallelo, supporto su tematiche infrastrutturali in progetti complessi guidati da altre divisioni;
- gestione e monitoraggio di nuove infrastrutture;
- completato il tech refresh di piattaforme strategiche.

Core & Digital Infrastructure Service Management

La missione principale della struttura è quella di fornire e gestire l'infrastruttura ICT interna per numerose diverse torri tecnologiche, garantendo nel contempo il corretto ed efficiente funzionamento dei Data Center del Gruppo.

Nel corso del 2020 la struttura Core & Digital Infrastructure Service Management ha guidato ed è stata coinvolta in molteplici attività a livello UCS, incentrate sul rafforzamento della posizione di sicurezza del gruppo, sull'aumento dell'efficienza delle soluzioni esistenti e sulla fornitura di nuovi servizi. Il team ha continuato a mantenere una collaborazione commerciale e tecnica di successo e ad intensificare la governance sui principali outsourcers.

Nel 2020 il team ha contribuito e completato con successo diversi progetti e iniziative aziendali, tra cui:

- Migrazione delle infrastrutture centrali;
- Approccio unificato alla gestione dei database;
- Aggiornamento e re-platforming delle principali piattaforme, sistemi operativi strategici e tecnologie di database;
- Supporto alla digitalizzazione nella regione CEE.

Sul fronte operativo, il team è riuscito nel corso di quest'anno a mantenere la stabilità dell'infrastruttura nonostante i numerosi cambiamenti indotti da progetti aziendali e dai clienti. In aggiunta, sono stati raggiunti i seguenti importanti risultati:

- Impostazione di una corretta governance operativa del Cloud, consentendo il consumo di servizi cloud pubblici conformi da parte di UniCredit Group.
- Maggiore copertura dell'automazione nella gestione di eventi/richieste;
- Implementazione di soluzioni di patch automatizzate.

All'interno dell'area di gestione dei Data Center, le attività si sono concentrate principalmente su 3 pilastri, ovvero globalizzazione, sicurezza ed efficienza:

- La soluzione di gestione dell'infrastruttura dei Data Center è stata ampliata a livello globale in modo da fornire una visione unica e coerente tra i Data Center e consentire un approccio di processo unificato;
- È stato ultimato l'adeguamento (retrofit) sismico dei Data Center in alcune aree a rischio (miglioramento a prova di terremoto).

DICT Service Management

Nel corso del 2020 la struttura DICT Service Management ha visto una riorganizzazione interna volta a migliorare i servizi offerti supportando la trasformazione digitale e l'innovazione tecnologica dell'infrastruttura distribuita.

Il nuovo team, così strutturato, ha la responsabilità di contribuire in modo diretto all'ottimizzazione delle performance associate alla postazione di lavoro. Tale obiettivo viene perseguito attraverso l'erogazione dei DICT Services, che includono:

- la gestione del lifecycle della dotazione hardware;
- l'aggiornamento dell'ambiente software;
- il supporto a tutti gli utenti del gruppo, sia on site che da remoto;
- il supporto diretto e dedicato al Top Management.

Nel corso del 2020 DICT Service Management ha inoltre contribuito e coordinato diverse iniziative nell'ambito della trasformazione digitale e dell'ottimizzazione dei servizi.

Il programma Digital Workplace ha dato vita a diverse nuove iniziative per favorire la flessibilità lavorativa e migliorare gli strumenti di collaborazione.

Inoltre, a causa del COVID-19, per poter permettere a tutto il personale del gruppo di poter lavorare in remoto, DICT Service Mgmt ha distribuito in tutte le geografie servite nuovi Laptop, anche durante il lockdown nei primi mesi del 2020.

La conclusione delle attività di ammodernamento della dotazione hardware e software insieme al nuovo modello operativo interno porterà tutto il Gruppo verso un'esperienza lavorativa più efficiente ed integrata, migliorando le performance dei dipendenti e garantendo un'offerta di servizi più efficace.

Tech Architecture

Nel corso del 2020 il team di Tech Architecture è stato consolidato con l'inserimento di competenze architetture verticali attraverso i seguenti pilastri principali, che hanno le responsabilità di seguito indicate:

- **Digital Workplace:** definire la strategia e il progetto del nuovo spazio di lavoro digitale, guidare la roadmap verso un'architettura comune degli strumenti;
- **Cloud:** introdurre cloud pubblici sicuri e governati, modernizzare il modello operativo IT, ottimizzare la spesa, supportare la trasformazione digitale;
- **Obsolescenza:** valutare la situazione di obsolescenza, adottare e adattare il concetto di IT evergreen, riducendo nel contempo l'obsolescenza dell'infrastruttura centrale;
- **Rete:** pianificare e fornire efficace connettività cloud e trasformazione della rete in termini di evoluzione delle reti SDWan e DC.

Transformation Programme

Il programma di trasformazione si articola in numerose iniziative intraprese con l'obiettivo di introdurre nuove tecnologie atte a migliorare l'efficacia dei servizi offerti ad UniCredit Services, tramite un efficientamento dei costi ed il continuo miglioramento degli standard qualitativi.

Gli obiettivi industriali ed economico finanziari del Programma sono stati complessivamente raggiunti nel 2020.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Security

La struttura "Security" gestisce tutte le attività per quanto riguarda i servizi di sicurezza, in ottemperanza alle Security Group Rules, in conformità con le leggi e i regolamenti locali e in allineamento con le linee guida e le preposte strutture di Capogruppo, atti a prevenire e gestire qualsiasi evento criminale/dannoso o interruzioni delle attività di business che potrebbero danneggiare l'azienda, i beni materiali e immateriali e/o avere impatto negativo sui suoi clienti. Svolge anche attività di controllo interno con l'obiettivo di supportare il business quotidiano della produzione.

La struttura pertanto si occupa di:

- partecipare attivamente ai progetti di Gruppo atti a implementare e/o cambiare soluzioni di sicurezza, nonché a valutare, sviluppare, aggiornare e monitorare tutte le tematiche relative alla Sicurezza, sia attraverso specifici contratti di servizio sia operando direttamente;
- supportare le strutture competenti di Holding, secondo le necessità, nella stesura delle Global Rules (GR) sulla sicurezza (istruzioni tecniche) che devono essere emanate da Capogruppo;
- guidare la governance della sicurezza della società in linea con i target operativi;
- coordinare e mantenere aggiornato il processo della valutazione del Rischio ICT Security, sia tramite lo svolgimento di tutte le necessarie attività di prevention e investigation finalizzate alla mitigazione del rischio, sia attraverso il monitoraggio dei livelli di esposizione e la corretta gestione delle tecnologie di sicurezza, identificando nel contempo contromisure e un appropriato rapporto costi/benefici;
- essere punto di riferimento all'interno del Gruppo per lo sviluppo di soluzioni di sicurezza per il perimetro di competenza, anche attraverso la valutazione massiva di dati e trend su tematiche inerenti alla sicurezza in allineamento con le competenti strutture di Capogruppo;
- implementare gli standard per la sicurezza e le relative architetture, anche attraverso la selezione di prodotti/tecnologie per la sicurezza degli ambienti del Gruppo, sulla base delle linee guida delle competenti strutture di Capogruppo;
- definire e implementare specifiche metodologie e metriche, in allineamento con le linee guida emanate dalle competenti funzioni della Capogruppo, secondo le necessità per fornire soluzioni di sicurezza atte a mitigare qualsiasi rischio operativo per la società e per l'intero Gruppo;
- fornire servizi di sicurezza fisica (sistema elettronico di controllo degli accessi, videosorveglianza, guardiana, ecc.) e di cash in transit management per il solo perimetro Italia, prevenendo e riducendo al minimo qualsiasi tipologia di danno a persone e beni in coordinamento con le competenti strutture della Capogruppo;
- fornire un servizio antifrode attraverso la definizione e il disegno di soluzioni di prevenzione, di sistemi di rilevamento e la manutenzione di servizi, di processi e di analisi di "Rischio & Frode" per i business "Direct Channels" e "Cards Issuing/Acquiring", in allineamento con le preposte strutture di Capogruppo;
- eseguire e verificare l'adeguatezza dei controlli interni relativi ai processi di operations per il perimetro italiano, anche interagendo con tutte le strutture coinvolte (es. Risk Management) allo scopo di proporre i necessari controlli e di cooperare all'implementazione di tool per la mitigazione dei rischi esistenti;
- supportare lo sviluppo e l'implementazione di appropriati sistemi e strumenti antifrode per il Core Banking;
- disegnare e sviluppare soluzioni per la sicurezza di sistemi centrali atte a proteggere le infrastrutture tecnologiche e a supportare i bisogni che hanno origine principalmente nei servizi interni e infrastrutturali assicurandone l'efficacia implementativa dei principi definiti;
- garantire l'allineamento fra le Legal Entity del Gruppo, per il perimetro di competenza, e i circuiti internazionali di pagamento per le attività inerenti alla generazione e scambio di chiavi abilitative crittate;
- sviluppare e gestire un sistema integrato inerente ai meccanismi di identità e di autorizzazione attraverso:
 - la gestione e la manutenzione dei sistemi di controllo degli accessi ai dati basati su profili/ruoli;
 - il monitoraggio e il continuo allineamento dei profili di accesso alle risorse ICT;
 - la garanzia del corretto funzionamento dei profili.
- interagire con e fornire tutte le necessarie informazioni alle competenti strutture della Capogruppo al fine di assicurare l'implementazione di un modello di servizio di sicurezza integrato;
- curare i rapporti con le Forze dell'Ordine e le Istituzioni di sicurezza al fine di garantire un costante ed efficace rapporto di collaborazione sul territorio con l'obiettivo di tutelare al meglio gli interessi del Gruppo, nel pieno rispetto della normativa nazionale e aziendale e in allineamento con le altre competenti strutture di Capogruppo;
- supervisionare e coordinare le attività relative alla Business Continuity, Gestione delle Pandemie, Gestione della Crisi e Disaster Recovery, in conformità con le Policy di Gruppo, attraverso:
 - garanzia dello sviluppo, manutenzione e esercizio dei piani di Business Continuity, Gestione delle Pandemie, Gestione della Crisi, in conformità con le Policy di Gruppo;
 - garanzia dello sviluppo, manutenzione e esercizio dei piani di Disaster Recovery basati sulle soluzioni identificate, sviluppate e mantenute dalle funzioni competenti di UBIS inlinea con i requisiti di business, in modo da supportare i piani di Business Continuity dei clienti di UniCredit Services;
 - garanzia della gestione del processo di escalation degli incidenti e l'attivazione tempestiva di tutti i piani di Business Continuity, Gestione delle Pandemie, Gestione della Crisi e Disaster Recovery, in coordinamento con le funzioni competenti che si occupano di soluzioni di business continuity e disaster recovery e con la funzione BC&CM di Capogruppo, in caso di crisi;
 - guida per contribuire e monitorare l'affermazione ed i programmi "educativi" per il perimetro UniCredit Services in tema di sicurezza.

Nel corso dell'esercizio corrente sono state sviluppate e supportate le seguenti iniziative:

- implementazione delle azioni di remediation per risolvere gli ECB Findings #6 focalizzati al miglioramento della gestione e controllo delle Technical Users. Integrazione delle PG e del PC login con usb key nell'accesso Single Sign On e Multi Factor Authentication;
- miglioramento nella gestione e visibilità degli asset informatici di Gruppo (Workstations, Virtual machines e Servers).tramite l'adozione dello strumento Tanium;
- miglioramento della automazione negli strumenti di Identity Management e Access Governance (e.g. automazione della ri-certificazione della PG in Pitagora, gestione dei profili nonPG in Archimede);
- miglioramento e securizzazione dei processi che governano i diritti di accesso rules-based tramite assegnazione automatica e ricertificazione con owner dedicati evitando richieste via canali non sicuri;
- assessment indipendente eseguito da terza parte su tutte le applicazioni SWIFT in tutte le country UniCredit comprese nello scope di SWIFT CSP 2020;
- definizione degli interventi strategici per l'evoluzione della struttura SOC inclusa la scelta di un nuovo partner e la revisione del modello di Governance con l'obiettivo di aumentare la qualità dei servizi offerti dal SOC team ed introdurre security requirements per i processi di Event ed Incident management;
- in ambito Sicurezza Fisica creazione di una dashboard

automatizzata finalizzata al controllo e guida di differenti aree quali Cash in transit, Sorveglianza, KPI, Budgeting e reporting. Creazione di un tool per supportare il Risk Assessment per le filiali ed i quartier generali;

- creazione di una soluzione integrata per la riduzione dei falsi positivi in ambito dei controlli di sicurezza fisica. Installazione nelle filiali dispositivi NFC per il controllo degli accessi con conseguente riduzione dei costi per la perdita di chiavi ed aumento dei livelli di servizio ispettivi;
- incremento significativo della capacità di risposta per nuovi tipi di frode sia in termini di efficacia che di velocità di realizzazione delle contromisure. Integrazione di ulteriori sorgenti dati in ambienti anti Frodi con l'obiettivo di collezionare report su attacchi di phishing, recuperare credenziale rubate ed attivazione blocchi carte, blocchi user, spedizione SMS etc...;
- introduzione di nuove soluzioni per la gestione delle vulnerability - da parte della Cyber Security Protection - per supportare al meglio gli applications owners;
- estensione del perimetro relativo alla soluzione di "Behavioral Security" con l'integrazione di sorgenti aggiuntive dati ed attivazione di nuovi modelli di minaccia;
- creazione di un servizio per la firma digitale dei documenti in modo sicuro e legale via OTP da smartphone, tablet e PC;
- creazione della "Security Academy" - all'interno di "MYLearning" - fondamentale per migliorare la conoscenza degli argomenti Security all'interno di tutto il gruppo UniCredit.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Procurement

La Core Service Function (CSF) Procurement gestisce tutte le attività relative alla gestione e all'ottimizzazione del processo di acquisto dei prodotti e dei servizi, contribuendo in maniera efficace alla razionalizzazione dei costi.

La struttura, pertanto, si occupa di:

- supportare la Capogruppo nella definizione e proposta di una visione unica per lo sviluppo della funzione di acquisto all'interno del Gruppo;
- promuovere e indirizzare, coerentemente con le linee guida di Holding, le strategie di sourcing di categoria a livello di Gruppo;
- acquistare beni e servizi, sfruttando appieno le economie di scopo e di scala al fine di massimizzare le potenziali sinergie del Gruppo;
- gestire la domanda di acquisto proveniente dai vari clienti interni ed in particolare la domanda delle fabbriche di UniCredit Services sulla base delle strategie/linee guida definite;
- svolgere analisi di mercato, negoziare e istituire gare d'appalto nel marketplace, al fine di garantire condizioni di fornitura competitive per il Gruppo;
- supportare i clienti, attraverso la conoscenza del mercato, con soluzioni di prodotti/servizi innovativi, per ottimizzare i costi e assicurare alti livelli di qualità;
- negoziare e sottoscrivere contratti di fornitura a favore del Gruppo in coerenza con i format e le linee guida comunicate da Legal;
- disegnare, mantenere e gestire in un'ottica di continuo miglioramento i processi di competenza, assicurandone la periodica certificazione;
- supportare buyer e fornitori per le attività di sourcing svolte sul marketplace (utilizzo della piattaforma, tematiche di processo/normativa vigente, iscrizione all'Albo Fornitori) e per la qualifica dei fornitori.

Come già evidenziato nella scorsa relazione al Bilancio 2019, la CSF Procurement sta proseguendo, nonostante la particolare situazione causata dalla pandemia COVID-19, il proprio percorso di trasformazione che, nel corso del 2020, ha portato dei benefici sui seguenti temi:

- incremento del numero di negoziazioni globali al fine di conseguire la standardizzazione di prodotti e servizi, e il conseguimento di economie realizzato facendo leva su volumi generati non individualmente, bensì, a livello di Gruppo;
- digitalizzazione dei processi e delle architetture ICT diretta alla realizzazione di un vero e proprio modello organizzativo il quale, tra i numerosi vantaggi, ha anche permesso alla CSF Procurement di non trovarsi impreparata nella gestione delle proprie attività durante l'emergenza COVID-19, avendo già in essere procedure elettroniche che hanno garantito la salvaguardia del contesto lavorativo dei colleghi, una maggiore flessibilità e sicurezza nella gestione documentale, riuscendo al contempo, a ridurre rischi, costi e tempi di lavorazione;
- evoluzione della Governance, con revisione dei processi di acquisto, pianificazione e monitoraggio al fine di migliorare l'efficienza operativa ed esercitare un presidio più efficace;
- modernizzazione delle attività, in perfetto allineamento con il più ampio percorso di trasformazione digitale avviato a livello di Gruppo;
- al fine di omogeneizzare anche la tematica contrattuale connessa con la gestione del rischio fornitore, in Procurement è stata implementata una nuova piattaforma diretta alla creazione e gestione del cosiddetto "contracting", anche in perfetta sintonia con il processo di Third Party Risk Management in corso di attuazione a livello di Gruppo;
- massimizzazione dei risultati ottenibili tramite l'utilizzo del marketplace realizzando un notevole accorciamento dei tempi di gestione delle negoziazioni, nonché, la realizzazione di benefici economici nonostante le mutate e non favorevoli condizioni di mercato causate dalla citata pandemia.

In ultimo, si sottolinea l'impegno fattivo della CSF Procurement volto al tempestivo recepimento e adozione, nei propri processi di gestione ed acquisto, di tutte le nuove normative, anche regolamentari, rese obbligatorie nel corso del 2020 dalle varie Authority/Enti competenti nel settore bancario o dalle funzioni competenti di Capogruppo.

(Dati a dicembre 2020) Il totale negoziato alla data è di circa 3,2 miliardi, di cui circa 2 miliardi in aste online (*marketplace*).

Operations

“Operations” assicura servizi di Operations (Back Office) economicamente sostenibili, garantendo, nel rispetto dei tempi previsti, la fornitura di servizi di qualità ai Clienti, abilitando così il Business.

“Operations”, inoltre, coordina e guida le filiali estere di UniCredit Services – Polonia e Romania –relativamente a tutti gli aspetti di Governance e di strategia aziendale, fungendo da collegamento tra la sede centrale e le filiali/controllata, occupandosi delle questioni locali, nonché diffondendo localmente la strategia, i processi e le linee guida della sede centrale.

All'interno della Operations intervengono:

- **Operations Development.** Supporta la definizione del modello di servizio globale di “Operations” e guida la relativa implementazione nell'ambito di UniCredit Services; identifica, guida o coordina progetti e iniziative atti a introdurre semplificazione / standardizzazione / ottimizzazione delle attività / procedure nonché a garantirne il continuo miglioramento, anche attraverso l'utilizzo della metodologia Lean Six Sigma.

La struttura ha inoltre il compito di promuovere, guidare e fornire supporto nella digitalizzazione delle operations, con attività di analisi e re-ingegnerizzazione (ad es. *paperless, electronic archiving initiatives*) così come con l'introduzione di soluzioni tecnologiche per l'azienda, in linea con le strategie aziendali; identificare, con il supporto delle competenti strutture di Operations, opportunità di automazione, valutandone benefici e effort di implementazione; progettare, sviluppare, gestire e mantenere soluzioni di automazione delle operations (es. Robotics) assicurando la qualità e la coerenza delle soluzioni identificate; monitorare le performance operative delle soluzioni di automazione individuate e ottimizzare il loro utilizzo; fornire alle strutture di Operations supporto per la gestione operativa delle soluzioni realizzate (e.g. reporting, strumenti per la gestione di eventuali segnalazioni o anomalie); supportare lo sviluppo degli skill ICT focalizzandosi su programmi che riflettono i principi di

- evoluzione strategica della *workforce* ICT (project management e nuove competenze in
- coordinamento con Human Capital e Group Identity & Communication.

- **Operations Capacity Management.** Supporta il Responsabile di Operations nel bilanciare la capacità produttiva annuale in relazione alla domanda del cliente relativamente all'ambito back-office (servizi, portafoglio progetti, etc.) nelle fasi di pianificazione, esecuzione e monitoraggio, nonché le singole funzioni di Customer Operations management nell'ottimizzazione della “forza lavoro” allocata; monitora l'andamento produttivo e i progetti delle Operations attraverso specifici indicatori di performance.

Ha inoltre la funzione di supportare il Responsabile di Operations nella gestione del ciclo di vita degli audit interni ed esterni,

collaborando con le funzioni di Risk Management e di Audit e coordinando/ monitorando i relativi piani di azione con i risk/ action owner; disegnare, reingegnerizzare e implementare i processi di pertinenza, al fine di massimizzare la loro efficienza e efficacia; garantire le modifiche ai processi di pertinenza derivanti dall'evoluzione delle normative, dalle ispezioni degli Organi di Vigilanza e delle funzioni di controllo o dalle osservazioni provenienti da altre fonti istituzionali, assicurandone la certificazione periodica; supportare, monitorare e proporre miglioramenti ai process architect relativamente alla gestione dei processi di Operations; agire, per quanto concerne i servizi “Operations” per cui si è fatto ricorso a capacità produttiva esterna (es: ciclo passivo, gestione cespiti, archiviazione e stampa documenti, servizi postali, trattamento assegni, ordini di pagamento e supporti magnetici, ecc.), in qualità di “RTO Operativa” nei confronti degli Outsourcer, in coerenza con la normativa aziendale vigente.

- **“Branch Romania” e “Branch Poland”** sono responsabili di:
 - relazionarsi – anche in sede legale e di contenzioso, di qualsivoglia natura – con le istituzioni, autorità, enti, organizzazioni locali, ivi comprese ma non solo, le autorità di vigilanza, le autorità fiscali, gli enti predisposti alla salute e sicurezza, la camera di commercio, le rappresentanze dei lavoratori, le organizzazioni sindacali, le istituzioni finanziarie, i fornitori;
 - garantire la corretta evasione di tutti gli adempimenti derivanti dalla normativa locale e delle policies/normative interne della società;
 - in presenza di clientela UniCredit Services nel paese, fungere – in qualità di gestore degli stakeholders locali anche da interfaccia dei clienti stessi per tutte le necessità e problematiche non diversamente già indirizzate attraverso processi e strutture predefinite, raccogliendo quindi le loro esigenze, riportandole alle funzioni/strutture preposte, verificandone la corretta evasione;
 - diffondere i valori aziendali e monitorare costantemente il clima aziendale di concerto con le funzioni centrali preposte a tal fine;
 - rappresentare il punto di riferimento per tutte le competenze line di UniCredit Services, supportando con strutture o risorse dedicate:
 - “HR Management” nella gestione e sviluppo delle risorse umane, nella gestione delle relazioni e delle negoziazioni con i rappresentanti dei lavoratori locali (Works Council/Trade Unions);
 - “Planning, Finance & Administration” nella gestione degli aspetti economico/finanziari e nel facilitare l'implementazione dei piani strategici e operativi definiti; assicurando la conformità dei modelli definiti a livello centrale (sistemi di delega/sub-delega, linee guida di Capogruppo) alla normativa locale vigente.
 - garantire, in accordo con le disposizioni previste dalla legge locale, il corretto funzionamento del Servizio Interno di Prevenzione e Protezione in materia di salute e sicurezza sul lavoro;

Servizi al Cliente (SEGUE)

Operations (SEGUE)

- agire - per quanto concerne i servizi di "Accounting" relativi agli adempimenti in materia amministrativa, contabile e fiscale - in qualità di "RTO Operativa" nei confronti degli Outsourcer, in coerenza con la normativa aziendale vigente;
 - curare l'approvvigionamento e la gestione per il perimetro locale delle risorse logistiche / servizi generali (es: gestione fonia mobile, trasloco postazioni di lavoro) in conformità alle relative politiche e processi di Gruppo e della Società;
 - assicurare il corretto funzionamento dell'immobile garantendo i servizi necessari (es: pulizie, climatizzazione) e curando l'erogazione delle attività tecniche finalizzate al mantenimento della funzionalità di impianti e componenti edilizi.
- **Customer Operations Management** (Austria, Germania, Italia, Polonia e Romania). È principalmente responsabile di:
 - agire come punto di riferimento per la "relazione" con il cliente locale per quanto concerne i servizi Operations ad esso erogati;
 - garantire che l'esecuzione delle attività Operations sia svolta nel rispetto degli SLA definiti con i Clienti;
 - garantire il continuo adeguamento dei servizi necessario per aderire a nuove normative interne o del paese di riferimento;
 - bilanciare la capacity produttiva di perimetro collaborando con la funzione "Capacity Operations";
 - ricercare in collaborazione con la funzione "Operations development" opportunità di continuo miglioramento del servizio erogato;
 - presidiare a livello locale le attività operative per conto dei Clienti – garantendo il rispetto delle politiche di Gruppo sui rischi operativi – inerenti servizi Operations di pagamenti, cash management, titoli, crediti, public administration, core banking, CFO, Trade Finance e carte di pagamento.
 - **Investment Banking Ops Mgmt.** Agisce come punto di riferimento per la "relazione" con il Cliente "CIB Division" per quanto concerne i servizi Operations erogati; garantisce che l'esecuzione delle attività Operations sia svolta nel rispetto degli SLA definiti con i Clienti; garantisce il continuo adeguamento dei servizi che si rende necessario per aderire a nuove normative interne o del paese di riferimento; presidia a livello locale (Italia, Germania, Repubblica Ceca, Slovacchia, Regno Unito, New York, Singapore) le attività operative per conto dei clienti CIB e CEE Division - garantendo il rispetto delle politiche di Gruppo sui rischi operativi.

A seguito del progetto ReUS, che ha avuto per oggetto il trasferimento delle attività gestite nel perimetro Italia per il Cliente UCI SpA da UniCredit Services a UniCredit SpA, ad oggi le uniche attività all'interno di UniCredit Services SpA gestite in Italia sono quelle rientranti nel perimetro Investment Banking svolte per Clienti diversi da UCI SpA.

I **principali risultati industriali** raggiunti dalle Operations cross Country nel 2020 sono:

- Efficienze industriali generate in termini di FTE 46% oltre il target
- Budget FTE 45% oltre il target
- NHR costs al di sotto del target in tutte le aree
- Incidents -78% vs 2019 (as of Oct 2020)
- Losses -46% vs 2019 (as of Oct 2020)
- SLA infringements -45% vs (as of Oct 2020).

Società controllate integralmente

UniCredit Services Austria GmbH

La società è stata registrata nel Registro delle imprese presso il tribunale commerciale di Vienna con il nome Infrastruktur Holding GmbH il 6 aprile 2004. Il nome della società è stato cambiato in UniCredit Global Information Services Austria GmbH (di seguito anche UGIS Austria GmbH) nel corso dell'esercizio 2011 e in UniCredit Business Integrated Solutions Austria GmbH ("UBIS Austria") nell'esercizio 2012. In linea con il cambio di nome presso la casa madre, UniCredit Business Integrated Solutions Austria GmbH è stata ribattezzata UniCredit Services GmbH ("UCS Austria") nel giugno 2018. Nell'estate del 2018, la sede legale della società è stata trasferita a 1020 Vienna, Rothschildplatz 4.

Con il contratto di cessione datato 10 maggio 2011, UniCredit Bank Austria AG ha venduto tutte le azioni dell'ex UGIS Austria GmbH a UniCredit Global Information Services S.C.p.A., Milano (ora UniCredit Services S.C.p.A.). Quest'ultimo è quindi attualmente azionista unico di UniCredit Services Austria.

Con il contratto di collaborazione datato 19 maggio 2011, l'attuale UniCredit Services S.C.p.A. Milano ha conferito la sua filiale austriaca a UGIS Austria GmbH, alla data del contributo del 31 dicembre 2010.

Con un'ulteriore fase di riorganizzazione, Bank Austria Global Information Services GmbH, Vienna (BAGIS), si è fusa in UGIS Austria GmbH, società acquirente dal 1 luglio 2011, in base all'accordo di fusione stipulato in data 20 giugno 2011. Il capitale sociale di UGIS Austria GmbH è stato aumentato a € 1.200.000,00 ai fini dell'attuazione di tale fusione.

In data 18 gennaio 2012, UGIS Austria GmbH, come società acquirente, si è fusa nella UniCredit Business Partner GmbH (UCBP, società trasferente). La società è stata rinominata come UniCredit Business Integrated Solutions Austria GmbH.

UniCredit Services GmbH è inclusa nel bilancio consolidato di UniCredit S.p.A..

UniCredit Services GmbH rimane affiliata al Gruppo UniCredit Bank Austria attraverso un'accordo fiscale.

Il modello di business di UniCredit Services GmbH mira a supportare i clienti con "servizi bancari one-stop". Il pacchetto completo con cui viene servito il cliente chiave di UniCredit Bank Austria AG comprende servizi IT ed informatica distribuita, nonché il Contact Center, le attività operative e immobiliari, oltre a servizi di procurement e risorse umane, che sono anche resi disponibili ad altri clienti del gruppo nazionali ed esteri (CEE).

Partecipazioni (SEGUE)

Società collegate

Value Transformation Services S.p.A.

Il piano esecutivo del progetto Gibson si è perfezionato con il conferimento, in data 1° settembre 2013, da parte di UniCredit Services S.C.p.A., del ramo d'azienda "Infrastrutture Tecnologiche" alla NewCo Value Transformation Services S.p.A. (V-TServices), costituita e controllata da IBM Italia S.p.A..

A seguito della predetta operazione, UniCredit Services detiene il 49% del capitale sociale.

La gestione operativa, economica e finanziaria di V-TServices è in capo al socio IBM Italia S.p.A. anche a fronte degli accordi contenuti nei Patti Parasociali sottoscritti dalle parti. È peraltro opportuno rilevare come il contratto di servizio, sottoscritto da UniCredit Services e V-TServices contestualmente al perfezionamento dell'operazione societaria, preveda al suo interno meccanismi di governance atti a garantire un opportuno presidio e coinvolgimento del management di UniCredit Services su tutte le tematiche e le decisioni ritenute rilevanti ai fini della qualità e dell'economicità del servizio prestato.

Il 23 Dicembre 2016 è stato siglato il *Restatement and Amendment Agreement* tra UniCredit Services e VTS.

Il 22 Dicembre 2019 è stato siglato il *Second Restatement and Amendment Agreement* tra UniCredit Services e VTS, con effetto

dal 1 Gennaio 2020 che rappresenta la conclusione di una rinegoziazione contrattuale finalizzata all'aumento della creazione di valore attraverso un nuovo programma di trasformazione (Third Transformation Program Gibson 3.0), estendendo la sua durata di ulteriori 3 anni fino al 2029.

Nel corso del 2020 le attività si sono concentrate principalmente sull'applicazione di quanto previsto dal rinnovo contrattuale.

In particolare:

- Programma di trasformazione (Third Transformation Program Gibson 3.0), che si articola in 48 iniziative con un arco temporale di 4 anni 2020-2023, con l'obiettivo di introdurre nuove tecnologie atte a migliorare l'efficacia dei servizi offerti ad UniCredit Services tramite un efficientamento dei costi ed il continuo miglioramento degli standard qualitativi;
- Interim Period, previsto dal rinnovo contrattuale, che prevede l'esecuzione circa 30 attività aventi l'obiettivo di aggiornare una serie di documenti contrattuali quali elenchi, descrizioni dei processi, definizione di soluzioni tecniche e correzioni di battitura o refusi.

Entrambi i programmi hanno raggiunto gli obiettivi previsti nel 2020 sia dal punto di vista gestionale che industriale e finanziario.

Altre informazioni

Informativa sull'attività di direzione e coordinamento di società

UniCredit Services S.C.p.A. appartiene al Gruppo Bancario UniCredit ed è soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UniCredit S.p.A..

Rapporti con le Società del Gruppo

UniCredit Services S.C.p.A. svolge servizi di outsourcing a favore delle banche/società del Gruppo. Le banche/società del Gruppo forniscono a UniCredit Services S.C.p.A. diversi servizi tra i quali:

- servizi finanziari di concessione di linee di credito e di finanziamenti;
- servizi di internal auditing;
- servizi di locazione di immobili;
- servizi vari amministrativi fra i quali quello relativo all'amministrazione del personale.

La Società aderisce all'istituto del Consolidato fiscale con la Capogruppo UniCredit S.p.A. dall'esercizio 2004.

Tutti i rapporti intrattenuti con le società del Gruppo sono regolati a condizioni di mercato. Per ulteriori dettagli vedi Operazioni con parti correlate.

Azioni proprie o della Controllante in portafoglio

Ai sensi dell'art. 2428 del C.C. si segnala che la Società non detiene e non ha detenuto nel corso dell'esercizio, a nessun titolo, azioni proprie o della Controllante.

Attività di ricerca e sviluppo

Le spese connesse alla fase di ricerca relativa ai progetti di creazione di attività immateriali sono portate a conto economico. Le spese connesse alla fase di sviluppo relativa ai progetti di creazione di attività immateriali, segnatamente allo sviluppo di applicazioni software, sono portate ad Attività immateriali, se rispettano i criteri previsti dallo IAS 38.

D.Lgs. 231/01 - Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche

UniCredit Services S.C.p.A. si è dotata di un modello organizzativo e di protocolli di decisione atti a prevenire i reati della specie in oggetto. Detti protocolli stabiliscono le regole da osservare nello svolgimento delle attività a rischio. I protocolli inoltre si completano e si integrano con la Carta di Integrità del gruppo UniCredit che, ispirata alla sana, trasparente e corretta gestione della società, pure risponde alle esigenze espresse dal D.Lgs. 231/2001. È stato inoltre costituito un Organismo di Controllo, avente natura collegiale, con il compito di aggiornare i protocolli e di monitorarne l'osservanza.

Eventi successivi alla data di riferimento del bilancio

Il Consiglio d'Amministrazione in data 8 febbraio 2021 ha autorizzato la diffusione pubblica del bilancio d'esercizio 2020 ai sensi dello IAS 10. Non si sono verificati eventi che inducano a rettificare le risultanze espresse nel bilancio al 31 dicembre 2020.

Lo scorso 5/10/2020 UniCredit Services e SIA hanno avviato una trattativa in esclusiva sull'attuale accordo di outsourcing per la fornitura di alcuni servizi di processing in Italia, Austria e Germania relativi alle transazioni con carte di pagamento e alla gestione dei terminali POS e ATM, e il suo rinnovo fino al 2036. Le parti hanno l'obiettivo di finalizzare gli accordi vincolanti nei primi mesi del 2021.

Analisi dei risultati reddituali

(Importi espressi in milioni di €)

	31.12.2020	31.12.2019 PROFORMA	31.12.2019
RICAVI	1.667,9	1.806,0	1.978,0
INTERESSI NETTI	5,5	1,2	1,2
DIVIDENDI E RICAVI INVEST. EQUITY	0,3	0,3	0,3
COMMISSIONI NETTE E RICAVI TARIFFE	-1,6	-2,4	-2,4
SALDO ALTRI RICAVI/COSTI OPERATIVI	1.663,7	1.806,9	1.978,9
COSTI OPERATIVI	-1.571,1	-1.533,7	-1.703,7
COSTI DEL PERSONALE	-315,2	-323,7	-387,5
- COSTI DEL PERSONALE GROSS	-406,7	-403,2	-467,1
- COSTI INTERNI CAPITALIZZATI	91,6	79,6	79,6
ALTRE SPESE AMMINISTRATIVE	-888,6	-840,3	-936,4
COSTI OAE DIRETTI	-777,9	-725,0	-845,0
- OAE DIRETTI GROSS	-1.107,1	-1.021,8	-1.141,8
- COSTI ESTERNI CAPITALIZZATI	329,2	296,9	296,9
COSTI OAE INDIRETTI	-110,6	-115,3	-91,4
RECUPERO COSTI	37,6	36,2	38,0
AMMORTAMENTO IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI/IMMATERIALI	-405,0	-406,0	-417,8
MARGINE OPERATIVO LORDO	96,9	272,2	274,3
FONDI PER RISCHI E ONERI	2,6	-6,2	-6,2
COSTI DI INTEGRAZIONE	-68,0	-247,7	-247,7
IMPOSTE SUL REDDITO	-10,2	-14,9	-14,9
RISULTATO DI PERIODO	21,3	3,4	5,5

I dati sono riferiti allo schema di conto economico riclassificato.

Al fine di una migliore comparabilità tra dicembre 2020/dicembre 2019, i valori sono stati proformati per i seguenti eventi:

- Il primo settembre 2019 sono stati ceduti i rami Real Estate, Operation e Logistics (o "REUS"), per la sola parte localizzata in Italia, in UniCredit S.p.A. in qualità di unica beneficiaria, trasferendo contratti di lavoro per 1.212 persone. I valori del 2019 sono stati proformati escudendo tale ramo (risultato di periodo: 126,4 milioni);
- In data 31 marzo 2019 è terminato lo Smooth Transition Period relativo ai servizi forniti da ES Shared Services Center S.p.A. a seguito del reinsourcing di tali attività in UniCredit S.p.A., con la conseguente cessazione della fee che pagava Operations per i relativi servizi. I dati del 2019 sono stati proformati escludendo la fee che UniCredit Services ha sostenuto nei primi tre mesi (3 milioni);
- Il primo giugno 2019 sono stati ceduti dalla Branch tedesca i rami Real Estate e Logistics (o "REDE") relativi alla ex.UniCredit Global Business Services GmbH in Unicredit Bank AG, trasferendo 152,8 FTE's. I valori del 2019 sono stati proformati escudendo tale ramo (risultato di periodo: 2,2 milioni);
- L'esercizio 2019 include gli impatti economici di un progetto sviluppato per Amundi originariamente in capo a UniCredit Bank AG (valore dell'anno 2,5 milioni).

La società chiude l'esercizio 2020 con un **Utile** pari ad € 21,3 milioni con un incremento rispetto al 31 dicembre 2019 proforma di € 17,9 milioni; il **"Margine operativo lordo"** è pari ai 96,9 milioni.

- I **"Ricavi"** ammontano ad € 1.667,9 milioni, mostrano un decremento rispetto al proforma (€ -138,1 milioni, -7,6%), il quale includeva il riaddebito applicato nel 2019 ai clienti, degli impatti negativi rivenienti dalla campagna straordinaria di write offs (€ +175 milioni) e dai fondi costituiti a fronte di potenziali true up da corrispondere su contratti di licenza in scadenza (€ + 11,2 milioni), parzialmente compensato dall'incremento dei ricavi sui clienti rilevato nel corso del 2020 conseguente alla crescita degli investimenti previsti a piano.

- **“Costi del personale”** ammontano ad € 315,2 milioni, mostrano un decremento, rispetto al proforma (-8,5 milioni, -2,6%) principalmente dovuto all'incremento capitalizzazioni per effetto di maggiori attività su progetti realizzati da risorse interne (€ +12 milioni).
 - **“Altre spese amministrative”** dirette ammontano ad € 777,9 milioni e mostrano un incremento rispetto al proforma (€ +53 milioni, +7,3%) principalmente dovuto a: Maggiori costi per servizi informatici (€ +33,9 milioni) e costi di sicurezza (€ +24,6 milioni) principalmente per effetto dei costi sostenuti per la sorveglianza nelle agenzie a seguito della pandemia da Covid-19, parzialmente compensati da minori costi relativi al personale (€ -5,3 milioni).
 - La voce **“Recupero costi”** ammonta ad € 37,6 milioni ed aumenta di € +1,4 milioni (+4%) rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente proforma, principalmente per la stipula di nuovi contratti trilaterali con società del settore assicurativo (€ +3 milioni), ricavi transazionali sul cliente Fineco (€ +1,1 milioni), e recuperi di costi da P4C ed altri clienti per (€ +0,4 milioni), parzialmente compensati da minori recuperi nei confronti di VTS (€ -2,8 milioni).
 - La voce **“Ammortamenti”** ammontano ad € 405 milioni e diminuiscono, rispetto al proforma di € -1 milione -0,2% principalmente per:
 - nuove attivazioni riferite all'anno precedente e anno in corso (+118,8 milioni);
 - beneficio derivante dalla campagna straordinaria di impairment del software generato internamente rilevato nell'esercizio 2019 (€ -71,5 milioni);
 - maggiori svalutazioni degli assets rivenienti dal processo ordinario di impairment (+11,3 milioni);
 - minori ammortamenti a seguito del termine della vita utile dell'assets (-59,7 milioni);
 - **“Accantonamenti a fondi per rischi ed oneri”**: presentano un saldo positivo di € 2,6 milioni principalmente dovuto a:
 - rilascio della parte eccedente all'effettivo utilizzo del fondo accantonato nel 2019 per potenziale true up su contratti di licenza in scadenza per € 2,5 milioni;
 - rilascio di accantonamenti costituiti negli anni 2012 e 2015 sui quali è stata verificata l'insussistenza del relativo rischio per € 1,2 milioni;
 - accantonamento nella Branch tedesca di fondi a copertura dei possibili rischi derivanti da ispezioni fiscali conseguenti alla mancata o errata documentazione relativa al rimborso spesa dipendenti (€ 0,7 milioni).
 - **“Costi di Integrazione”**: ammontano ad € 68 milioni e sono composti principalmente da:

incentivi all'esodo relativi alle ricadute occupazionali del Piano Team 23 sul perimetro Italia per 67,7 milioni. L'importo lordo (€ 69,7 milioni) si riduce di € -2 milioni per effetto dell'impatto dell'attualizzazione del fondo stesso. L'importo è stato interamente ribaltato ai clienti sulla base del modello di cost allocation.
- Il decremento di € 179,7 (-72,6%) rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente proforma è principalmente dovuto agli impairment (€ 173,7 milioni), rilevati nell'esercizio 2019 di applicazioni ancora in produzione per i quali i benefici economici futuri non risultavano più sussistere a seguito del nuovo scenario ICT previsto nel nuovo piano strategico T23.

Analisi della situazione patrimoniale

(Importi espressi in milioni di €)

	31.12.2020	31.12.2019
ATTIVITÀ NON CORRENTI	2.044,1	1.880,7
Attività materiali	334,7	358,9
Attività immateriali	1.550,8	1.360,5
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	2,4	0,7
Partecipazioni	53,1	53,1
Attività fiscali anticipate	91,9	94,5
Altre Attività Non Correnti	11,2	13,0
ATTIVITÀ CORRENTI	622,0	850,5
Rimanenze	0,1	0,1
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	0,9	0,8
Crediti commerciali	142,6	379,1
Attività fiscali correnti	13,5	7,2
Altre attività correnti	248,4	220,2
Denaro ed equivalenti	216,5	243,1
TOTALE ATTIVO	2.666,1	2.731,2
PATRIMONIO	308,0	298,4
Capitale	194,2	194,2
Riserva Legale	8,0	7,7
Riserva da valutazione e altre riserve	84,5	91,0
Utile (perdita) dell'esercizio	21,3	5,5
PASSIVITÀ NON CORRENTI	564,7	550,3
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	160,0	175,8
Fondi del personale	159,2	140,2
Fondi per rischi ed oneri	95,6	123,0
Altre passività non correnti	149,9	111,3
PASSIVITÀ CORRENTI	1.793,3	1.882,5
Debiti finanziari correnti	1.349,8	1.399,8
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	30,9	33,3
Passività fiscali correnti	5,3	10,9
Debiti commerciali	356,5	374,6
Altre passività correnti	50,8	63,9
TOTALE PASSIVO	2.666,1	2.731,2

Il confronto tra i dati al 31/12/2020 e quelli al 31/12/2019 evidenzia i seguenti scostamenti:

Le “Attività materiali” (€ 334,7 milioni) risultano in diminuzione per € 24,2 milioni. In particolare:

- le attività materiali di proprietà (€ 148,5 milioni) rilevano un decremento di € 5,8 milioni riconducibile principalmente ad ammortamenti per € 59,4 milioni, nettati da acquisti al netto delle vendite per € 53,6 milioni;
- i diritti d'uso su immobili, autovetture e altri beni (€ 186,2 milioni) rilevano una diminuzione di € 18,4 milioni, riconducibile ad ammortamenti per € 30,3 milioni e ad incrementi degli spazi immobiliari occupati al netto delle vendite e delle riduzioni degli spazi immobiliari occupati per € 11,9 milioni.

Le “Attività immateriali” (€ 1.550,8 milioni) presentano un incremento di € 190,3 milioni, riconducibile principalmente alla componente relativa al software generato internamente.

In particolare si rilevano:

- ammortamenti per € 293,1 milioni (€ 235,4 milioni relativi al software generato internamente);
- svalutazione per € 21,1 milioni relativi al software generato internamente;
- capitalizzazioni di costi interni ed esterni per € 427,7 milioni relativi esclusivamente al software generato internamente;
- acquisizioni al netto di vendite di altre attività immateriali per € 76,8 milioni.

Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato, pari ad € 3,3 milioni rappresentano le quote di canoni da incassare sui contratti di sub-locazione attiva, rilevati in ottemperanza al principio contabile internazionale IFRS16. L'incremento di 1,8 milioni è riconducibile principalmente all'incremento di canoni attivi da incassare sui contratti in essere presso la Branch rumena.

Le **"Partecipazioni"**, pari ad € 53,1 milioni, sono in linea con l'anno precedente.

Le **"Attività fiscali anticipate"** sono diminuite di € -2,6 milioni. Tali attività rappresentano gli ammontari delle imposte sul reddito recuperabili negli esercizi futuri, riferibili alle differenze temporanee deducibili o al riporto a nuovo di perdite fiscali. La riduzione è dovuta all'impatto netto delle seguenti componenti (i) minor utilizzo delle perdite fiscali riportabili a nuovo relativo all'annualità 2019 (7 milioni), (ii) quota parte di IRES maturata nell'esercizio 2020 (-2,3 milioni) e (iii) movimentazione delle attività fiscali rivenienti da differenze temporanee sull'IRES rilevate nel corso degli esercizi 2019 e 2020 (€-7,3 milioni).

Le **"Altre attività non correnti"** sono diminuite di € 1,8 milioni principalmente per effetto degli ammortamenti rilevati sulle migliorie su beni di terzi.

Le **"Attività correnti"** evidenziano un decremento di € 228,6 milioni riconducibile principalmente:

- alla diminuzione dei crediti commerciali (€ 236,5) derivanti principalmente dall'accelerazione dei pagamenti da parte della controllante UniCredit SpA, a seguito dell'iniziativa straordinaria intrapresa dal Gruppo UniCredit per supportare l'economia, durante la pandemia COVID-19 e da minori disponibilità liquide (26,6 milioni),
- e da maggiori altre attività correnti (€ 28,2 milioni) principalmente riconducibili alle attività per anticipi e risconti attivi.

Il **"Patrimonio netto"** nel 2020 aumenta di € 9,6 milioni per effetto dell'Utile di periodo (€ 21,3 milioni), parzialmente compensato dalla riduzione della riserva di rivalutazione e relativa fiscalità sui piani pensionistici della Branch tedesca (€ 11,7 milioni).

L'incremento della voce **"Passività non correnti"** (€ 27,7 milioni) è principalmente riconducibile:

- al decremento delle passività al costo ammortizzato per € 2,5 milioni;
- all'incremento dei fondi del personale per € 19,0 milioni, riconducibile principalmente al fondo di quiescenza della Branch tedesca (€ 21,1 milioni);
- incremento per € 38,8 milioni delle altre passività non correnti rappresentanti principalmente i debiti per gli incentivi all'esodo 2020;
- dalla riduzione del Fondo rischi e oneri per € 27,4 milioni riconducibile principalmente all'utilizzo parziale (€ 8,6 milioni) del fondo rischi e oneri accantonato nel corso dell'esercizio 2019 relativo al true up su licenze in scadenza e al relativo rilascio per la parte eccedente € 2,5 milioni) e alla riclassifica parziale a debiti certi da liquidare, classificati nella voce altre passività non correnti, del piano ad incentivi ed esodo rilevato nel 2019 dalla Branch tedesca (€ 18,7 milioni).

Il decremento della voce **"Passività correnti"** (€ 102,4 milioni) è riconducibile principalmente:

- al minore utilizzo della linea di finanziamento a breve in essere con Capogruppo per € 50 milioni;
- a una riduzione dei debiti commerciali (€ 18,1 milioni) e
- a una riduzione delle passività correnti (€ 13,1 milioni) per effetto dell'emissione della nota di credito verso UniCredit Bank AG attinente al ribaltamento dei costi relativi al MYP della Branch tedesca.

Proposte all'Assemblea

Signori Azionisti,

Vi invitiamo ad approvare la Relazione sull'andamento della gestione, lo Stato patrimoniale, il Conto economico e la Nota integrativa al 31 dicembre 2020 di UniCredit Services S.C.p.A..

Il Conto economico chiude l'esercizio 2020 con un Utile netto di € 21.276.967; si ha pertanto un utile disponibile di € 21.276.967.

Il Consiglio di Amministrazione vi sottopone inoltre la seguente proposta di ripartizione dell'Utile netto dell'esercizio:

Destinazione dell'utile dell'esercizio

(importi espressi in unità di €)

Utile d'esercizio	21.276.967
alla Riserva legale, ai sensi dell'art. 2430 del C.C. (5% dell'utile netto di esercizio fino all'occorrenza del 20% del Capitale sociale)	1.063.848
alla Riserva straordinaria	20.213.119

Per completezza di informazione si segnala la composizione del Patrimonio netto dopo le assegnazioni:

Patrimonio netto dopo le assegnazioni

(importi espressi in unità di €)

Capitale	194.159.415
Riserva legale	9.071.270
Riserva da valutazione	-153.700.559
Altre riserve	258.454.027
Totale Patrimonio netto	307.984.153

Milano, 8 febbraio 2021

Per il Consiglio di Amministrazione

L'Amministratore Delegato

Do the right thing!

Per la Diversity & Inclusion

UniCredit s'impegna a promuovere un ambiente di lavoro positivo che accolga i nostri valori fondamentali: Etica e Rispetto.



LE INIZIATIVE DURANTE LA SETTIMANA SULLA D&I 2020

Oltre 21.000 colleghi hanno preso parte ai nostri 100 eventi in 15 paesi. Grazie ai 270 relatori esterni e alle 145 ore di workshop, sessioni di coaching e discussioni online, abbiamo dato a tutti la possibilità di partecipare alla seconda edizione dell'annuale settimana UniCredit sulla Diversity & Inclusion.

Bilancio d'esercizio

Schemi di bilancio	57
Situazione patrimoniale-finanziaria	58
Conto economico	60
Prospetto della redditività complessiva	61
Prospetto delle variazioni di patrimonio netto	62
Rendiconto finanziario - metodo indiretto	63
Nota integrativa	65
Politiche contabili	66
Informazioni sullo stato patrimoniale	74
Informazioni sul conto economico	89
Altre informazioni	100

Schemi di bilancio

Situazione patrimoniale-finanziaria	58
Conto economico	60
Prospetto della redditività complessiva	61
Prospetto delle variazioni di patrimonio netto	62
Rendiconto finanziario - metodo indiretto	63

Situazione patrimoniale-finanziaria

Stato patrimoniale attivo

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019
ATTIVITÀ NON CORRENTI	2.044.062.614	1.880.746.232
Attività materiali	334.670.599	358.940.977
Impianti e macchinari	120.572.539	127.644.008
Altri beni	1.864.045	1.778.753
Diritti d'uso su Immobili	185.100.129	203.122.331
Diritti d'uso su Autovetture	935.543	1.241.338
Diritti d'uso su altri beni	158.733	238.844
Attività in corso ed acconti	26.039.610	24.915.703
Attività immateriali	1.550.826.169	1.360.537.115
Diritti di brevetto industriali e utilizzazione opere d'ingegno	1.037.063.070	785.530.860
Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	90.756.593	87.631.669
Attività in corso ed acconti	423.006.506	487.374.586
Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	1.000	1.000
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	2.411.863	723.656
Partecipazioni	53.079.806	53.079.806
Partecipazioni di controllo	49.647.961	49.647.961
Partecipazioni in società collegate	3.431.845	3.431.845
Attività fiscali anticipate	91.868.637	94.488.416
Altre attività non correnti	11.204.540	12.975.262
ATTIVITÀ CORRENTI	622.065.055	850.501.911
Rimanenze	64.238	64.238
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	887.221	746.632
Crediti commerciali	142.643.901	379.120.421
Crediti verso clienti	19.256.475	151.770.415
Crediti verso controllate	34.391.698	38.144.476
Crediti verso controllante	89.953.509	190.195.601
Fondo svalutazione crediti	-957.781	-990.071
Attività fiscali correnti	13.521.432	7.189.551
Altre attività correnti	248.404.651	220.239.003
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	216.543.612	243.142.066
TOTALE ATTIVO	2.666.127.669	2.731.248.143

Stato patrimoniale passivo

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019
PATRIMONIO NETTO	307.984.153	298.410.132
Capitale	194.159.415	194.159.415
Riserva Legale	8.007.422	7.733.838
Riserva sovrapprezzo azioni, Riserve da valutazione, Altre Riserve	84.540.349	91.045.208
Utile (perdita) dell'esercizio	21.276.967	5.471.671
PASSIVITÀ NON CORRENTI	564.751.610	550.259.859
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	160.030.058	175.752.361
Fondi del personale	159.189.994	140.180.668
Trattamento di fine rapporto	19.850.321	22.166.156
Fondo di quiescenza ed obblighi simili	139.339.673	118.014.512
Fondi per rischi ed oneri	95.595.280	122.964.245
Altre passività non correnti	149.936.278	111.362.585
PASSIVITÀ CORRENTI	1.793.391.906	1.882.578.152
Debiti finanziari correnti	1.349.764.500	1.399.775.953
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	30.942.921	33.321.506
Passività fiscali correnti	5.287.838	10.954.755
Debiti commerciali	356.531.637	374.634.488
Debiti verso fornitori	326.669.689	349.768.246
Debiti verso controllate	15.852.026	12.803.619
Debiti verso controllanti	14.009.922	12.062.623
Altre passività correnti	50.865.010	63.891.450
TOTALE PASSIVO	2.666.127.669	2.731.248.143

Conto economico

Conto economico

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019
Ricavi delle vendite e delle prestazioni di servizi	1.863.161.932	1.973.236.164
Altri ricavi e proventi	41.392.718	39.288.637
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	1.904.554.650	2.012.524.801
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	4.931.229	5.516.366
Costi per servizi	956.146.572	891.788.350
Costi per godimento di beni di terzi	66.962.520	63.297.948
Costi per il personale	381.885.752	404.274.411
Salari e stipendi	286.503.608	286.808.431
Oneri sociali	62.770.535	63.850.261
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	228.899	745.535
Accantonamento al fondo di quiescenza e simili	10.852.475	9.841.722
Altri costi del personale	118.165.954	129.357.179
Recupero costi del personale	-5.068.272	-6.761.010
Recupero costi capitalizzati	-91.567.447	-79.567.706
Ammortamenti e svalutazioni	405.023.995	592.045.950
Ammortamenti attività materiali	89.782.687	92.731.046
Ammortamenti attività immateriali	293.094.943	306.558.187
Svalutazioni	22.146.365	192.756.717
Accantonamenti	-2.606.673	6.072.274
Oneri diversi di gestione	65.096.224	67.284.774
Totale costi della produzione	1.877.439.619	2.030.280.073
RISULTATO OPERATIVO	27.115.031	-17.755.272
Proventi finanziari	1.196.679	327.588
Oneri finanziari	-3.167.573	-373.916
Risultato delle attività cessate	0	37.460.900
Risultato prima delle imposte	31.479.283	20.407.132
Imposte sul reddito d'esercizio	10.202.315	14.935.461
Imposte correnti	3.963.492	14.381.563
Imposte anticipate/Recupero di imposte	6.238.823	904.653
Imposte differite	0	-350.755
UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO	21.276.967	5.471.671

Prospetto della redditività complessiva

Voci

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019
Utile (Perdita) d'esercizio	21.276.967	5.471.671
Altre componenti reddituali al netto delle imposte senza rigiro a conto economico		
Titoli di capitale designati al fair value con impatto sulla redditività complessiva		
Passività finanziarie designate al fair value con impatto a conto economico (variazioni del proprio merito creditizio)		
Copertura di titoli di capitale designati al fair value con impatto sulla redditività complessiva		
Attività materiali		
Attività immateriali		
Piani a benefici definiti	-11.702.947	-42.219.043
Attività non correnti in via di dismissione		
Quota delle riserve da valutazione delle partecipazioni valutate a patrimonio netto		
Altre componenti reddituali al netto delle imposte con rigiro a conto economico		
Copertura di investimenti esteri		
Differenze di cambio		
Copertura dei flussi finanziari		
Strumenti di copertura (elementi non designati)		
Attività finanziarie (diverse dai titoli di capitale) valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva		
Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione		
Quota delle riserve da valutazione delle partecipazioni valutate a patrimonio netto		
Totale altre componenti reddituali al netto delle imposte	-11.702.947	-42.219.043
Redditività complessiva	9.574.020	-36.747.372

Prospetto delle variazioni di patrimonio netto

Variazioni del patrimonio netto

(Importi espressi in unità di €)

PROSPETTO DELLE VARIAZIONI DEL PATRIMONIO NETTO ANNO 2020	CAPITALE SOCIALE	RISERVA LEGALE	RISERVA DA VALUTAZIONE	ALTRE RISERVE	UTILE (PERDITA) ESERCIZIO IN CORSO E PRECEDENTE	TOTALE PATRIMONIO
Importi al 31/12/2018	237.523.160	6.870.236	-99.778.569	204.808.375	17.272.049	366.695.251
Movimentazioni dell'esercizio 2019						
'Ripartizione dell'utile dell'esercizio 2018 di Unicredit Services S.C.p.A. a "Riserva legale e "Altre riserve" come da delibera dell'Assemblea tenutasi il 08/04/2019		863.602		16.408.446	-17.272.049	0
Riserva per Avanzo di Fusione				1.261.493		1.261.493
Avviamento Cessione 2019 UCBAG (GTB)				-1.404.192		-1.404.192
Riserva da FTA-IFRS16				-6.166.466		-6.166.466
Riserva da valutazione: Utile (perdite) attuariali su piani previdenziali a benefici definiti			-42.219.043			-42.219.043
Scissione ramo RE-Operations e Logistics	-43.363.745			18.135.164		-25.228.581
Utile (Perdita) del periodo					5.471.671	5.471.671
Importi al 31/12/2019	194.159.415	7.733.838	-141.997.612	233.042.820	5.471.671	298.410.132
Movimentazioni dell'esercizio 2020						
'Ripartizione dell'utile dell'esercizio 2019 di Unicredit Services S.C.p.A. a "Riserva legale e "Altre riserve" come da delibera dell'Assemblea tenutasi il 07/04/2020		273.584		5.198.087	-5.471.671	0
Riserva da valutazione: Utile (perdite) attuariali su piani previdenziali a benefici definiti			-11.702.947			-11.702.947
Utile (Perdita) del periodo					21.276.967	21.276.967
Importi al 31/12/2020	194.159.415	8.007.422	-153.700.559	238.240.907	21.276.967	307.984.153

Rendiconto finanziario - metodo indiretto

(Importi espressi in unità di €)

RENDICONTO FINANZIARIO - METODO INDIRETTO	31.12.2020	31.12.2019
A - Flusso netto generato / assorbito da attività operative	584.012.252	586.046.208
Utile / Perdita dell'esercizio	21.276.967	5.471.671
Ammortamenti delle attività materiali	89.782.687	92.731.046
Ammortamenti di attività immateriali	293.094.943	306.558.187
Variazione dei crediti commerciali	236.476.520	-80.871.264
Variazione dei debiti commerciali	-18.102.851	-72.528.023
Variazione dei fondi del personale	19.009.326	27.236.279
Variazioni delle attività e passività fiscali correnti / differite	-9.379.018	-4.916.224
Variazione del fondo per rischi e oneri	-27.368.965	59.483.743
Variazioni delle altre attività/passività	-847.672	45.277.214
Variazioni delle attività valutate al costo ammortizzato	-1.828.797	-1.470.288
Variazione delle passività valutate al costo ammortizzato	-18.100.888	209.073.867
B - Flusso netto generato / assorbito da attività di investimento	-548.896.306	-521.473.512
Investimenti netti in attività materiali	-65.512.309	-279.615.752
Investimenti netti in attività immateriali	-483.383.997	-241.857.760
Variazione delle rimanenze	0	0
Variazione delle attività finanziarie	0	0
C - Flusso netto generato / assorbito da attività di finanziamento	-61.714.400	-273.876.504
Variazioni del capitale sociale	0	-43.363.745
Variazione delle riserve	-11.702.947	-30.393.045
Variazione dei debiti per finanziamenti	-50.011.453	-200.119.714
Variazione delle partecipazioni	0	0
FLUSSO MONETARIO DEL PERIODO	-26.598.454	-209.303.808
FLUSSO DI CASSA COMPLESSIVO	-26.598.454	-209.303.808
Disponibilità liquide di inizio periodo	243.142.066	452.445.874
Conti correnti	243.135.393	452.434.736
Cassa contante	6.673	11.138
Disponibilità liquide di fine periodo	216.543.612	243.142.066
Conti correnti	216.538.720	243.135.393
Cassa contante	4.892	6.673

Nota integrativa

Politiche contabili	66
Parte generale	66
Altre informazioni	71
Informazioni sullo stato patrimoniale	74
Attivo	74
Passivo	83
Informazioni sul conto economico	89
Ricavi	89
Costi	90
Altre informazioni	100

Politiche contabili

Parte generale

Dichiarazione di conformità ai principi contabili internazionali

Il presente Bilancio relativo al periodo chiuso al 31 dicembre 2020 è stato redatto in conformità ai principi contabili internazionali emanati dall'International Accounting Standards Board (IASB) e alle interpretazioni emesse dall'International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC) e dallo Standing Interpretations Committee (SIC) riconosciuti nell'Unione Europea ai sensi del Regolamento CE n. 1606/2002 e in vigore alla chiusura dell'esercizio, nonché ai provvedimenti emanati in attuazione dell'art. 9 del Decreto Legislativo n. 38 del 28 febbraio 2005.

Principi generali di redazione

Gli assunti fondamentali che rappresentano le ipotesi basilari che guidano l'intera compilazione del bilancio d'esercizio, in conformità a quanto stabilito dallo IAS 1, sono individuati in:

- continuità aziendale: le attività, le passività e le operazioni "fuori bilancio" formano oggetto di valutazione sulla scorta dei valori di funzionamento, in quanto destinate a durare nel tempo;
- competenza economica: i costi e i ricavi vengono rilevati nel periodo in cui maturano economicamente in relazione ai sottostanti servizi ricevuti e forniti, indipendentemente dalla data del rispettivo regolamento monetario;
- coerenza di rappresentazione: per garantire la comparabilità dei dati e delle informazioni contenute negli schemi e nei prospetti del bilancio, le modalità di rappresentazione e di classificazione vengono mantenute costanti nel tempo, salvo che il loro cambiamento non sia prescritto da un principio contabile internazionale o da un'interpretazione oppure non sia diretto a rendere più significativa e affidabile l'esposizione dei valori;
- rilevanza e aggregazione: ogni classe rilevante di elementi che presentano natura o funzione simili viene esposta distintamente negli schemi di stato patrimoniale e di conto economico; gli elementi aventi natura o funzione differenti, se rilevanti, sono rappresentati separatamente;
- divieto di compensazione: è applicato il divieto di compensazione, salvo che questa non sia prevista o consentita dai principi contabili internazionali o da un'interpretazione di tali principi;
- raffronto con l'esercizio precedente: gli schemi e i prospetti del bilancio riportano i valori dell'esercizio precedente, eventualmente adattati per assicurare la loro comparabilità.

Il Bilancio è costituito dalla Situazione patrimoniale-finanziaria, dal Conto economico, dal Prospetto della redditività complessiva, dal Prospetto delle variazioni del patrimonio netto, dal Rendiconto finanziario e dalla relativa Nota integrativa.

Nella Situazione patrimoniale-finanziaria la classificazione delle attività e passività è effettuata secondo il criterio corrente/non corrente. Le attività correnti che includono disponibilità liquide e mezzi equivalenti, sono quelle destinate a essere realizzate, cedute o consumate nel normale ciclo operativo della Società o nei dodici mesi successivi alla chiusura dell'esercizio; le passività correnti sono quelle per le quali è prevista l'estinzione nel normale ciclo operativo della Società o nei dodici mesi successivi alla chiusura dell'esercizio.

Il Conto economico è classificato in base alla natura dei costi mentre il Rendiconto finanziario è presentato utilizzando il metodo indiretto, rettificando l'Utile del periodo delle altre componenti di natura non monetaria. I costi e i ricavi, le attività e passività non sono compensati tra di loro, salvo non sia indicato da un principio contabile e/o dalla relativa interpretazione, al fine di dare più significatività e chiarezza al Bilancio.

Nella Nota integrativa, inoltre, sono fornite tutte le informazioni complementari, anche se non specificatamente richieste da disposizioni di legge, ritenute necessarie a dare una rappresentazione veritiera e corretta del bilancio d'esercizio.

In conformità a quanto disposto dall'art.5 del D.Lgs. n.38/2005, il Bilancio è redatto utilizzando l'euro quale moneta di conto. Gli importi dei Prospetti contabili e della Nota integrativa sono espressi in unità di euro.

Durante l'esercizio 2020, la pandemia Covid 19 non ha influito significativamente sulle attività economiche della Società e, di conseguenza, non è stato identificato alcun impatto negativo sulle poste di Bilancio.

La direzione di Unicredit Services, pur consapevole dell'attuale incertezza in merito all'attesa ripresa economica e degli impatti di lungo termine delle misure di restrizione adottate, ritiene di avere la ragionevole certezza che la Società continuerà ad operare proficuamente in un futuro prevedibile e, di conseguenza, in conformità a quanto previsto dal principio contabile IAS1, il documento di "Bilancio al 31 dicembre 2020" è stato predisposto in una prospettiva di continuità aziendale".

Uso di stime

La redazione del Bilancio, in applicazione degli IFRS, richiede l'effettuazione di stime e assunzioni che hanno effetto sui valori delle attività e delle passività di Bilancio e sull'informativa relativa, nonché sulle attività e passività potenziali alla data di riferimento. Le stime e le relative ipotesi si basano sulle esperienze pregresse e su altri fattori considerati ragionevoli nella fattispecie e vengono adottate quando il valore contabile delle attività e delle passività non è facilmente desumibile da altre fonti.

Le stime sono utilizzate per rilevare accantonamenti per rischi ed oneri, ammortamenti, perdite di valore di attivo e stima della vita utile delle attività, benefici ai dipendenti, imposte e altri accantonamenti e fondi. Le stime e le assunzioni sono riviste periodicamente e gli effetti di ogni variazione sono riflessi al Conto economico, qualora la stessa interessi solo quel periodo. Nel caso in cui la revisione interessi periodi sia correnti sia futuri, la variazione è rilevata nel periodo in cui la revisione viene effettuata e nei relativi periodi futuri. Durante l'esercizio 2020, la pandemia Covid-19 ha determinato il rallentamento dell'attività economica e, in generale, l'attuale contesto di mercato è caratterizzato da un sostanziale grado di incertezza in merito all'esistenza e al grado della ripresa economica che potrebbe verificarsi negli esercizi successivi e all'evoluzione della pandemia.

Il business aziendale, la tipologia della nostra clientela nonché l'assenza di attività e passività finanziarie valutate al fair value iscritte nello stato patrimoniale della società ha fatto sì che non si registrino particolari rischi e incertezze legati all'utilizzo di stime. La quantificazione di tale rischio è prevalentemente legata sia all'evoluzione del contesto socio-economico nazionale e internazionale, sia all'andamento dei mercati finanziari, che provocano conseguenti riflessi sull'andamento dei tassi, sulla fluttuazione dei prezzi, sulle basi attuariali e, più in generale, sul merito creditizio delle controparti.

Durata societaria

Come previsto dello Statuto, la durata della Società è a tempo determinato fino al 2050.

Parte relativa alle principali voci di bilancio

Attività materiali

La voce include le seguenti attività a uso funzionale:

- impianti e macchinari;
- attrezzature industriali e commerciali;
- diritto d'uso;
- altri beni;
- attività in corso e acconti.

Esse sono iscritte al costo di acquisto comprensivo degli oneri direttamente imputabili alla messa in funzione del bene ed esposte al netto dei relativi ammortamenti e di eventuali perdite di valore determinate secondo le modalità descritte nel seguito. Il costo delle attività materiali include la stima iniziale dei costi di smantellamento e di rimozione dell'attività, se necessari e significativi. I costi di manutenzione ordinaria sono imputati al Conto economico, mentre i costi di sostituzione di un intero cespite o di alcune parti dello stesso e i costi di manutenzione straordinaria sono capitalizzati quando è probabile che da questi derivino futuri benefici economici misurabili.

Gli oneri finanziari connessi all'acquisto dell'attività materiale vengono rilevati a Conto economico nell'esercizio di competenza, salvo siano direttamente attribuibili all'acquisizione di un bene che ne giustifica la capitalizzazione.

Le migliorie sui beni di terzi iscritte nella voce altre attività non correnti sono iscritte al valore di acquisto al netto dei relativi ammortamenti determinati sulla base fra il minore tra il periodo di utilità residua e la durata del contratto di locazione.

Le immobilizzazioni materiali sono stralciate dallo stato patrimoniale all'atto della dismissione, ovvero quando non sono previsti benefici economici futuri dall'utilizzo.

Ammortamenti

Le attività materiali sono ammortizzate in modo sistematico sulla base della vita utile, riesaminata con periodicità almeno annuale, tenendo in considerazione eventuali cambiamenti nell'intensità di utilizzo dei beni.

Per i cespiti acquistati ed entrati in funzione nel corso dell'esercizio la durata dell'ammortamento viene calcolata in funzione dei giorni effettivi di contribuzione al ciclo produttivo.

Eventuali cambiamenti ai piani d'ammortamento sono apportati con applicazione prospettica. Qualora si verificano eventi che forniscono indicazioni di una possibile perdita di valore di una singola attività, ovvero quando vi siano sensibili riduzioni del valore di mercato della stessa, significativi cambiamenti tecnologici o significativa obsolescenza, il valore residuo è soggetto a verifica in base alla stima del valore attuale dei flussi finanziari futuri stimati ed eventualmente rettificato. In caso di ripristino di valore di un'attività precedentemente svalutata, il nuovo valore contabile non può eccedere il valore netto contabile al netto di tutte le svalutazioni precedentemente effettuate.

Attività immateriali

Le attività immateriali, tutte aventi vita utile definita, sono rilevate al costo di acquisto quando è probabile che dall'utilizzo delle predette attività vengano generati benefici economici futuri e il relativo costo può essere attendibilmente determinato.

Il costo è comprensivo degli oneri accessori di diretta imputazione necessari a rendere le attività disponibili per l'uso. Le attività immateriali sono esposte al netto dei relativi ammortamenti accumulati e delle eventuali perdite di valore, determinate secondo le modalità di seguito descritte.

L'ammortamento è calcolato a quote costanti in base alla vita utile stimata, che è riesaminata con periodicità annuale; eventuali cambiamenti dei criteri di ammortamento sono applicati prospetticamente.

L'ammortamento ha inizio quando l'attività immateriale è disponibile all'uso.

Alle attività immateriali può essere attribuita vita utile indefinita qualora, sulla base dell'analisi di tutti i fattori rilevanti, si determina che non ci siano prevedibili limiti temporali alla possibilità per l'immobilizzazione di produrre flussi finanziari in futuro. L'avviamento e le attività immateriali aventi vita utile illimitata non sono ammortizzati. Per queste attività, anche se non si rilevano indicazioni di riduzioni durevoli di valore, viene annualmente confrontato il valore contabile con il valore recuperabile (impairment test), almeno con cadenza annuale.

Le attività immateriali si riferiscono prevalentemente a software creato internamente alla Società e a licenze d'uso di software.

Politiche contabili (SEGUE)

Perdita di valore delle attività

Le attività materiali e immateriali sono analizzate, almeno una volta l'anno, al fine di individuare eventuali indicatori di perdita di valore; nel caso esista un'indicazione di perdita di valore si procede alla stima del loro valore recuperabile.

Il valore recuperabile, relativo alle attività immateriali non ancora disponibili per l'uso, è stimato almeno annualmente. Il valore recuperabile è rappresentato dal maggiore tra il fair value, al netto dei costi di vendita e il relativo valore d'uso.

Una perdita di valore è riconosciuta nel Conto economico qualora il valore di iscrizione dell'attività cui essa è allocata è superiore al valore recuperabile.

Una perdita di valore di un'attività viene ripristinata quando vi è una indicazione che la perdita di valore si sia ridotta o non esista più o quando vi è stato un cambiamento nelle valutazioni utilizzate per determinare il valore recuperabile.

Attività/Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato

Un'attività finanziaria, credito o titolo di debito, è classificata fra le attività finanziarie valutate al costo ammortizzato qualora:

- l'obiettivo del suo business model sia il possesso di attività finalizzato alla raccolta dei flussi finanziari contrattuali ("held- to-collect");
- i relativi flussi di cassa rappresentino solamente la corresponsione di capitale e interessi.

Le passività finanziarie valutate al costo ammortizzato comprendono gli strumenti finanziari rappresentativi delle diverse forme di provvista di fondi da terzi.

Le attività/passività finanziarie al costo ammortizzato sono inizialmente rilevate alla data di regolamento al fair value, che normalmente corrisponde al corrispettivo dell'operazione comprensivo dei costi e ricavi di transazione direttamente attribuibili allo strumento stesso.

Dopo l'iniziale rilevazione al fair value queste attività/passività sono valutate al costo ammortizzato che determina la rilevazione di interessi in base al criterio del tasso di interesse effettivo pro rata temporis lungo la durata del credito/debito. Tali interessi sono esposti nella voce "Proventi finanziari" laddove positivi oppure nella voce "Oneri finanziari" ove negativi.

Il valore di bilancio delle attività finanziarie al costo ammortizzato è rettificato al fine di tener conto di riduzioni/riprese di valore risultanti dal processo di valutazione ("Impairment").

Tali voci comprendono anche i valori netti riferiti alle operazioni di leasing finanziario relativo a contratti di locazione finanziaria, i cui contratti abbiano le caratteristiche di "contratti con trasferimento dei rischi".

Contratti di Leasing

Locatore

I contratti di leasing sono classificati dal locatore come contratti leasing finanziario od operativo.

Sono contratti di leasing finanziario quelli che trasferiscono al locatario sostanzialmente tutti i rischi e i benefici derivanti dalla proprietà del bene.

La realtà sostanziale e finanziaria di tali contratti è che il locatario acquisisce i benefici economici derivanti dall'uso del bene locato per la maggior parte della sua vita economica, a fronte dell'impegno di pagare al locatore un corrispettivo che approssima il fair value del bene e i relativi costi finanziari.

Locatario

Il locatario iscrive un'attività rappresentativa del diritto d'uso del bene oggetto del contratto di locazione e, allo stesso tempo, un debito per i futuri canoni di locazione previsti dal contratto.

Si precisa che, così come consentito dal principio contabile, la Società ha deciso di non iscrivere diritti d'uso o debiti per leasing a fronte dei seguenti contratti di locazione:

- leasing di attività immateriali;
- leasing di breve termine, inferiore a 12 mesi; e
- leasing di beni aventi un modico valore unitario. In proposito un bene è considerato di modico valore unitario qualora il suo fair value da nuovo sia uguale o inferiore a 5 mila euro. Tale categoria comprende, prevalentemente, le macchine da ufficio (PC, monitor, tablet, ecc.) nonché gli apparati di telefonia fissa e mobile.

Conseguentemente, i canoni di locazione inerenti a questa tipologia di attività sono iscritti alla voce costi per godimento beni di terzi per competenza.

Con riferimento ai contratti diversi da quelli sopra menzionati, il debito per leasing, iscritto in voce Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato" è determinato attualizzando i futuri canoni di locazione dovuti per la durata del leasing all'appropriato tasso di attualizzazione.

I futuri canoni da attualizzare sono determinati alla luce delle previsioni del contratto di locazione e calcolati al netto della componente IVA, ove applicabile, in virtù della circostanza che l'obbligazione al pagamento di tale imposta sorge al momento dell'emissione della fattura da parte del locatore e non già alla data di decorrenza del contratto di leasing medesimo.

In aggiunta, qualora il canone del contratto di leasing sia comprensivo di eventuali servizi accessori alla locazione, il diritto d'uso e l'associata passività di leasing sono calcolati considerando anche tali componenti.

Ai fini del menzionato calcolo tali flussi sono attualizzati ad un tasso pari al tasso di interesse implicito del leasing oppure, qualora quest'ultimo non sia disponibile, al tasso di finanziamento marginale. Quest'ultimo è determinato sulla base del costo del funding per passività di durata e garanzie simili a quelle implicate nel contratto di leasing.

Partecipazioni in società di controllo

Le società controllate sono le società che soddisfano la definizione di controllo con riferimento ai requisiti dello IAS 27, § 13.

Le partecipazioni in società di controllo sono contabilizzate applicando il metodo del costo (IAS 27, § 4); periodicamente, ovvero in presenza di eventi segnaletici, viene effettuata la verifica dell'esistenza di una situazione di perdita durevole di valore (impairment test).

La partecipazione in UniCredit Services Austria GmbH acquisita per conferimento da UniCredit Bank Austria AG è iscritta al costo, così come definito nell'ambito dell'operazione di conferimento in natura, al netto dell'eccedenza calcolata in sede di valutazione peritale. Tale valore di carico coincide con il valore contabile al quale è stata iscritta nel Bilancio della conferente ed è oggetto di verifica della tenuta del valore contabile ad ogni esercizio.

Partecipazioni in società collegate

Le società collegate, in ottemperanza alle disposizioni dello IAS 28, § 2, sono le entità in cui la Società esercita una influenza notevole.

L'influenza notevole si presume quando la Società possiede, direttamente o indirettamente, almeno il 20% del capitale, ovvero quando sono soddisfatti i requisiti previsti dallo IAS 28, § 7-10.

Le società collegate sono valutate al costo. Periodicamente, ovvero in presenza di eventi segnaletici, viene effettuata la verifica dell'esistenza di una situazione di perdita durevole di valore (impairment test).

Le partecipazioni vengono cancellate quando scadono i diritti contrattuali sui flussi finanziari derivati dalle attività stesse o quando la partecipazione viene ceduta trasferendo sostanzialmente tutti i rischi e benefici a essa connessi.

Fiscalità corrente e differita

Le imposte sul reddito, calcolate nel rispetto delle legislazioni fiscali nazionali, sono contabilizzate come costo e hanno la stessa competenza economica dei profitti che le hanno originate.

Esse sono rilevate a Conto economico alla voce Imposte sul reddito d'esercizio a eccezione di quelle relative a operazioni rilevate direttamente a Patrimonio netto, nel qual caso il relativo effetto è anch'esso rilevato nel Patrimonio netto. Le imposte sul reddito includono le imposte correnti e le imposte differite attive e passive. Le imposte correnti sono rilevate in funzione della stima dell'importo che la Società si attende debba essere pagato applicando l'aliquota fiscale in vigore alla data di riferimento del Bilancio.

Le imposte sul reddito differite e anticipate sono calcolate sulle differenze temporanee tra i valori delle attività e delle passività iscritte in bilancio e i corrispondenti valori riconosciuti ai fini fiscali.

L'iscrizione di attività per imposte anticipate è effettuata quando il recupero è ritenuto probabile. Le imposte differite vengono rilevate in tutti i casi in cui è probabile che insorga il relativo debito.

Le attività e le passività iscritte per imposte anticipate e differite vengono periodicamente valutate per tener conto di eventuali modifiche normative o cambiamenti delle aliquote. Le aliquote fiscali utilizzate per lo stanziamento delle imposte differite sono quelle in vigore al momento della predisposizione del Bilancio per i periodi di imposta nei quali si stima che le differenze temporanee saranno realizzate o estinte.

Per valutare la correttezza della contabilizzazione delle imposte differite attive viene effettuata una stima della probabilità che in futuro sia disponibile un reddito imponibile sufficiente al recupero delle stesse imposte. Le attività e le passività fiscali, sia correnti sia differite, sono compensate ove dovute alla stessa autorità fiscale, se il periodo di riversamento è il medesimo e se esiste il diritto legale di compensazione.

Crediti commerciali e altri crediti

I crediti commerciali, generalmente con scadenza inferiore a un anno, sono iscritti al fair value del corrispettivo iniziale incrementato dei costi transattivi. Dopo la rilevazione iniziale, le misurazioni successive sono effettuate utilizzando il metodo del costo ammortizzato, sulla base del criterio dell'interesse effettivo, determinato considerando la specifica situazione di solvibilità dei debitori.

A ogni chiusura di bilancio o di situazione infrannuale viene effettuata una ricognizione dei crediti volta a individuare quelli che, a seguito del verificarsi di eventi occorsi dopo la loro iscrizione, mostrino oggettive evidenze di una possibile perdita di valore.

Se in un esercizio successivo la perdita per riduzione di valore diminuisce, la perdita precedentemente rilevata viene parzialmente o totalmente rettificata e il valore del credito ripristinato per un valore che non superi il valore del costo ammortizzato definito nel caso in cui la perdita non fosse stata rilevata.

Politiche contabili (SEGUE)

Debiti commerciali e altri debiti

I debiti, sono inizialmente iscritti al loro valore equo (fair value), che corrisponde al corrispettivo del servizio ricevuto.

Operazioni in valuta

Tutte le operazioni sono contabilizzate in euro. Le transazioni effettuate con valuta diversa dall'euro sono convertite nella stessa sulla base del cambio alla data dell'operazione.

Sono rilevate a conto economico le differenze di cambio derivanti dalla liquidazione di transazioni a tassi diversi rispetto a quelli rilevati alla data di origine della transazione stessa e le differenze di cambio non realizzate, su attività e passività monetarie in valuta non ancora concluse.

Le attività e le passività non monetarie, iscritte al costo storico, sono convertite utilizzando il cambio storico.

Le differenze di cambio che si generano tra la data dell'operazione e la data del relativo pagamento, su elementi di natura monetaria, sono contabilizzate nel conto economico dell'esercizio in cui sorgono.

Quando un utile o una perdita relativi a un elemento non monetario sono rilevati a patrimonio netto, la differenza di cambio relativa a tale elemento è rilevata anch'essa a patrimonio netto.

Quando un utile o una perdita sono rilevati a conto economico, è parimenti rilevata a conto economico anche la relativa differenza cambio.

Fondi per il personale

Trattamento di fine rapporto del Personale

Il Fondo Trattamento di fine rapporto del Personale (TFR) è da intendersi come una prestazione successiva al rapporto di lavoro a benefici definiti, pertanto la sua iscrizione in Bilancio richiede la stima, con tecniche attuariali, dell'ammontare delle prestazioni maturate dai Dipendenti e l'attualizzazione delle stesse.

La determinazione di tali prestazioni è effettuata da un attuario esterno al Gruppo utilizzando il Metodo della Proiezione Unitaria del Credito.

A seguito della riforma della previdenza complementare di cui al D.L. 5/12/2005, n. 252, le quote di TFR maturate fino al 31.12.2006 rimangono in azienda, e continuano a essere considerate come una prestazione successiva al rapporto di lavoro a benefici definiti e pertanto sottoposte a valutazioni attuariali, seppur con una semplificazione nelle ipotesi attuariali che non tengono conto delle previsioni sugli aumenti retributivi futuri.

Le quote di TFR maturate a partire dal 01.01.2007 destinate, a scelta del dipendente, a forme di previdenza complementare o lasciate in azienda, e dalla stessa versate al fondo di Tesoreria dell'INPS, sono invece considerate come un Piano a contribuzione definita.

Il TFR viene classificato dallo IAS 19 come "piano a benefici definiti" (Defined Benefit Plan) e il relativo beneficio è successivo alla cessazione del rapporto di lavoro.

In base allo IAS 19 il TFR deve essere proiettato nel futuro, con apposite tecniche attuariali, al fine di stimare il beneficio che deve essere corrisposto a ogni dipendente al momento della risoluzione del rapporto di lavoro. Il calcolo deve considerare sia il TFR maturato per i servizi già prestati all'azienda, sia le rivalutazioni previste dall'art. 2120 del Codice Civile fino al pensionamento.

I costi relativi al trattamento di fine rapporto maturati nell'anno sono iscritti a conto economico alla voce Costi per il personale – Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato e includono gli interessi maturati nell'anno (interest cost) sull'obbligazione già in essere alla data della Riforma e le quote maturate nell'anno e versate alla Previdenza complementare o al Fondo Tesoreria dell'INPS.

Gli utili e le perdite attuariali, definiti quale differenza tra il valore di bilancio della passività e il valore attuale dell'obbligazione a fine periodo, sono iscritti a patrimonio netto nell'ambito delle riserve da valutazione.

Fondi di quiescenza ed obblighi simili

Un piano a benefici definiti garantisce al dipendente una serie di benefici al termine del rapporto di lavoro, dipendenti da fattori quali l'età, gli anni di servizio, e le esigenze di compensazione.

La determinazione dei valori attuali viene effettuata con l'utilizzo del Metodo della proiezione unitaria del credito.

Tale metodo distribuisce il costo del beneficio uniformemente durante la vita lavorativa del dipendente. Le obbligazioni sono determinate come il valore attualizzato delle erogazioni medie future riproporzionato in base al rapporto tra gli anni di servizio maturati e l'anzianità di servizio raggiunta al momento dell'erogazione del beneficio.

L'importo contabilizzato come passività a benefici definiti è pari al:

- valore attuale dell'obbligazione benefici definiti alla data di riferimento del bilancio;
- eventuali utili/perdite attuariali non rilevati;
- eventuali costi previdenziali relativi alle prestazioni di lavoro passate e non ancora rilevate;
- fair value alla data di riferimento del bilancio delle attività a servizio del piano diverse da quelle che serviranno ad estinguere direttamente le obbligazioni.

Gli utili e le perdite attuariali rivenienti dalle passività a benefici definiti vengono rilevati in contropartita del patrimonio netto nell'ambito delle riserve di valutazione.

Benefici ai dipendenti a lungo termine

I benefici ai dipendenti a lungo termine - quali quelli derivanti da premi di anzianità, erogati al raggiungimento di una predefinita anzianità di servizio (25° e 35° anno) - sono iscritti alla voce Debiti commerciali e altri debiti in base alla valutazione alla data di Bilancio della passività assunta, determinata da un attuario esterno al Gruppo.

Per questa tipologia di benefici si precisa che gli Utili/Perdite attuariali sono rilevati immediatamente a Conto economico.

Fondi per rischi ed oneri

I fondi per rischi e oneri sono iscritti a fronte di oneri per obbligazioni della Società di natura legale o implicite (contrattuali o aventi altra natura), che derivano da un evento passato.

Un accantonamento per rischi ed oneri viene rilevato quando:

- esiste un'obbligazione attuale (legale o implicita) quale risultato di un evento passato;
- è probabile che sarà necessario l'esborso di risorse atte a produrre benefici economici per adempiere l'obbligazione;
- può essere effettuata una stima attendibile dell'ammontare dell'obbligazione.

Qualora si stimi che tali obbligazioni si manifestino oltre dodici mesi e i relativi effetti siano significativi, le stesse sono attualizzate a un tasso di sconto che tiene conto del costo del denaro e del rischio specifico della passività iscritta. L'eventuale variazione di stima degli accantonamenti è riflessa nel Conto economico nel periodo in cui avviene.

A fronte di passività solo potenziali e non probabili, non viene rilevato alcun accantonamento, ma viene fornita comunque una descrizione della natura della passività in Nota integrativa.

Altre informazioni

Pagamenti basati su azioni

Si tratta di pagamenti a favore di dipendenti, come corrispettivo delle prestazioni di lavoro, basati su azioni rappresentative del capitale, che consistono nell'assegnazione di:

- diritti a sottoscrivere aumenti di capitale a pagamento (stock options propriamente dette);
- diritti a ricevere azioni al raggiungimento di obiettivi quanti-qualitativi (cosiddette performance shares);
- azioni sottoposte a clausole di indisponibilità (cosiddette restricted shares).

In considerazione della difficoltà di valutare attendibilmente il fair value delle prestazioni ricevute come contropartita degli strumenti rappresentativi del Capitale della Capogruppo, viene fatto riferimento al fair value di questi ultimi, misurato alla data della loro assegnazione.

Il fair value dei pagamenti regolati con l'emissione di azioni è rilevato come costo a Conto economico alla voce Costi per il personale in contropartita della voce Debiti commerciali e altri debiti e rappresentano un debito verso la Controllante.

Per quanto riguarda i pagamenti basati su azioni e regolati per cassa, le prestazioni ottenute e le passività assunte sono misurate al fair value di queste ultime, iscritte alla voce Debiti commerciali e altri debiti. Fino a quando la passività non viene estinta, il fair value è rideterminato a ciascuna data di chiusura di Bilancio fino alla data di regolamento, rilevando alla voce Costi del personale le relative variazioni.

Informativa sul fair value

La misurazione del fair value e la relativa informativa sono disciplinate dall'IFRS 13 Valutazione del fair value, che al paragrafo 9, definisce il fair value come "il prezzo che si percepirebbe per la vendita di un'attività ovvero che si pagherebbe per il trasferimento di una passività in una regolare operazione tra operatori di mercato alla data di valutazione".

L'IFRS 13 si fonda sulla definizione di "fair value market based" (metodo basato sulla valutazione di mercato) in quanto il fair value dell'attività o passività deve essere misurato in base alle caratteristiche assunte dagli operatori di mercato.

La valutazione al fair value suppone inoltre che l'operazione di vendita dell'attività o di trasferimento della passività abbia luogo nel mercato principale dell'attività o passività o, in assenza di un mercato principale, nel mercato più vantaggioso.

Le valutazioni al fair value sono state classificate sulla base di una gerarchia di livelli che riflette la significatività degli input utilizzati, secondo il seguente schema:

- Livello 1 - quotazioni (unadjusted) rilevate sui mercati attivi per le attività o passività oggetto di valutazione (come prezzi ufficiali di Borsa, prezzi contribuiti da più operatori tratti dai maggiori information provider, ecc.);
- Livello 2 - input diversi dai prezzi quotati di cui al punto precedente, che sono osservabili direttamente (prezzi) o indirettamente (derivati dai prezzi) sui mercati;
- Livello 3 - input che non sono basati su dati di mercato osservabili.

Uno strumento finanziario viene classificato nei livelli 2 e 3 in assenza di prezzi quotati in mercati attivi.

Politiche contabili (SEGUE)

Livello 2

In assenza di quotazioni su mercati attivi, il fair value è determinato o attraverso le quotazioni di strumenti finanziari simili per caratteristiche di rischio (c.d. comparable approach) o mediante tecniche valutative che utilizzano input osservabili direttamente o indirettamente sul mercato (per esempio spread, curve dei tassi, volatilità, ecc.).

Livello 3

Sono inclusi in questo livello i fair value stimati attraverso tecniche valutative che utilizzano input non osservabili sul mercato (per esempio correlazioni, recovery ratio, ecc.) o forniti da controparti private (quotazioni non operative).

Gli input di terzo livello sono chiamati anche input mark-to-model poiché prima di fornire una misura del fair value devono essere inseriti in modelli matematici più o meno complessi elaborati internamente dall'impresa. Ne consegue che l'attendibilità del valore così ottenuto dipende molto, anzi quasi esclusivamente, dal tipo e dalla validità del modello utilizzato.

Le imprese devono necessariamente utilizzare i prezzi di mercato (Level 1 input) ogni qualvolta questi siano disponibili: l'esistenza di quotazioni ufficiali in un mercato attivo costituisce dunque la miglior stima del fair value. Tuttavia possono esserci casi in cui non si è in presenza di un regolare funzionamento del mercato, ed è il caso proprio di una crisi finanziaria, per cui diventa necessario abbandonare il riferimento diretto ai prezzi di mercato che sarebbero indisponibili o comunque poco significativi e ricorrere ad altre modalità di valutazione. Questi modelli di valutazione devono in primis fare uso di parametri di mercato osservabili (Level 2 input). Solo nel caso in cui anche questi non siano disponibili, il fair value può essere determinato utilizzando tecniche di valutazione che per loro natura sono molto discrezionali, dal momento che sono basate su stime e assunzioni formulate dal valutatore stesso e pertanto difficilmente verificabili (Level 3 input).

Conto economico

Riconoscimento dei ricavi

I ricavi sono riconosciuti nel momento in cui vengono realizzati o, comunque, nel caso di vendita di beni o prodotti, quando è probabile che saranno ricevuti i benefici futuri e tali benefici possono essere quantificabili in modo attendibile e, nel caso di prestazioni di servizi, nel momento in cui gli stessi vengono prestati.

Proventi ed oneri finanziari

I proventi e gli oneri finanziari sono rilevati per competenza sulla base degli interessi maturati sul valore netto delle relative attività e passività finanziarie utilizzando il tasso di interesse effettivo.

I proventi finanziari comprendono gli interessi attivi sulla liquidità della Società, gli interessi maturati in applicazione del costo ammortizzato, le variazioni del fair value delle attività finanziarie rilevate a Conto economico, gli utili su cambi.

Gli oneri passivi comprendono gli interessi passivi su finanziamenti, gli oneri derivanti dall'applicazione del costo ammortizzato, le perdite su cambi.

Gestione del rischio d'impresa

La Società fornisce servizi a clienti appartenenti al gruppo UniCredit, rendendo sostanzialmente irrilevante il rischio di mercato. La costituzione in consorzio conferma la sua posizione di società captive.

Per quanto riguarda il rischio di cambio la Società opera anche in paesi europei fuori dall'area euro ma data la scarsa significatività sia delle transazioni sia dei risultati derivanti dalla conversione delle poste in valuta diversa dall'euro, non adotta specifiche coperture.

Per le stesse ragioni esposte sopra, non vi è il rischio di credito derivante dalla possibilità di "default" di una controparte della Società, essendo tali controparti appartenenti al medesimo gruppo UniCredit.

Il livello consistente di liquidità e di patrimonializzazione, inoltre, rende nullo il rischio di liquidità derivante dalla mancanza di risorse finanziarie per far fronte agli impegni finanziari a breve termine.

Per quanto riguarda i rischi operativi derivanti dall'attività della società si fa rimando all'apposito paragrafo esposto nella Relazione sull'andamento della gestione.

Altri aspetti

Nel corso del 2020 sono entrati in vigore i seguenti principi contabili o modifiche di principi contabili esistenti:

- Modifica all'IFRS16 Leasing Concessioni sui canoni connesse al Covid-19 (Reg. UE 2020/1434);
- Modifiche all'IFRS3 Aggregazioni aziendali (Reg. UE 2020/551);
- Modifiche all'IFRS9, IAS39 and IFRS17: Riforma degli indici di riferimento per la determinazione dei tassi di interesse (Reg. UE 2020/34);
- Modifiche allo IAS1 e IAS8: Definizione di rilevante (Reg. UE 2019/2104);
- Modifiche ai riferimenti al Quadro concettuale negli IFRS (Reg. UE 2019/2075);

la cui adozione non ha avuto effetti sostanziali sulle consistenze patrimoniali ed economiche.

Alla data del 31 dicembre 2020, il principio contabile “Modifiche all'IFRS4 Contratti Assicurativi - posticipo dell'IFRS9” (Reg. UE 2020/2097) applicabile alla reportistica con entrata in vigore a partire dal 1 gennaio 2021 è stato omologato da parte della Commissione Europea.

Al 31 dicembre 2020, infine, lo IASB risulta aver emanato i seguenti principi contabili, interpretazioni o modifiche di principi contabili esistenti la cui applicazione è tuttavia subordinata al completamento del processo di omologazione da parte degli organi competenti dell'Unione Europea:

- IFRS17 Contratti Assicurativi (maggio 2017) incluse le modifiche all'IFRS17 (giugno 2020);
- Modifiche allo IAS1 Presentazione del bilancio: Classificazione delle passività come correnti o non-correnti e Classificazione delle passività come correnti o non correnti - Differimento della data di entrata in vigore (rispettivamente gennaio e luglio 2020);
- Modifiche all'IFRS3 Aggregazioni aziendali; IAS16 Immobili, impianti e macchinari; IAS37 Accantonamenti, passività e attività potenziali così come Ciclo annuale di miglioramenti (maggio 2020);
- Modifiche all'IFRS4 Contratti Assicurativi - posticipo dell'IFRS9 (giugno 2020);
- Modifiche all'IFRS9, allo IAS39, all'IFRS7, all'IFRS4 e all'IFRS16 Riforma degli indici di riferimento per la determinazione dei tassi di interesse - Fase 2 (agosto 2020).

Alla presente data, anche con riferimento a tali nuovi principi e/o modifiche, la Società non ha rilevato effetti dall'applicazione degli stessi.

Documento ESMA “Implicazioni della pandemia Covid-19 sulle relazioni finanziarie”

In data 20 maggio l'European Security Market Authority (“ESMA”) ha emanato il documento Implicazioni della pandemia Covid-19 al fine di promuovere i requisiti di trasparenza e di applicazione coerente delle regole europee, con particolare riferimento ai principi contabili internazionali, nella preparazione delle relazioni annuali alla luce della pandemia Covid-19.

In particolare il documento ESMA ricorda che le relazioni finanziarie devono essere redatte in modo tale che l'informazione data sia adeguata a fornire un aggiornamento rispetto all'ultimo bilancio pubblicato, con riferimento a nuove attività, eventi o circostanze verificatesi nel corso dell'anno.

In tal senso il documento ESMA sottolinea come la pandemia Covid-19 verificatasi nel corso dell'anno 2020 possa richiedere che siano fornite informazioni aggiuntive rispetto a quelle ordinariamente oggetto di pubblicazione nelle relazioni annuali.

Informazioni sullo stato patrimoniale

Attivo

Attività Non Correnti

Attività materiali

Si riporta di seguito la composizione delle attività materiali che ammontano a € 334.670.599

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Immobilizzazioni materiali			
- di proprietà	148.476.194	154.338.464	-5.862.270
impianti e macchinari	120.572.539	127.644.008	-7.071.469
immobilizzazioni in corso impianti e macchinari	26.011.809	24.469.672	1.542.137
altri beni	1.864.045	1.778.753	85.292
immobilizzazioni in corso altri beni	27.801	446.031	-418.230
- diritto d'uso	186.194.405	204.602.513	-18.408.108
immobili	185.100.129	203.122.331	-18.022.202
autovetture	935.543	1.241.338	-305.795
altri beni	158.733	238.844	-80.111
Totale	334.670.599	358.940.977	-24.270.378

Nella voce "Impianti e macchinari", € 120.572.539, sono ricompresi:

- hardware centrale per € 38.825.969, per il quale l'ammortamento è effettuato generalmente in 48 mesi a partire dal mese in cui il bene è pronto all'uso, cioè dal mese successivo a quello di installazione in produzione;
- impianti generici per € 8.104.660, per i quali l'ammortamento è effettuato in 60 mesi a partire dal mese in cui il bene è stato utilizzato, cioè dal mese successivo a quello di installazione ed entrata in produzione;
- beni concessi in uso a terzi in relazione al servizio di informatica distribuita per € 73.641.910 per i quali l'ammortamento è effettuato in 36 o 60 mesi, a partire dal mese in cui il bene può essere utilizzato dal cliente, ovvero dal mese successivo a quello di installazione, in relazione alla residua possibilità di utilizzazione prevista dagli accordi, tranne gli ATM per i quali l'ammortamento è fissato in 96 mesi.

La voce "Altri beni" € 1.864.045 per i quali l'ammortamento è effettuato a partire dal mese in cui il bene è stato utilizzato, cioè dal mese successivo a quello di installazione ed entrata in produzione, comprendono:

- mobili d'ufficio, per i quali l'ammortamento è previsto in 72 mesi;
- macchine elettroniche d'ufficio, per le quali l'ammortamento è effettuato in 36 mesi;
- automezzi, per i quali l'ammortamento è effettuato in 36 mesi;
- opere d'arte, vita indefinita.

La voce "diritto d'uso" risulta pari ad € 186.194.405 (per il quale l'ammortamento è calcolato sulla base della durata del contratto) si riferisce ai contratti di locazione passiva rilevati a seguito dell'applicazione del principio contabile internazionale IFRS 16.

Di seguito, si allega il prospetto delle variazioni dell'esercizio:

(Importi espressi in unità di €)

	BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2020		
	HARDWARE, IMPIANTI, MOBILI E ALTRI BENI	DIRITTI D'USO IFRS16	TOTALE
Valori lordi all'1/1/2020	934.408.286	449.893.033	1.384.301.319
Riduzioni di valore totali nette	780.069.821	245.290.519	1.025.360.340
Rimanenze iniziali	154.338.465	204.602.514	358.940.977
Aumenti	54.809.682	117.003.487	171.813.169
Acquisti	54.809.682	87.744.529	142.554.211
- Operazioni di aggregazione aziendale	82.648	0	82.648
- Altri acquisti di beni	54.727.034	87.744.529	142.471.563
Altre variazioni	0	29.258.958	29.258.958
Diminuzioni	60.671.954	135.411.594	196.083.548
Vendite	214.712	0	214.712
- Operazioni di aggregazione aziendale	0	0	0
- Altre vendite di beni	214.712	0	214.712
Variazioni negative di fair value imputate a conto economico	0	0	0
Ammortamenti	59.453.739	30.328.948	89.782.687
Rettifiche di valore da deterioramento imputate a conto economico	975.209	0	975.209
Altre variazioni	28.294	105.082.646	105.110.940
a) minus su venduto	0	0	0
- altro	28.294	105.082.646	105.110.940
Rimanenze finali	148.476.194	186.194.405	334.670.599
Valori lordi al 31/12/2020	989.217.969	566.896.518	1.556.114.487
Riduzioni di valore totali nette	840.741.775	380.702.114	1.221.443.889

Attività immateriali

Le attività immateriali ammontano a € 1.550.826.169 e sono costituite da:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Altre attività immateriali generate internamente	1.311.551.287	1.140.795.997	170.755.290
Diritti di brevetto ind. e utilizzazione opere ingegno svil. Internamente	901.868.957	668.048.795	233.820.162
Immob in corso diritti di brev ind. e utilizz. opere ingegno svil. int	409.682.330	472.747.202	-63.064.872
Altre attività immateriali	239.274.881	219.741.118	19.533.763
Diritti di brevetto ind. e utilizzazione opere ingegno	135.194.113	117.482.065	17.712.048
Immob in corso diritti di brev ind. e utilizz. opere ingegno	3.610.686	2.171.739	1.438.947
Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	90.756.593	87.631.669	3.124.924
Immob in corso concessioni, licenze, marchi e diritti simili	9.713.489	12.455.645	-2.742.156
Totale	1.550.826.169	1.360.537.115	190.289.054

L'ammortamento del software viene effettuato su base mensile a partire dal mese in cui il bene è pronto all'uso, cioè dal mese successivo a quello di installazione ed entrata in produzione, per una durata generalmente di 60 mesi. Per alcune tipologie di software relative all'informatica distribuita la suddetta durata può subire variazioni da 36 sino a 60 mesi a seconda dei contratti di licenza sottoscritti.

La voce "Diritti di brevetto industriale ed utilizzazione opere dell'ingegno" (€ 1.037.063.070) si riferisce a pacchetti software acquistati in licenza d'uso a tempo indeterminato (€ 135.194.113) e a soluzioni software realizzate da terzi su specifiche richieste della Società o realizzate internamente (€ 901.868.957).

La voce "Concessioni, licenze e marchi" (€ 90.756.593) si riferisce all'acquisto di licenze d'uso e software applicativo.

La voce "Attività in corso e acconti" (€ 423.006.506) rappresenta l'ammontare del software non ancora entrato in produzione alla fine del periodo ed è relativa a pacchetti software acquistati in licenza d'uso a tempo indeterminato (€ 13.324.175) e a soluzioni software realizzate da terzi su specifiche richieste della Società o realizzate internamente (€ 409.682.330)

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

Di seguito, si allega il prospetto delle variazioni del periodo:

(Importi espressi in unità di €)

	BILANCIO AL 31 DICEMBRE		
	ALTRE ATTIVITÀ IMMATERIALI GENERATE INTERAMENTE	ALTRE ATTIVITÀ IMMATERIALI	TOTALE
Valori lordi all'1/1/2020	2.895.699.711	1.555.505.226	4.451.204.937
Riduzioni di valore totali nette	1.754.903.715	1.335.764.108	3.090.667.823
Rimanenze iniziali	1.140.795.996	219.741.118	1.360.537.115
Aumenti	427.710.698	77.600.718	505.311.416
Acquisti	0	73.561.458	73.561.458
- Operazioni di aggregazione aziendale	0	8.105	8.105
- Altri acquisti	0	73.553.353	73.553.353
Incrementi di attività immateriali interne	427.710.698	0	427.710.698
Altre variazioni	0	4.039.260	4.039.260
Diminuzioni	256.955.406	58.066.956	315.022.362
Vendite	0	125.292	125.292
- Operazioni di aggregazione aziendale	0	0	0
- Altre vendite di beni	0	125.292	125.292
Rettifiche di valore	0	0	0
Ammortamenti	235.377.331	57.717.612	293.094.943
Svalutazioni	21.127.097	0	21.127.097
Altre variazioni	450.978	224.052	675.030
- Altro	450.978	224.052	675.030
Rimanenze finali	1.311.551.288	239.274.880	1.550.826.169
Valori lordi al 31/12/2020	3.323.410.409	1.633.105.944	4.956.516.353
Riduzioni di valore totali nette	2.011.859.121	1.393.831.064	3.405.690.185

Gli aumenti dell'anno (€ 505.311.416) comprendono principalmente:

- software realizzato da terze parti (€ 336.143.249) importo capitalizzato ed evidenziato tra i "Costi per servizi", alla voce "Capitalizzazione costi esterni";
- software realizzato internamente (€ 91.567.447); importo capitalizzato ed evidenziato tra i "Costi per il personale", alla voce "Capitalizzazione costi interni";
- la restante parte è costituita da licenze d'uso e software realizzato da terzi su specifiche tecniche fornite dalla Società.

Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva

(Importi espressi in unità di €)

ATTIVITÀ FINANZIARIE VALUTATE AL FAIR VALUE CON IMPATTO SULLA REDDITIVITÀ COMPLESSIVA	31.12.2020			31.12.2019		
	L1	L2	L3	L1	L2	L3
1. Titoli di debito	0	0	0	0	0	0
1.1 Titoli strutturati	0	0	0	0	0	0
1.2 Altri titoli di debito	0	0	0	0	0	0
2. Titoli di capitale	0	0	1.000	0	0	1.000
2.1 Valutati al fair value	0	0	0	0	0	0
2.2 Valutati al costo	0	0	1.000	0	0	1.000
3. Quote di O.I.C.R.	0	0	0	0	0	0
4. Finanziamenti	0	0	0	0	0	0
5. Attività deteriorate	0	0	0	0	0	0
6. Attività cedute e non cancellate	0	0	0	0	0	0
TOTALE	0	0	1.000	0	0	1.000

Legenda:

L1 (Livello 1) - Quotato su mercato attivo

L2 (Livello 2) - Non quotato su mercato attivo (valutazione non basata su quotazioni significative ma indicative, reperibili da infoproviders o parametri di mercato osservabili es. prezzi, attività simili, curva dei rendimenti, tassi di interesse ecc.)

L3 (Livello 3) - Non quotato su mercato attivo (valutazione effettuata utilizzando input diversi o parametri di mercato non osservabili)

(Importi espressi in unità di €)

ATTIVITÀ FINANZIARIE VALUTATE AL FAIR VALUE CON IMPATTO SULLA REDDITIVITÀ COMPLESSIVA	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Consorzio Abi lab	1.000	1.000	0
TOTALE	1.000	1.000	0

La voce "Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva" rappresenta la quota nel Consorzio ABI LAB (ex ABI ENERGIA), con sede legale in Roma, Piazza del Gesù, 49, pari all'1,25% del Capitale Sociale per un controvalore di € 1.000. La percentuale di interessenza risulta ininfluente

Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Crediti per contratti di locazione	2.411.863	723.656	1.688.207
TOTALE	2.411.863	723.656	1.688.207

La voce "Crediti per contratti di locazione" rappresenta i canoni di contratti di sub-locazione attiva rilevati in ottemperanza al principio contabile internazionale IFRS16, esigibili oltre i dodici mesi dalla data di riferimento del bilancio.

Partecipazioni

Si riporta di seguito il prospetto con la composizione della voce "Partecipazioni"

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
In società controllate integralmente			
Unicredit Services Austria GmbH	49.647.961	49.647.961	0
Totale	49.647.961	49.647.961	0
In società collegate			
Value Transformation Services S.p.A.	3.431.845	3.431.845	0
Totale	3.431.845	3.431.845	0
TOTALE	53.079.806	53.079.806	0

UniCredit Services Austria GmbH

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020
Capitale	1.200.000
Riserve	58.464.490
Utile (Perdite) portati a nuovo	40.297.654
Utile (Perdita) dell'esercizio	12.887.253
TOTALE	112.849.397

La società UniCredit Services GmbH, con sede legale a Vienna, è controllata al 100% e risulta iscritta nel Gruppo Bancario come società strumentale. Il capitale sociale è suddiviso in 1.200.000 azioni da € 1 ciascuna.

Value Transformation Services S.p.A.

UniCredit Services S.C.p.A. detiene una quota di minoranza pari al 49% per un controvalore di € 3.431.845. Maggiori informazioni vengono fornite nella Relazione sulla gestione.

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

Attività fiscali anticipate

La voce, che al 31/12/2020 ammonta a € 91.868.637 ha lo scopo di rilevare le imposte sostenute in periodi anteriori a quello di competenza che verranno dedotte in esercizi futuri.

Comprende, oltre alle imposte anticipate in contropartita sia di conto economico sia di patrimonio netto, il residuo delle perdite fiscali IRES relative agli anni 2016 e 2017, al netto dei regolamenti con la Capogruppo per complessivi € 30.506.029. La voce include inoltre l'accantonamento a debito dell'IRES 2020 per € 2.365.000.

Di seguito si riporta la composizione delle attività fiscali anticipate:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020			31.12.2019		
	AMMONTARE DELLE DIFFERENZE TEMPORANEE	EFFETTO FISCALE IRES 24%	EFFETTO FISCALE IRAP 4,82%	AMMONTARE DELLE DIFFERENZE TEMPORANEE	EFFETTO FISCALE IRES 24%	EFFETTO FISCALE IRAP 4,82%
IMPOSTE ANTICIPATE						
Fondi verso il personale	200.569.351	48.136.644		237.762.355	57.062.965	
<i>In contropartita di Patrimonio netto</i>	<i>109.375.081</i>	<i>26.250.019</i>		<i>119.327.225</i>	<i>28.638.534</i>	
<i>In contropartita di Conto Economico</i>	<i>91.194.270</i>	<i>21.886.625</i>		<i>118.435.131</i>	<i>28.424.431</i>	
Ammortamenti civilistici eccedenti il fiscale ai fini IRES	34.326.404	8.238.337		41.076.703	9.858.408	
Altre variazioni IRES	19.941.305	4.785.914		6.265.267	1.503.664	
Perdita IRES	127.108.456	30.506.029		107.680.766	25.843.384	
Altre variazioni IRAP	4.184.926		201.713	4.564.198		219.994
TOTALE	386.130.442	91.666.924	201.713	397.349.290	94.268.422	219.994
EFFETTO FISCALE IMPOSTE ANTICIPATE			91.868.637			94.488.416

Altre attività non correnti

Si riporta di seguito il prospetto di dettaglio della composizione delle altre attività non correnti:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Depositi cauzionali	1.049.752	1.012.996	36.756
Migliorie su beni di terzi	10.154.788	11.962.266	-1.807.478
TOTALE	11.204.540	12.975.262	-1.770.722

La voce "Depositi Cauzionali" (€ 1.049.752) è composta principalmente da somme di denaro depositate dalle Branches estere a garanzia di eventuale risarcimento danni a fronte contratti di locazione passiva.

La voce "Migliorie su beni di terzi" comprende per la quasi totalità attività che non soddisfano il requisito di identificabilità stabilito dallo IAS 38 ed include le sole migliorie apportate ad immobili del gruppo i cui spazi sono occupati da UniCredit Services SCpA..

Attività Correnti**Rimanenze**

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Rimanenze finali hardware e software	64.238	64.238	0
TOTALE	64.238	64.238	0

Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Crediti per contratti di locazione	887.221	746.632	140.589
TOTALE	887.221	746.632	140.589

La voce "Crediti per contratti di locazione" rappresenta i crediti canonici relativi ai contratti di sub-locazione attiva, rilevati a seguito del principio IFRS16, ed esigibili nel 2021 entro dodici mesi dalla data di riferimento del bilancio.

Crediti commerciali e altri crediti

Il valori esposti nella tabella sotto riportata corrispondono al fair value e si tratta di valori "non quotati su mercato attivo" e quindi di livello L3.

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Crediti verso clienti	19.256.475	151.770.415	-132.513.940
Crediti verso controllate	34.391.698	38.144.476	-3.752.778
Crediti verso controllanti	89.953.509	190.195.601	-100.242.092
Fondo svalutazione crediti	-957.781	-990.071	32.290
TOTALE	142.643.901	379.120.421	-236.476.520

Crediti verso clienti

La voce (€ 19.256.475) comprende crediti per:

- fatture emesse (€ 8.040.404) per servizi informatici ancora da incassare alla data di riferimento;
- fatture da emettere pari a € 11.216.071.

La diminuzione dei crediti di € 132.513.940 è dovuta principalmente:

- al pagamento della fattura emessa nel 2019 per il riaddebito ad UniCredit Bank AG della componente di costo relativa alla svalutazione del software generato internamente (€ 58.797.563)
- al pagamento dei costi sostenuti dalla Branch tedesca nel 2019 per il piano ad incentivo ed esodo per all'emissione della fattura avvenuta nel 2020 a chiusura del rateo accantonato l'anno precedente di € 66.023.199 per il piano T23 da parte della Branch tedesca.

Crediti verso Controllate

La voce (€ 34.391.698) include i crediti verso la Controllata UniCredit Services GmbH e sono relativi a:

- fatture emesse (€ 30.210.437) per servizi informatici e sviluppo sistemi informativi, ancora da incassare alla data del 31 dicembre 2020;
- note credito da emettere pari a € 4.181.261.

Crediti verso Controllante

La voce (€ 89.953.509) è principalmente relativa a fatture emesse per servizi informatici ancora da incassare alla data del 31 dicembre 2020.

La diminuzione del credito per € 100.242.092 è riconducibile principalmente all'accelerazione dei pagamenti anticipati delle fatture da parte di UniCredit SpA a seguito dell'iniziativa straordinaria intrapresa dalla Capogruppo a sostegno indispensabile per supportare le iniziative straordinarie intraprese dal Gruppo UniCredit per sostenere dell'economia reale durante l'epidemia COVID-19.

Fondo svalutazione crediti

Il Fondo svalutazione crediti rappresenta la svalutazione effettuata sui crediti di dubbia esigibilità in essere al 31/12/2020.

Di seguito si riporta il dettaglio della voce Crediti commerciali e altri crediti ripartiti per area geografica di appartenenza delle nostre branches:

(Importi espressi in unità di €)

REGIONE O PAESE DI RIFERIMENTO	31.12.2020	31.12.2019
Italia	119.140.649	228.157.882
Repubblica Ceca	2.574.151	1.185.018
Repubblica Slovacca	320.675	273.052
Ungheria	6.061.178	3.530.328
Gran Bretagna	997.940	6.036.815
Polonia	347.424	760.752
Romania	2.616.713	3.128.143
Germania	11.030.165	134.794.079
Singapore	94.025	761.615
New York	-539.019	492.737
TOTALE	142.643.901	379.120.421

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

Attività fiscali correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
IRES	51.896	51.896	0
IRAP	3.907.487	4.937.845	-1.030.358
Crediti per imposte sul reddito filiali estere	8.657.221	934.748	7.722.473
Debiti per imposta sostitutiva rivalutazione TFR DLGS 47	0	42.453	-42.453
Altri crediti tributari	904.828	1.222.609	-317.781
TOTALE	13.521.432	7.189.551	6.331.881

Al 31 dicembre 2020, la voce, di € 13.521.432, è costituita principalmente da:

- IRAP (€ 3.907.487) relativa al credito per acconti versati in esercizi precedenti;
- crediti per imposte sul reddito filiali estere (8.657.221) esigibili dalla branch tedesca;
- altri crediti tributari (€ 904.828), dovuti per la maggior parte a crediti per ritenute su redditi di lavoro espatriati (€ 634.521) e ritenute d'acconto su interessi di conto corrente bancario (€ 270.307).

Altre attività correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Enti previdenziali	142.789	131.690	11.099
Crediti verso Personale	2.026.940	2.062.991	-36.051
Crediti diversi	927.364	1.940.492	-1.013.128
Ratei e risconti attivi	84.561.566	70.770.226	13.791.340
Anticipi a fornitori			
<i>Anticipi per prestazioni di terzi</i>	<i>145.745.659</i>	<i>124.084.041</i>	<i>21.661.618</i>
<i>Note di credito da ricevere</i>	<i>11.887.577</i>	<i>16.243.352</i>	<i>-4.355.775</i>
Altri	3.112.756	5.006.211	-1.893.455
TOTALE	248.404.651	220.239.003	28.165.648

La voce "Ratei e risconti attivi" di € 84.561.566 ricomprende principalmente i risconti attivi ed ha lo scopo di rilevare, in virtù del principio di competenza temporale, la fatturazione anticipata da parte dei fornitori per servizi di competenza successiva al periodo di riferimento del bilancio. La voce Anticipi per prestazioni di terzi di € 145.745.659 comprende per la quasi totalità anticipi concessi a fornitori su contratti quadro (Accenture, AFAST, BE Consulting S.p.A.) e/o anticipi relativi agli investimenti sul Piano di Disaster Recovery sostenuti e ribaltati dalla Società VTS S.p.A..

Disponibilità liquide e mezzi equivalenti

(Importi espressi in unità di €)

CONTI CORRENTI BANCARI	VALUTA ORIGINARIA	IMPORTI AL		
		31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Intestati a UniCredit Services S.C.p.A.				
presso UniCredit SpA				
c/c n. 5218005	EUR	52.251.984	94.609.822	-42.357.838
c/c - Ex UCBP	EUR	0	-6.613	6.613
c/c n. 4661823	EUR	131.582	9.844.836	-9.713.254
c/c n. 30028960	EUR	340.788	212.968	127.820
c/c n. 500092831	EUR	7.500	125.644	-118.144
c/c n. 5290339	EUR	281.403	10.658.175	-10.376.772
c/c n. 30023431	EUR	86.047	5.480.970	-5.394.923
c/c n. 500070498	EUR	62.022	587.404	-525.382
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services SA Oddzial W Polsce - Lodz Bank Pekao				
c/c n. 43485939	PLN	114.546	64.107	50.439
c/c n. 21996082	EUR	1.652.643	1.809.854	-157.211
Short term Deposit	EUR	182.000	182.000	0
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. organizacni slozka - Praha				
presso UniCredit Bank Czech				
c/c n. 804685009	CZK	466.859	563.058	-96.199
c/c n. 804685017	EUR	1.625.863	2.715.790	-1.089.927
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. Zweigniederlassung Deutschland - Munchen				
presso UniCredit Bank AG				
c/c n. 47263557	EUR	129.037.093	78.496.655	50.540.438
c/c n. 47307503 Fixed deposit	EUR	0	11.577	-11.577
UniCredit Bank AG (HVB) 65202735	EUR	0	1.939.595	-1.939.595
UniCredit Bank AG (HVB) TRUST c/c 15776235	EUR	224.394	224.394	0
UniCredit Bank AG (HVB) TRUST c/c 15435549	EUR	7.929.093	7.929.093	0
Intestati a UCS (*) - UniCredi Services S.C.p.A. - Sucursala Bucarest				
presso UniCredit Bank SA				
c/c n. 2303000	RON	2.672.774	5.408.495	-2.735.721
c/c n. 2303001	EUR	1.402.520	1.017.366	385.154
c/c n. 2303003	RON	5	10	-5
Debit card 2303026	RON	0	964	-964
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. - Sucursala Iasi				
presso UniCredit Bank SA				
c/c n. 2303006	RON	0	5.447	-5.447
c/c n. 2303007	EUR	0	48.691	-48.691
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. Branch United Kingdom - London				
presso UniCredit M IB HVB AG				
c/c n. 30106109670901	GBP	1.130.049	1.375.541	-245.492
c/c n. 30036309670902	EUR	1.005.080	2.684.917	-1.679.837
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. M agyarorszagi Fioktelepe - Budapest				
presso UniCredit Bank Hungary Zrt.				
c/c n. 41060016	HUF	2.826.428	628.465	2.197.963
c/c n. 41060023	HUF	21.663	28.217	-6.554
UCI c/c 41060085 EUR	EUR	570.220	4.233.159	-3.662.939

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

(Importi espressi in unità di €)

CONTI CORRENTI BANCARI	VALUTA ORIGINARIA	IMPORTI AL		
		31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. organizacna zlozka Slovensko - Bratislava				
Presso UniCredit SK				
c/c n. 8959165020	EUR	1.372.550	1.059.136	313.414
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. Singapore Branch				
presso United Overseas Bank				
United Overseas Bank 4503035809	SGD	5.643.729	5.427.037	216.692
United Overseas Bank 4513014761	SGD	52.936	27.019	25.917
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. New York Branch				
presso UniCredit Bank AG				
UniCredit Bank 0960094301 USD	USD	5.446.318	5.740.951	-294.633
CONTO CORRENTE POSTALE - 1120100290 Poste Italiane account - Ex UCBP - C100	EUR	628	652	-24
CASSA (somma Petty Cash & Meal tickets - all branches)	EUR	4.892	6.673	-1.781
TOTALE		216.543.612	243.142.066	-26.598.457

I conti vincolati HVB TRUST nn. 10011848 e 666526910 garantiscono le attività relative al piano pensionistico tedesco "Direktzusage" contro eventuali insolvenze. Pertanto, i fondi resi disponibili nei predetti conti non possono essere utilizzati per altri scopi.

Passivo

Patrimonio Netto

La composizione del Patrimonio Netto è la seguente:

Il capitale sociale è costituito da n. 194.159.415 azioni ordinarie del valore nominale di € 1,00 ciascuna, per un importo totale di € 194.159.415, ed è ripartito tra i seguenti soci:

(Importi espressi in unità di €)

SOCIO	N. AZIONI POSSEDUTE
UNICREDIT SPA	194.159.315
FINECO BANK SPA	20
UNICREDIT FACTORING SPA	20
SOCIETE GENERALE SECURITIES SERVICES SPA	20
CORDUSIO SOCIETÀ FIDUCIARIA PER AZIONI	10
CORDUSIO SIM SPA	10
UNICREDIT BANK AG	20
TOTALE	194.159.415

Per quanto attiene le informazioni previste dall'articolo 2427 c.c., comma 22-septies si rimanda alle Relazione sulla gestione del Consiglio di Amministrazione.

Viene fornita la classificazione del Patrimonio netto per possibilità di utilizzazione e disponibilità:

(Importi espressi in unità di €)

NATURA/DESCRIZIONE	IMPORTO	POSSIBILITÀ DI UTILIZZAZIONE	QUOTA DISPONIBILE	QUOTA NON DISPONIBILE	RIEPILOGO DELLE UTILIZZAZIONI EFFETTUATE NEI 3 ESERCIZI PRECEDENTI	
					PER COPEERTURA PERDITE	PER ALTRE RAGIONI
CAPITALE	194.159.415				-	-
RISERVE DI UTILE						
Riserva legale	8.007.422	B	8.007.422		-	-
Riserva di valutazione	-153.700.559		-153.700.559	-	-	-
Riserva sovrapprezzo azioni	52.814.822	B	52.814.822	-	-	-
Altre riserve	185.426.085	A - B - C	185.426.085	-	-	-
Risultato d'esercizio	21.276.967		21.276.967	-	-	-
TOTALE	307.984.153		113.824.737	-	-	-

Legenda: "A" per aumento di capitale, "B" per copertura perdite, "C" per distribuzione ai Soci.

Il Patrimonio Netto ammonta a € 307.984.153 ed è formato da:

(Importi espressi in unità di €)

	2020	2019
Capitale	194.159.415 €	194.159.415 €
Riserva legale	8.007.422 €	7.733.838 €
Riserva straordinaria	112.917.782 €	107.719.695 €
Riserva Sovrapprezzo Azioni	52.814.822 €	52.814.822 €
Altre riserve	72.508.303 €	72.508.303 €
Riserva di valutazione su utili/perdite attuariali su piani previdenziali	-153.700.559 €	-141.997.612 €
Utile/Perdita d'esercizio	21.276.967 €	5.471.671 €
	307.984.153 €	298.410.132 €

La voce "Riserva da valutazione" è relativa alla variazione attinente i Fondi del Personale a seguito dell'imputazione ai Fondi pensione e al TFR degli utili/perdite attuariali; tale variazione è stata introdotta a partire dal 1° Gennaio 2013 a seguito delle modifiche introdotte al principio IAS 19 ('IAS 19R').

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

PASSIVITÀ NON CORRENTI

Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Debiti Immobili locazione	159.066.971	175.014.585	-15.947.614
Debiti Autovetture locazione	803.872	662.066	141.806
Debiti Equip locazione	159.215	75.711	83.504
TOTALE	160.030.058	175.752.361	-15.722.303

La voce "Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato" rappresenta i debiti a lungo termine per contratti di locazione rilevati a seguito del principio IFRS16 esigibili dalla controparte nei dodici mesi successivi alla data di riferimento del bilancio.

Fondi del personale

Trattamento di fine rapporto

Di seguito si riporta la composizione e la movimentazione del fondo Trattamento di fine rapporto

(Importi espressi in unità di €)

	TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO
A.1. Esistenze iniziali	22.166.156
A.2 Modifiche ai saldi di apertura per nuovo IAS 19 R (+/-)	0
A. (A.1+A.2) Esistenze iniziali 1/1/2020	22.166.156
B. Aumenti	614.450
B.1 Accantonamenti dell'esercizio	165.850
B.2 Altre variazioni in aumento	448.600
Rettifiche per perdite attuariali su TFR (IAS19R)	343.428
Operazioni di aggregazione aziendale	0
Altre variazioni	105.172
- cessioni individuali di contratto (in entrata)	105.172
C. Diminuzioni	-2.930.285
C.1 Liquidazioni effettuate	-2.324.426
- di cui : Pagamento TFR ai dimessi	-2.314.331
- di cui : Anticipi su TFR	-10.095
C.2 Altre variazioni in diminuzione	-605.859
Rettifiche per utili attuariali su TFR (IAS19R)	-375.870
- Operazioni di aggregazione aziendale	0
Altre variazioni	-229.989
- cessioni individuali di contratto (in uscita)	-229.989
D. Rimanenze finali al 31/12/2020	19.850.321

Trattamento di fine rapporto: altre informazioni

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020
Accantonamento dell'esercizio	-2.315.835
- Costo previdenziale relativo alle prestazioni di lavoro correnti	2.106
- Interessi passivi sull'obbligazione a benefici definiti	163.744
- Altri eventi significativi	-124.817
- Flussi di cassa	-2.324.426
- Costo previdenziale relativo alle prestazioni di lavoro passate	0
- (Utili) Perdite attuariali rilevati a Riserve da valutazione (OCI)	-32.442

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI IPOTESI ATTUARIALI	TFR	FONDINO EX.BDS
Tasso di attualizzazione	0,45%	0,45%
Tasso atteso di incremento delle retribuzioni	0%	2,60%
Incrementi futuri relativi a trattamenti pensionistici	0%	0%
Tasso d'inflazione atteso	0,80%	0,80%
Ipotesi di mortalità	0%	0%

Fondo di quiescenza ed obblighi simili per i dipendenti della Branch in Germania

Il Fondo rappresenta un piano a prestazioni definite finanziato tramite un fondo esterno (Contractual Trust Arrangement) gestito da fiduciarie indipendenti. Come già detto nel paragrafo delle Politiche contabili, le obbligazioni dei Piani a prestazione definita sono determinate con il Metodo della Proiezione Unitaria del Credito e per i Piani finanziati tramite attività finanziarie, queste sono valutate al fair value alla data di relazione del bilancio. Nello stato patrimoniale, viene iscritta tra le passività (Fondi di quiescenza) la differenza tra l'obbligazione attuale e le attività finanziarie ad essa relative. Oltre ai valori esposti in bilancio relativi all'eccedenza finanziaria, vengono forniti degli schemi illustrativi delle variazioni intervenute nell'esercizio rispettivamente dell'attività finanziaria e del debito attuale verso i dipendenti che, in somma algebrica ed esclusi gli utili o perdite attuariali non riconosciuti, danno luogo all'eccedenza di cui trattasi.

(Importi espressi in unità di €)

FONDO DI QUIESCENZA ED OBBLIGHI SIMILI	
A.1 Esistenze iniziali	118.014.512
A.2 Modifiche ai saldi di apertura per nuovo IAS 19 R (+/-)	0
A. (A.1+A.2) Esistenze iniziali 1/1/2020	118.014.512
B. Aumenti	24.645.389
<i>B.1 Accantonamento dell'esercizio</i>	<i>9.650.170</i>
Costo previd. prestazioni di lavoro correnti	9.650.170
<i>B.2 Variazioni dovute al passare del tempo</i>	<i>1.392.468</i>
<i>B.3 Variazioni dovute a modifiche tasso di sconto</i>	<i>0</i>
<i>B.4 Altre variazioni</i>	<i>13.602.751</i>
Rett per perdite attuariali su piani a benefici definiti	15.431.056
- Altre variazioni (+)	-1.828.305
C. Diminuzioni	-3.320.228
C.1 Utilizzo dell'esercizio	-3.046.314
- Benefici erogati mediante utilizzo del fondo	-3.046.314
C.2 Variazioni dovute a modifiche tasso di sconto	0
C.3 Altre variazioni	-273.914
- Operazioni di aggregazione aziendale	-272.299
- esterne	0
- interne	-272.299
- Altre variazioni	-1.615
- Differenza cambio input (-)	-696
- Altre variazioni (-)	-919
D. Rimanenze finali al 31/12/2020	139.339.673

IPOTESI ATTUARIALI	31.12.2020	31.12.2019
	VALIDO AI FINI DEL FONDO QUIESCENZA	VALIDO AI FINI DEL FONDO QUIESCENZA
Tasso di attualizzazione	0,85%	1,20%
Tasso di rendimento atteso dalle attività fin. A servizio del Piano	0,85%	1,20%
Tasso di crescita delle retribuzioni	2,01%	2,00%
Incrementi futuri relativi a trattamenti pensionistici	1,40%	1,50%
Tasso d'inflazione atteso	1,40%	-

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

Fondo per rischi ed oneri

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Altri fondi del personale	794.626	845.196	-50.570
Altri fondi per rischi ed oneri	24.455.309	36.568.370	-12.113.061
Altri fondi del personale	69.912.198	85.177.451	-15.265.253
Fondo vertenze legali	121.814	90.028	31.786
Fondo oneri futuri	311.333	283.200	28.133
TOTALE	95.595.280	122.964.245	-27.368.965

Il "Fondo per rischi ed oneri", presenta un saldo di € 95.595.280 ed è composto dagli accantonamenti della società determinati come la miglior stima delle passività future:

- controversie con il Personale (€ 794.626) e vertenze legali (€ 121.814);
- altri Fondi per rischi ed oneri (€ 24.455.309) principalmente composti da:
 - accantonamento per bonus MBO per € 20.052.413;
 - accantonamento per VAP per € 439.560;
 - accantonamento per ispezione fiscale nella Branch tedesca (€ 3.296.386);
- oneri per piani di ristrutturazione aziendale che ammontano ad € 69.912.198 principalmente costituiti da:
 - accantonamento della Branch tedesca di € 53.747.610 per piano industriale 2020/2023;
 - residuo accantonamento del Piano esodi Italia 2016/19 e Germania € 4.490.912;
 - accantonamento Piano giovani per € 11.673.676;
- altri rischi operativi per € 311.333.

Altre passività non correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Premi per anzianità	3.476.350	3.731.948	-255.598
Debiti per incentivi all'esodo	146.459.928	107.630.637	38.829.291
TOTALE	149.936.278	111.362.585	38.573.693

La voce comprende accantonamenti verso il Personale dipendente per Incentivazioni all'esodo relative ai Piani industriali siglati con i Sindacati e per premi di anzianità da corrispondere al raggiungimento del 25° e 35° anno di servizio.

PASSIVITÀ CORRENTI

Debiti finanziari correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Finanziamenti a breve termine UNICREDIT	1.349.764.500	1.399.775.953	-50.011.453
TOTALE	1.349.764.500	1.399.775.953	-50.011.453

L'ammontare della voce Finanziamenti a breve termine pari ad € 1.350.000.000, è costituito dalle seguenti diverse erogazioni:

- € 750 milioni scadenza 07/01/2021 al tasso fisso di -0,425%;
- € 600 milioni scadenza 26/01/2021 al tasso fisso di -0,460%.

Il valore di € 235.500 è dato dalla differenza tra il valore nominale del finanziamento (€ 1.350.000.000) e quanto iscritto in bilancio (€ 1.349.764.500) e rappresenta gli interessi attivi maturati e non ancora accreditati fino a fine anno in virtù dell'esistenza di tassi di interessi negativi.

Ai sensi dello IFRS 7 i valori esposti nella tabella sopra riportata corrispondono al fair value e si tratta di valori "non quotati su mercato attivo" e quindi di livello L3.

Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Debiti Immobili locazione	30.408.415	32.635.233	-2.226.818
Debiti Autovetture locazione	534.506	503.745	30.761
Debiti Equip locazione	0	182.528	-182.528
TOTALE	30.942.921	33.321.506	-2.378.585

La voce "Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato" rappresenta la somma dei canoni relativi ai contratti di locazione passiva dei debiti a breve termine per contratti di locazione rilevati a seguito del principio IFRS16, esigibili dalla controparte nei dodici mesi successivi alla data di riferimento del bilancio.

Passività fiscali correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Debiti per imposta sostitutiva rivalutazione TFR DLGS 47	5.516	0	5.516
Debiti verso Erario per IVA	84.000	6.000.470	-5.916.470
Debiti verso Erario per redditi di lavoro autonomo	43.522	22.007	21.515
Debiti verso Erario per redditi di lavoro dipendente e assimilati	5.154.800	4.932.278	222.522
TOTALE	5.287.838	10.954.755	-5.666.917

Al 31 dicembre 2020, la voce di € 5.287.838, è costituita principalmente da:

- debito per IVA (€ 84.000) formato da IVA a debito per € 15.406.680, IVA a credito per € 15.322.680;
- ritenute su redditi da lavoro dipendente e autonomo (€ 5.154.800) di cui la quasi totalità è riferita ai redditi di lavoro dipendente.

Debiti commerciali

I Debiti ammontano complessivamente a € 356.531.637 e risultano così composti:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Debiti verso fornitori	326.669.689	349.768.246	-23.098.557
Debiti verso controllate	15.852.026	12.803.619	3.048.407
Debiti verso controllanti	14.009.922	12.062.623	1.947.299
TOTALE	356.531.637	374.634.488	-18.102.851

La voce "Debiti verso fornitori" (€ 326.669.689) rappresenta le fatture da pagare a fornitori alle scadenze contrattualmente previste. Le principali tipologie di servizi ricevuti correlate alla voce "Debiti verso fornitori" sono relative a servizi informatici e assistenza sistemistica, a formazione del Personale, a Personale distaccato.

La voce "Debiti verso controllate" è a fronte di servizi di Global Project e Global Services forniti dalla nostra controllata UniCredit Services GmbH.

La voce "Debiti verso Controllanti" risulta composta prevalentemente da fatture da ricevere relative al Personale distaccato, servizi di audit, da debiti per benefici ai Dipendenti con pagamenti basati su azioni della Capogruppo.

Si segnala che non vi sono debiti assistiti da garanzie reali su beni sociali.

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

Di seguito si riporta il dettaglio della voce Debiti commerciali ripartiti per area geografica di appartenenza delle nostre branches:

(Importi espressi in unità di €)

REGIONE O PAESE DI RIFERIMENTO	31.12.2020	31.12.2019
Italia	261.417.764	297.210.796
Repubblica Ceca	6.734.183	2.529.701
Repubblica Slovacca	106.110	-64.747
Ungheria	5.719.734	3.311.524
Gran Bretagna	2.376.608	3.001.971
Polonia	229.765	341.286
Romania	1.844.860	2.140.371
Germania	75.133.741	64.237.585
Singapore	1.492.823	860.285
New York	1.476.049	1.065.716
TOTALE	356.531.637	374.634.488

Altre passività correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Debiti verso il personale	21.737.435	26.255.798	-4.518.363
MBO	4.555.945	13.672.110	-9.116.165
VAP	2.397.600	2.244.004	153.596
Gratifica di Natale	8.109	0	8.109
Ferie e banca ore	4.086.061	3.447.553	638.508
Altri debiti verso il personale	10.689.720	6.892.131	3.797.589
Contributi previdenziali e associativi	10.503.459	10.804.633	-301.174
Previdenza integrativa	202.139	382.607	-180.468
Ratei e risconti passivi	16.488.557	12.555.742	3.932.815
Altre partite	1.933.420	13.892.670	-11.959.250
TOTALE	50.865.010	63.891.450	-13.026.440

Le altre passività correnti si riducono di € 13.026.440 principalmente per una riduzione dei debiti per MBO nella Branch tedesca e rumena (€ 9.116.165) e per una riduzione delle altre partite per effetto dell'emissione della Nota Credito della Branch tedesca di € 11.490.160 a chiusura del rateo accantonato negli anni precedenti per il Multi Year Plan, parzialmente compensate da maggiori risconti passivi su fatture emesse (€ 3.696.968) e altri debiti verso il personale per l'accantonamento fatto dalla Branch tedesca a fronte della mensilità aggiuntiva riconosciuta ai dipendenti a copertura delle spese sostenute durante la pandemia di € 2.200.000.

Informazioni sul conto economico

Sulla base di quanto prevede il principio contabile IFRS5, al fine di consentire il raffronto, i valori relativi a REUS per l'anno 2019 sono stati classificati in un'unica voce come risultato delle attività cessate.

Ricavi

Ricavi delle vendite e prestazioni di servizi

La voce comprende principalmente servizi erogati dai rami IT, Security, Tech e Procurement.

Si segnala che nel 2020 i Ricavi per informatica distribuita sono compresi all'interno della voce Ricavi per servizi base di outsourcing. Al fine di consentire una migliore comparabilità del dato, gli importi relativi all'esercizio 2019 sono stati riclassificati.

In particolare l'andamento dei ricavi è caratterizzato dai seguenti fenomeni:

- decremento della quota riaddebitata ai clienti dei costi rivenienti dagli *impairment* sul software generato internamente, che nel 2019 ammontava a 177,8 milioni per effetto della campagna straordinaria di write off ;
- decremento della quota riaddebitata ai clienti dei costi rivenienti da accontamenti su fondi rischi e oneri, che nel 2019 includeva l'accantonamento per true up su contratti di licenza in scadenza;
- minori ricavi verso P4Cards, a seguito di una riduzione della corrispondente quota di costi rilevata nel corso dell'esercizio 2020;
- incremento dei ricavi sui clienti principali conseguenti alla crescita degli investimenti previsti a piano.

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Ricavi per servizi di outsourcing	1.860.969.684	1.971.141.649	-110.171.965
<i>Ricavi per servizi base di outsourcing</i>	<i>1.836.899.697</i>	<i>1.952.799.003</i>	<i>-115.899.306</i>
<i>Ricavi Card Services</i>	<i>29.000</i>	<i>31.300</i>	<i>-2.300</i>
<i>Ricavi per progetti</i>	<i>24.040.987</i>	<i>18.311.346</i>	<i>5.729.641</i>
Altri ricavi da vendite	1.310.685	197.378	1.113.307
<i>Altri ricavi da vendite</i>	<i>1.310.685</i>	<i>197.378</i>	<i>1.113.307</i>
Fitti attivi	48.565	300.885	-252.320
<i>Fitti attivi - canoni di sublocaz. da dipendenti</i>	<i>29.768</i>	<i>4.279</i>	<i>25.489</i>
<i>Fitti attivi - canoni di subloc. a soc. del gruppo</i>	<i>18.797</i>	<i>296.606</i>	<i>-277.809</i>
Ricavi per servizi immobiliari	759.540	1.596.252	-836.712
<i>Servizi immobiliari resi</i>	<i>0</i>	<i>413.447</i>	<i>-413.447</i>
<i>Ser. imm. resi - recup. costi Manutenz imm. strum.</i>	<i>753.708</i>	<i>1.167.200</i>	<i>-413.492</i>
<i>Serv. imm. resi - recup. oneri access. imm. strum.</i>	<i>4.528</i>	<i>1.277</i>	<i>3.251</i>
<i>Serv. imm. resi-rec. sp. riscaldamento imm. strum.</i>	<i>1.304</i>	<i>14.328</i>	<i>-13.024</i>
Ricavi da altri servizi	73.458	0	73.458
<i>Ricavi da altri servizi</i>	<i>73.458</i>	<i>0</i>	<i>73.458</i>
TOTALE	1.863.161.932	1.973.236.164	-110.074.232

Informazioni sul conto economico (SEGUE)

Si fornisce il dettaglio dei Ricavi delle vendite e delle prestazioni di servizi suddiviso per Paese:

(Importi espressi in unità di €)

RICAVI DELLE VENDITE E PRESTAZIONI DI SERVIZI - DETTAGLIO PER PAESE	ITALIA	REPUBBLICA CECA	REPUBBLICA SLOVACCA	UNGHERIA	GRAN BRETAGNA	POLONIA	ROMANIA	GERMANIA	SINGAPORE	NEW YORK	TOTALE
Ricavi per servizi di outsourcing	1.154.905.589	34.915.457	11.469.302	33.643.481	30.584.172	22.746.443	53.036.345	497.412.222	8.420.933	13.835.740	1.860.969.684
<i>Ricavi per servizi base di outsourcing</i>	<i>1.154.876.589</i>	<i>21.599.416</i>	<i>10.517.888</i>	<i>24.699.868</i>	<i>30.584.172</i>	<i>22.746.443</i>	<i>53.036.345</i>	<i>496.582.303</i>	<i>8.420.933</i>	<i>13.835.740</i>	<i>1.836.899.697</i>
<i>Ricavi Card Services</i>	<i>29.000</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>29.000</i>
<i>Ricavi per progetti</i>	<i>0</i>	<i>13.316.041</i>	<i>951.414</i>	<i>8.943.613</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>829.919</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>24.040.987</i>
Altri ricavi da vendite	1.310.685	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.310.685
<i>Altri ricavi da vendite</i>	<i>1.310.685</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1.310.685</i>
Fitti attivi	30.038	0	0	0	0	0	18.527	0	0	0	48.565
<i>Fitti attivi - canoni di sublocaz. da dipendenti</i>	<i>29.768</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>29.768</i>
<i>Fitti attivi - canoni di subloc. a soc. del gruppo</i>	<i>270</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>18.527</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>18.797</i>
Ricavi per servizi immobiliari	748.293	0	0	0	0	0	11.247	0	0	0	759.540
<i>Ser. imm. resi - recup. costi Manutenz imm. strum.</i>	<i>748.293</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>5.415</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>753.708</i>
<i>Serv. imm. resi - recup. oneri access. imm. strum.</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>4.528</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>4.528</i>
<i>Serv. imm. resi-rec. sp. riscaldamento imm. strum.</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1.304</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1.304</i>
Ricavi da altri servizi	73.368	0	0	0	0	0	90	0	0	0	73.458
<i>Ricavi da altri servizi</i>	<i>73.368</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>90</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>73.458</i>
TOTALE	1.157.067.973	34.915.457	11.469.302	33.643.481	30.584.172	22.746.443	53.066.209	497.412.222	8.420.933	13.835.740	1.863.161.932

Altri ricavi e proventi

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Plusvalenze da alienazioni beni	25.118	45.382	-20.264
<i>Plusvalenza alienazione immobilizzazioni</i>	<i>25.118</i>	<i>45.382</i>	<i>-20.264</i>
Rimborsi vari	37.498.140	37.597.078	-98.938
<i>Rimborsi e recuperi vari altri</i>	<i>36.313.964</i>	<i>36.507.446</i>	<i>-193.482</i>
<i>Rimborsi per spese di formazione</i>	<i>0</i>	<i>11.875</i>	<i>-11.875</i>
<i>Rimborsi per perdite operative</i>	<i>0</i>	<i>18.543</i>	<i>-18.543</i>
<i>Rimborsi utilizzo autovettura</i>	<i>467.368</i>	<i>738.383</i>	<i>-271.015</i>
<i>Rimborsi da assicurazioni</i>	<i>715.474</i>	<i>579.000</i>	<i>136.474</i>
<i>Recupero imposte (Registro, bolli, Tarsu, IVA)</i>	<i>1.334</i>	<i>-258.169</i>	<i>259.503</i>
Altri proventi	3.869.460	1.646.177	2.223.283
<i>Altri proventi</i>	<i>94.221</i>	<i>177.194</i>	<i>-82.973</i>
<i>Arrotondamenti</i>	<i>814</i>	<i>10.937</i>	<i>-10.123</i>
<i>Sovvenzione governativa</i>	<i>476.573</i>	<i>2.393</i>	<i>474.180</i>
<i>Utili (perdite) su cambi</i>	<i>3.297.852</i>	<i>1.455.653</i>	<i>1.842.199</i>
TOTALE	41.392.718	39.288.637	2.104.081

La voce Altri ricavi e proventi è composta principalmente da:

- la voce Rimborsi e recuperi vari altri è composta principalmente da recuperi di spesa verso la joint venture VTS S.p.A. (€ 27.708.485 relativi agli spazi immobiliari occupati), da altri clienti mercato (€ 7.213.986 per "past true" verso i clienti Casis e SoGe) e da P4 CARDS S.r.l. (€ 1.037.090);
- La voce "Altri proventi" riporta principalmente gli utili su cambi realizzati e non realizzati (€ 3.297.852) delle Branches.
- La voce "Sovvenzione governativa" fa riferimento al contributo governativo ricevuto della Branch di Singapore a sostegno della pandemia da COVID19.

COSTI

Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci

La voce è composta principalmente da acquisti di materiale di consumo vario.

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Spese per materie prime, sussidiarie e di consumo	4.931.229	5.516.366	-585.137
TOTALE	4.931.229	5.516.366	-585.137

Costi per servizi

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Consulenze tecnico professionali	11.229.158	13.931.985	-2.702.827
<i>Consulenze tecniche</i>	115.112	118.184	-3.072
<i>Prestazioni professionali</i>	-110.527	-194.662	84.135
<i>Traduzioni</i>	32.057	34.618	-2.561
<i>Costi per verifica operazioni</i>	4.608.130	6.047.137	-1.439.007
<i>Certificazione di Bilancio</i>	859.883	648.954	210.929
<i>Consulenze Amministrative</i>	943.547	1.498.450	-554.903
<i>Provvigioni e mediazioni immobiliari</i>	68.940	0	68.940
<i>Consulenze di lavoro</i>	4.231	3.150	1.081
<i>Consulenze fiscali</i>	1.406.338	1.923.577	-517.239
<i>Mediazioni interinali</i>	133.787	68.917	64.870
<i>Consulenze strategico/direzionali</i>	973.408	2.333.261	-1.359.853
<i>Consulenze legali</i>	2.192.365	1.449.038	743.327
<i>Prestazioni notarili</i>	1.887	1.362	525
Servizi amministrativi	13.930.723	15.580.434	-1.649.711
<i>Spese amministrative varie</i>	477	555	-78
<i>Spese amministrative e di back office</i>	12.184.399	13.376.765	-1.192.366
<i>Servizi esterni archiviazione</i>	322.914	237.322	85.592
<i>Costo per servizio personale dipendente</i>	1.422.933	1.965.792	-542.859
Servizi informatici	372.281.843	382.909.263	-10.627.420
<i>Servizi esterni ICT</i>	372.281.843	382.909.263	-10.627.420
Assistenza sistemistica	626.771.644	572.650.912	54.120.732
<i>Assistenza sistemistica</i>	626.771.644	572.650.912	54.120.732
Capitalizzazione costi esterni	-336.143.249	-302.507.004	-33.636.245
<i>Assistenza sistemistica capitalizzata</i>	-336.143.249	-302.507.004	-33.636.245
Assicurazioni	2.383.925	2.281.709	102.216
Trasmissione dati	4.495.796	4.310.896	184.900
Costi per infoproviders	4.641.714	4.592.313	49.401
Spese relative ai locali	79.716.317	35.097.156	44.619.161
<i>Spese locali per vigilanza</i>	54.408.015	22.548.415	31.859.600
<i>Servizi di sicurezza</i>	1.338.901	2.259.097	-920.196
<i>Spese locali per pulizia e smaltimento rifiuti</i>	3.575.117	1.099.557	2.475.560
<i>Contratti igiene mani</i>	6.279	-2.017	8.296
<i>Energia e forza motrice</i>	13.401.006	3.180.925	10.220.081
<i>Acqua</i>	744.351	523.253	221.098
<i>Riscaldamento locali</i>	305.922	181.038	124.884
<i>Spese Condominiali centri comm. con iva</i>	9.725	61.385	-51.660
<i>Telefonia</i>	5.927.001	5.245.504	681.497
Spese di rappresentanza	49.504	145.680	-96.176
Trasporto e spedizioni	1.247.058	678.343	568.715
Spese formazione personale	1.907.247	1.782.079	125.168
Manutenzione Hardware e Software	121.693.056	114.441.720	7.251.336
<i>Manutenzione hardware, impianti ICT</i>	21.686.684	24.219.739	-2.533.055
<i>Manutenzione software</i>	100.006.372	90.221.981	9.784.391
Manutenzione locali	3.952.968	2.797.551	1.155.417
Manutenzione mobili, macchine, impianti	11.073.255	1.345.609	9.727.646
Altre manutenzioni	26	186	-160
Spese per servizi di logistica	1.997.955	485.218	1.512.737
<i>Traslochi e facchinaggi</i>	1.997.955	485.218	1.512.737
Servizi immobiliari	6.659.053	2.982.003	3.677.050
Spese di viaggio	871.050	5.412.208	-4.541.158
Convention e comunicazione interna	-41.625	169.681	-211.306
Spese di pubblicità, marketing e sponsor	130.345	274.465	-144.120
Gestione valori e denaro contante e servizi bancari elettronici	20.047.122	27.002.478	-6.955.356
Altre spese	7.251.687	5.423.466	1.828.221
<i>Spese postali</i>	5.032.292	3.129.466	1.902.826
<i>Commissioni Biglietteria retrocesse</i>	0	-127	127
<i>Altre spese</i>	2.219.395	2.294.127	-74.732
TOTALE	956.146.572	891.788.350	64.358.222

Dalla tabella sopra esposta emerge un incremento rispetto all'esercizio precedente per € 64.358.222, di seguito i principali fenomeni per area di spesa:

- Assistenza sistemistica: l'aumento dell'importo € 54.120.732 è principalmente riconducibile alla maggiore attività progettuale nei confronti delle società del Gruppo, parzialmente compensata da maggiori capitalizzazioni per € 33.636.245 sui costi del personale esterno;

Informazioni sul conto economico (SEGUE)

- Le spese relative ai locali aumentano di € 44.619.161 principalmente per: spese vigilanza filiali € 31.859.600, riferite soprattutto ai costi sostenuti per la sicurezza fisica delle filiali a fronte della pandemia COVID 19;
- I costi sostenuti per la manutenzione software applicativo aumentano di € 7.251.336;
- I costi per la gestione valori, denaro contante e servizi bancari elettronici si riducono di 6.955.356 in seguito di una parziale chiusura delle filiali durante la pandemia per COVID 19;
- I costi per energia e forza motrice, munutenzione mobili, macchine, impianti e servizi immobiliari, aumentano principalmente per effetto di maggiori costi ribaltati dalla capogruppo sugli spazi immobiliari occupati da VTS (€4.916.804);
- I servizi informatici diminuiscono di € 10.627.420 per effetto principalmente della rinegoziazione del contratto con la società VTS S.p.A. occorsa nel corso del mese di dicembre 2019;
- I servizi amministrativi diminuiscono di € 1.649.711 e la diminuzione è dovuta principalmente ai servizi di back office;
- Le spese viaggio subiscono una contrazione di € 4.541.158 per effetto del divieto delle trasferte a causa del COVID19;
- Tutti i servizi fatturati alla Società con IVA vengono impattati dall'effetto positivo di riduzione del pro-rata calcolato per l'anno 2020.

Si fornisce di seguito il dettaglio dei Costi per servizi suddiviso per Paese:

(Importi espressi in unità di €)

	ITALIA	REPUBBLICA CECA	SLOVACCHIA	UNGHERIA	REGNO UNITO	POLONIA	ROMANIA	GERMANIA	SINGAPORE	NEW YORK	TOTALE
Consulenze tecnico professionali	8.558.262	159.803	61.716	151.948	252.250	79.839	288.047	722.105	427.116	528.077	11.229.158
Consulenze tecniche	129.490	106	0	0	-10.717	-200	-5.959	10.000	-7.608	0	115.112
Prestazioni professionali	-185.670	38	-4.807	-4.209	0	0	3.034	81.088	0	0	-110.527
Traduzioni	6.410	1.496	1.315	1.244	0	1.297	0	20.295	0	0	32.057
Costi per verifica operazioni	4.477.160	0	0	0	76.546	0	0	36.672	0	17.752	4.608.130
Certificazione di Bilancio	599.903	16.749	0	0	0	13.121	25.480	167.931	36.700	0	859.883
Consulenze Amministrative	0	120.383	58.382	100.898	0	29.518	46.429	69.140	271.076	247.722	943.547
Provvigioni e mediazioni immobiliari	68.940	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68.940
Consulenze di lavoro	0	4.247	0	-16	0	0	0	0	0	0	4.231
Consulenze fiscali	949.595	24.768	0	41.802	111.550	13.859	18.778	40.545	52.255	153.185	1.406.338
Mediazioni interinali	0	1.328	1.300	6.021	0	0	125.139	0	0	0	133.787
Consulenze strategico/direzionali	906.506	0	0	0	66.902	0	0	0	0	0	973.408
Consulenze legali	1.605.928	-9.312	5.526	6.208	7.969	22.244	75.006	294.687	74.693	109.418	2.192.365
Prestazioni notarili	0	0	0	0	0	0	140	1.747	0	0	1.887
Servizi amministrativi	10.810.416	10.599	6.247	24.779	188.099	74.935	359.063	1.089.906	212.073	1.154.606	13.930.723
Spese amministrative varie	0	72	405	0	0	0	0	0	0	0	477
Spese amministrative e di back office	9.408.858	5.428	0	24.779	188.099	4.064	194.801	1.089.906	167.837	1.100.628	12.184.399
Servizi esterni archiviazione	115.734	0	0	0	0	2.168	106.797	0	44.236	53.978	322.914
Costo per servizio personale dipendente	1.285.824	5.099	5.842	0	0	68.703	57.465	0	0	0	1.422.933
Servizi informatici	250.084.158	8.177.266	3.788.272	8.075.165	2.169.449	0	76.345	99.721.630	189.559	0	372.281.843
Servizi esterni ICT	250.084.158	8.177.266	3.788.272	8.075.165	2.169.449	0	76.345	99.721.630	189.559	0	372.281.843
Assistenza sistemistica	477.732.012	12.099.561	1.588.870	11.811.697	4.784.662	4.540.234	4.748.961	107.656.857	1.257.314	551.476	626.771.644
Assistenza sistemistica	477.732.012	12.099.561	1.588.870	11.811.697	4.784.662	4.540.234	4.748.961	107.656.857	1.257.314	551.476	626.771.644
Capitalizzazione costi esterni	-244.992.372	-1.188.290	0	-49.649	-37.122	0	0	-89.097.741	-221.706	-556.368	-336.143.249
Assistenza sistemistica capitalizzata	-244.992.372	-1.188.290	0	-49.649	-37.122	0	0	-89.097.741	-221.706	-556.368	-336.143.249
Assicurazioni	2.260.559	924	0	2.196	11.620	0	0	13.267	4.029	91.330	2.383.925
Trasmissione dati	2.709.739	13.080	0	44.739	419.643	-3.688	0	920.886	164.632	226.767	4.495.796
Costi per infoproviders	4.483.219	0	0	0	0	0	0	158.496	0	0	4.641.714
Spese relative ai locali	75.951.529	68.459	44.562	304.224	666.124	161.028	889.775	1.061.571	209.062	359.982	79.716.317
Spese locali per vigilanza	54.353.175	0	0	0	0	0	49.289	0	0	5.550	54.408.015
Servizi di sicurezza	359.919	588	918	1.126	0	0	-1.244	906.774	70.820	0	1.338.901
Spese locali per pulizia e smaltimento rifiuti	2.884.645	15.828	1.551	65.804	0	62.100	401.051	0	29.841	114.297	3.575.117
Contratti igiene mani	0	0	0	0	0	0	0	0	6.279	0	6.279
Energia e forza motrice	12.441.525	38.601	32.255	178.370	183.122	36.890	312.174	0	115.907	62.163	13.401.006
Acqua	723.732	1.255	2.547	2.950	0	3.233	10.634	0	0	0	744.351
Riscaldamento locali	197.422	0	0	0	0	7.060	27.066	0	0	74.373	305.922
Spese Condominiali centri comm. con iva	9.725	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9.725
Telefonia	4.981.386	12.187	7.291	55.974	483.002	51.745	90.805	154.797	-13.785	103.599	5.927.001
Spese di rappresentanza	4.789	1.735	800	0	0	45	0	42.135	0	0	49.504
Trasporto e spedizioni	1.175.645	0	0	0	0	1.039	20.166	10.175	37.027	3.007	1.247.058
Spese formazione personale	1.072.265	17.719	9.576	-12.009	4.165	96.768	249.393	465.811	0	3.560	1.907.247

(Importi espressi in unità di €)

	REPUBBLICA			REGNO							
	ITALIA	CECA	SLOVACCHIA	UNGHERIA	UNITO	POLONIA	ROMANIA	GERMANIA	SINGAPORE	NEW YORK	TOTALE
Manutenzione Hardware e Software	63.676.226	3.208.018	1.055.204	3.336.888	2.941.782	48.495	75.901	44.707.103	698.397	1.945.043	121.693.056
Manutenzione hardware, impianti ICT	7.023.927	235.149	104.846	521.680	835.168	48.495	66.909	12.240.094	281.794	328.623	21.686.684
Manutenzione software	56.652.299	2.972.869	950.358	2.815.208	2.106.614	0	8.992	32.467.009	416.603	1.616.420	100.006.372
Manutenzione locali	2.147.648	29.024	44.118	209.717	0	188.522	1.029.703	230.190	7.898	66.148	3.952.968
Manutenzione mobili, macchine, impianti	10.900.643	185	0	7.030	0	2.133	42.340	68.902	51.578	444	11.073.255
Altre manutenzioni	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0	26
Spese per servizi di logistica	1.903.655	11.354	0	10.395	0	0	123.225	-48.740	-4.154	2.220	1.997.955
Traslochi e facchinaggi	1.903.655	11.354	0	10.395	0	0	123.225	-48.740	-4.154	2.220	1.997.955
Servizi immobiliari	4.866.868	0	0	0	0	2.400	-3.290	1.793.075	0	0	6.659.053
Spese di viaggio	477.936	21.288	556	5.296	32.622	36.752	140.704	152.078	1.323	2.496	871.050
Convention e comunicazione interna	18.508	0	0	114	0	460	1.985	-66.458	3.765	0	-41.625
Spese di pubblicità, marketing e sponsor	160.846	0	0	206	222	0	0	-30.929	0	0	130.345
Gestione valori e denaro contante e servizi bancari elettronici	20.047.122	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20.047.122
Altre spese	6.339.916	65.030	2.294	132.516	27	81.606	143.097	393.175	78.761	15.265	7.251.687
Spese postali	5.014.751	437	364	1.551	27	401	0	3	-219	14.977	5.032.292
Altre spese	1.325.165	64.593	1.930	130.965	0	81.205	143.097	393.172	78.980	288	2.219.395
TOTALE	700.389.589	22.695.781	6.602.215	24.055.252	11.433.543	5.310.568	8.185.415	169.963.494	3.116.674	4.394.053	956.146.572

Costi per godimento di beni di terzi

La voce comprende costi per:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Fitti passivi per locazioni immobili	23.732.194	29.895.952	-6.163.758
Noleggio auto	391.243	1.052.399	-661.156
Noleggio macchine e software ICT	42.839.083	32.349.597	10.489.486
TOTALE	66.962.520	63.297.948	3.664.572

Si fornisce il dettaglio dei Costi per godimento beni di terzi suddiviso per Paese:

(Importi espressi in unità di €)

	ITALIA	REPUBBLICA CECA	REPUBBLICA SLOVACCA	UNGHERIA	GRAN BRETAGNA	POLONIA	ROMANIA	GERMANIA	SINGAPORE	NEW YORK	TOTALE
Fitti passivi per locazioni immobili	954.780	341.926	45.137	31.031	2.176.177	34.953	334.883	18.840.178	0	973.129	23.732.194
Noleggio auto	66.649	162	1.434	-8.628	0	622	7.021	323.983	0	0	391.243
Noleggio macchine e software ICT	31.399.574	91.340	8.201	5.669	1.568.901	38.264	4.099	9.662.643	18.233	42.159	42.839.083
TOTALE	32.421.003	433.428	54.772	28.072	3.745.078	73.839	346.003	28.826.804	18.233	1.015.288	66.962.520

Informazioni sul conto economico (SEGUE)

Costi per il personale

La voce è composta da:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONE
Salari e stipendi	286.503.608	286.808.431	-304.823
Oneri sociali	62.770.535	63.850.261	-1.079.726
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	228.899	745.535	-516.636
Accantonamento al fondo di quiescenza e simili	10.852.475	9.841.722	1.010.753
Altri costi del personale	118.165.954	129.357.179	-11.191.225
<i>Versamenti ai fondi di previdenza compl. est.</i>	<i>11.363.197</i>	<i>10.961.754</i>	<i>401.443</i>
<i>Costi der. accordi di pagam. propri strum. Patrim.</i>	<i>741.622</i>	<i>1.131.522</i>	<i>-389.900</i>
<i>Piani di incentivazione</i>	<i>66.878.443</i>	<i>63.937.031</i>	<i>2.941.412</i>
<i>Premi di anzianità</i>	<i>9.681</i>	<i>11.304</i>	<i>-1.623</i>
<i>Altri benefici al personale</i>	<i>15.991.111</i>	<i>25.715.490</i>	<i>-9.724.379</i>
<i>Costo del personale distaccato</i>	<i>11.580.104</i>	<i>15.684.586</i>	<i>-4.104.482</i>
<i>Lavoro interinale</i>	<i>1.324.818</i>	<i>1.760.757</i>	<i>-435.939</i>
<i>Spese per amministratori</i>	<i>199.980</i>	<i>225.731</i>	<i>-25.751</i>
<i>Emolumenti ai sindaci</i>	<i>123.780</i>	<i>48.770</i>	<i>75.010</i>
<i>Buoni pasto</i>	<i>2.366.166</i>	<i>4.722.811</i>	<i>-2.356.645</i>
<i>Polizze assicurative per dipendenti</i>	<i>5.418.524</i>	<i>5.694.451</i>	<i>-275.927</i>
<i>Altri costi del personale: altri</i>	<i>2.168.528</i>	<i>-537.028</i>	<i>2.705.556</i>
Recupero costi del personale	-5.068.272	-6.761.010	1.692.738
<i>Recupero costi per personale distaccato</i>	<i>-4.274.277</i>	<i>-5.898.861</i>	<i>1.624.584</i>
<i>Recupero Compensi Amministratori</i>	<i>0</i>	<i>-4.583</i>	<i>4.583</i>
<i>Altri rimborsi del personale</i>	<i>-793.995</i>	<i>-857.566</i>	<i>63.571</i>
Recupero costi capitalizzati	-91.567.447	-79.567.706	-11.999.741
TOTALE	381.885.752	404.274.411	-22.388.659

Il decremento della voce "Costi per il personale" (€ 22.388.659) è principalmente riconducibile a minori costi sostenuti per MBO bonus e relativi oneri sociali (€ 10.804.105), minori costi del personale distaccato (€ 4.104.482) e maggiori capitalizzazioni sul lavoro progettuale degli interni (€ 11.999.741).

Si fornisce il dettaglio dei costi del Personale suddiviso per Paese:

(Importi espressi in unità di €)

	ITALIA	REPUBBLICA CECA	SLOVACCHIA	UNGHERIA	REGNO UNITO	POLONIA	ROMANIA	GERMANIA	SINGAPORE	NEW YORK	TOTALE
Salari e stipendi	111.417.981	3.715.539	1.454.299	5.915.161	2.960.219	11.886.809	32.639.264	109.860.730	2.591.924	4.061.682	286.503.608
Oneri sociali	33.911.948	1.318.061	511.119	1.138.883	798.414	2.489.216	1.462.132	19.710.701	362.791	1.067.270	62.770.535
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	228.899	0	0	0	0	0	0	0	0	0	228.899
Accantonamento al fondo di quiescenza e simili	0	0	0	0	0	15.261	0	10.837.214	0	0	10.852.475
Altri costi del personale	97.466.721	716.926	366.851	407.399	454.874	903.622	4.386.748	10.714.139	828.892	1.919.782	118.165.954
Versamenti ai fondi di previdenza compl. est.	6.724.382	0	0	0	0	0	190.163	4.448.652	0	0	11.363.197
Costi der. accordi di pagam. propri strum. Patrim.	880.095	0	0	0	0	0	0	-138.473	0	0	741.622
Piani di incentivazione	66.730.665	27.727	13.016	0	-12.832	0	75.036	34.624	0	10.207	66.878.443
Premi di anzianità	0	0	0	0	0	0	0	0	2.584	7.097	9.681
Altri benefici al personale	7.792.830	144.738	17.224	241.345	242.376	590.203	1.396.348	5.148.863	249.499	167.685	15.991.111
Costo del personale distaccato	10.686.292	268.936	218.643	-23.204	5.753	-114.181	237.310	50.839	249.716	0	11.580.104
Lavoro interinale	0	54.357	47.972	16.383	-3.732	6.980	740.610	-1.687	135.529	328.406	1.324.818
Spese per amministratori	199.980	0	0	0	0	0	0	0	0	0	199.980
Emolumenti ai sindaci	123.780	0	0	0	0	0	0	0	0	0	123.780
Buoni pasto	614.424	53.748	29.339	83	0	216.859	929.009	517.598	3.555	1.551	2.366.166
Polizze assicurative per dipendenti	3.457.735	33.465	1.218	0	172.388	32.460	200.156	57.735	111.801	1.351.566	5.418.524
Altri costi del personale: altri	256.538	133.955	39.439	172.792	50.921	171.301	618.116	595.988	76.208	53.270	2.168.528
Recupero costi del personale	-3.675.910	-220.779	176.113	118.769	-93.185	-199.492	-1.124.587	-59.459	10.258	0	-5.068.272
Recupero costi per personale distaccato	-2.307.824	-505.779	280.074	30.485	-104.063	-287.203	-1.252.003	-127.965	0	0	-4.274.278
Altri rimborsi del personale	-1.368.086	285.000	-103.961	88.284	10.878	87.711	127.416	68.506	10.258	0	-793.994
Capitalizzazione costi interni	-62.090.177	-171.000	0	0	-6.630	0	0	-29.253.446	-16.617	-29.577	-91.567.447
TOTALE	177.259.462	5.358.747	2.508.382	7.580.212	4.113.692	15.095.416	37.363.557	121.809.879	3.777.248	7.019.157	381.885.752

Ammortamenti e svalutazioni

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Ammortamenti Attività materiali	89.782.687	92.731.046	-2.948.359
Amm.to fabbricati ad uso funzionale	0	98.848	-98.848
Amm.to Impianti e macchinari	58.910.680	50.937.619	7.973.061
Amm.to Immobili di locazione	29.670.414	40.321.840	-10.651.426
Amm.to auto/equip.di locazione	658.534	871.490	-212.956
Amm.to Altri beni	543.059	501.248	41.811
Ammortamenti Attività immateriali	293.094.943	306.558.187	-13.463.244
Amm.to Diritti di brevetto ind. e utilizzazione opere d'ingegno	266.162.508	282.031.424	-15.868.916
Amm.to Concessioni, Licenze, Marchi e diritti simili	26.889.040	24.526.763	2.362.277
Amm.to Altre attività immateriali	43.395	0	43.395
Svalutazioni	22.146.365	192.756.717	-170.610.352
Svalutazione Software	21.127.097	192.368.705	-171.241.608
Svalutazione Crediti	44.059	105.285	-61.226
Svalutazione Impianti e macchinari	975.209	282.727	692.482
TOTALE	405.023.995	592.045.950	-187.021.955

Gli ammortamenti e le svalutazioni su attività materiali ed immateriali determinati per l'esercizio 2020 ammontano ad € 405.023.995.

Informazioni sul conto economico (SEGUE)

Si fa presente che gli ammortamenti per immobili di locazione del 2019 anche se relativi al perimetro REUS, per continuità, non sono stati riclassificati tra le attività cessate perché relativi esclusivamente agli spazi occupati da UniCredit Services.

Gli ammortamenti presentano un decremento rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente dovuto principalmente a minori ammortamenti sul software sviluppato internamente (€ 15.868.916). Le svalutazioni diminuiscono di € 170.610.352 in quanto a dicembre 2019 sono state fatte svalutazioni durature per €192.756.717 di cui 173.672.349 milioni dovuti alla svalutazione di attività sottostanti ad applicazioni ancora in produzione per i quali si è ritenuto che non vi fossero più benefici economici futuri a seguito dei nuovi driver ICT impliciti al nuovo piano industriale Team23.

Accantonamenti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Oneri per controversie con il personale	104.749	624.959	-520.210
Altri accantonamenti	-2.711.422	5.447.315	-8.158.737
Acc.to a F.do vertenze Legali	52.998	35.814	17.184
Acc.ti per Altri fondi rischi e oneri	-2.764.420	5.411.501	-8.175.921
TOTALE	-2.606.673	6.072.274	-8.678.947

L'importo di € -2.606.673 è così principalmente formato:

- rilascio della parte eccedente l'effettivo realizzo dell'accantonamento su contratti di licenza scaduti nel corso del primo semestre 2020 per € 2.520.899 milioni;
- rilascio di accantonamenti true up costituiti negli anni 2012 e 2015 sui quali è stata verificata l'insussistenza del rischio per € 1.181.626;
- accantonamento effettuato nella Branch tedesca a copertura dei possibili rischi fiscali derivanti dalla mancata o errata documentazione reattiva al rimborso spesa dipendenti (€ 782.412).

Oneri diversi di gestione

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
IVA indetraibile	54.855.910	61.816.820	-6.960.910
Imposte indirette e tasse	960.665	1.525.969	-565.304
Imposta di registro	16.693	113.406	-96.713
Tassa rifiuti solidi urbani	209.282	97.433	111.849
Imposta di bollo	18.034	27.869	-9.835
Altre imposte indirette e tasse	716.656	1.287.261	-570.605
Rettifiche migliorie su beni di terzi	1.915.884	2.517.357	-601.473
Iniziative sociali	48.377	9.126	39.251
Contributi associativi	64.911	48.671	16.240
Perdite su cambi	5.763.564	2.824.171	2.939.393
Altri oneri diversi	1.486.913	-1.457.340	2.944.253
TOTALE	65.096.224	67.284.774	-2.188.550

La voce è formata prevalentemente da:

- IVA indetraibile pagata dalla Sede italiana per servizi ricevuti dalle Controllata UniCredit Services GmbH (€ 54.842.841);
- tasse comunali per i rifiuti urbani ed altre accise che vengono ribaltate da Unicredit SpA a partire da settembre 2019 per gli spazi immobiliari occupati da UniCredit Services (€ 209.282);
- perdite su cambi delle filiali estere espresse in valute diverse dall'euro (€ 5.763.564);
- Ammortamenti delle migliorie su immobili del Gruppo (Euro 1.440.842) i cui spazi sono occupati da Unicredit Services S.C.p.A..

Proventi finanziari

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Dividendi	300.000	300.000	0
Interessi attivi su c/c bancari	1.346	1.607	-261
Interessi attivi su depositi cauzionali	13.117	16.095	-2.978
Altri proventi finanziari	882.216	9.886	872.330
TOTALE	1.196.679	327.588	869.091

Nei proventi finanziari confluiscono principalmente gli interessi maturati sui conti correnti intestati alla Società.

La voce "Dividendi" si riferisce al dividendo della nostra collegata VTS SpA (€ 300.000).

Gli altri proventi finanziari comprendono:

- interessi attivi sul rimborso IRAP per istanze inviate nel 2012 (€ 504.013);
- utile da cessione su passività finanziarie relativo al contratto di locazione dell'immobile in Tuchenpark della Branch tedesca a seguito della modifica della durata del contratto di affitto (€ 377.601).

Oneri finanziari

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2020	31.12.2019	VARIAZIONI
Interessi passivi su finanziamenti	-5.304.186	-3.490.150	-1.814.036
Interessi di mora	49.081	59.616	-10.535
Commissioni passive su c/c bancari	1.543.026	1.279.499	263.527
Commissioni passive su fidejussioni	227.521	1.119.305	-891.784
Altri oneri finanziari	316.985	657.814	-340.829
TOTALE	-3.167.573	-373.916	-2.793.657

Nella voce "Oneri finanziari" confluiscono gli interessi passivi pagati ad UniCredit S.p.A. per le linee di fido su conti correnti bancari e finanziamenti passivi. Il valore negativo è dovuto alla flessione del tasso di interesse praticato sul fido.

L'ammontare relativo agli interessi su finanziamenti, si riferisce a finanziamenti in essere e/o scaduti nel corso dell'esercizio 2020. L'esigenza di liquidità media mensile 2020 è stata di € 1.387.500.000 ad un tasso medio dello -0,375% (negativo).

Risultato delle attività cessate

La tabella riporta i valori per voce di conto economico delle attività cessate nel corso dell'esercizio 2019 inerenti il progetto "Re-design UniCredit Services" (o REUS).

CONTO ECONOMICO	TOTALE REAL ESTATE + LOGISTICS+ OPERATIONS 31.12.2019
Ricavi delle vendite e delle prestazioni di servizi	214.417.436
Altri ricavi e proventi	1.477.997
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	215.895.433
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	81.174
Costi per servizi	85.608.459
Costi per godimento di beni di terzi	26.220.901
Costi per il personale	46.578.166
Salari e stipendi	33.650.854
Oneri sociali	11.737.200
Altri costi del personale	6.094.739
Recupero costi del personale	-4.904.628
Ammortamenti e svalutazioni	7.541.665
Ammortamenti attività materiali	7.450.878
Ammortamenti attività immateriali	90.787
Accantonamenti	117.637
Oneri diversi di gestione	10.653.397
Totale costi della produzione	176.801.399
RISULTATO OPERATIVO	39.094.034
Proventi finanziari	11.520.925
Oneri finanziari	13.154.059
Risultato delle attività cessate	37.460.900

Imposte sul reddito dell'esercizio

(Importi espressi in unità di €)

	IRES	IRAP	TOTALE
IMPOSTE CORRENTI	3.224.249	1.282.000	4.506.249
VARIAZIONE IMPOSTE CORRENTI ESERCIZI PRECEDENTI	-7.247.864	-251.642	-7.499.506
IMPOSTE ANTICIPATE	13.177.291	18.281	13.195.572
TOTALE 31.12.2020	9.153.676	1.048.639	10.202.315

Le imposte relative all'IRES 2020 ammontano a € 2.365.000 e sono contabilizzate a riduzione dei crediti per imposte anticipate su perdite fiscali pregresse a seguito del relativo utilizzo.

La voce "Imposte Correnti" di € 10.202.315 accoglie invece (i) le imposte correnti delle branches estere e l'IRAP (4,5 milioni), (ii) il recupero di imposte anni precedenti branches/Head Office (-7,5 milioni) (iii) utilizzo di imposte anticipate IRES/IRAP (13,2 milioni).

Informazioni sul conto economico (SEGUE)

Riconciliazione tra onere fiscale teorico e onere fiscale effettivo di bilancio

IRES 24%

(Importi espressi in migliaia di €)

Utile/perdita risultante dal conto economico al lordo delle imposte	31.479
Tasso teorico applicabile	24,0%
Imposte teoriche	-7.555
Effetti fiscali derivanti da	
<i>Ricavi non tassabili - differenze permanenti</i>	<i>148</i>
<i>Altri ricavi tassabili - differenze permanenti</i>	
<i>Costi fiscalmente non deducibili - differenze permanenti</i>	<i>-3.578</i>
<i>Altri costi detraibili - differenze permanenti</i>	<i>2.645</i>
<i>Altre differenze - rettifica aliquota imposte differite</i>	
<i>Altre differenze - rett.aliquota imp.differite es. precedenti</i>	
<i>Altre differenze</i>	<i>-814</i>
Imposte sul reddito registrate in conto economico	-9.154

IRAP 4,82%

(Importi espressi in migliaia di €)

Differenza tra componenti positivi e componenti negativi	503.281
Tasso teorico applicabile	4,82%
Imposte teoriche	-24.258
Effetti fiscali derivanti da	
<i>Ricavi non tassabili - differenze permanenti</i>	<i>243</i>
<i>Altri ricavi tassabili - differenze permanenti</i>	<i>-1.551</i>
<i>Costi non rilevanti - differenze permanenti</i>	<i>-752</i>
<i>Altri costi detraibili - differenze permanenti</i>	<i>25.020</i>
<i>Altre differenze - rettifica aliquota imposte differite</i>	
<i>Altre differenze - rett.aliquota imp.differite es. precedenti</i>	
<i>Altre differenze</i>	<i>250</i>
Imposte sul reddito registrate in conto economico	-1.048
Imposte sul reddito A+B	-10.202

Prospetto analitico della redditività complessiva

(Importi espressi in migliaia di €)

VOCI	IMPORTO LORDO	IMPOSTA SUL REDDITO	IMPORTO NETTO
10. Utile (Perdita) d'esercizio	31.479.282	-10.202.315	21.276.967
Altre componenti reddituali senza rigiro a conto economico			
20. Titoli di capitale designati al fair value con impatto sulla redditività complessiva			
30. Passività finanziarie designate al fair value con impatto a conto economico (variazioni del proprio merito creditizio)			
40. Copertura di titoli di capitale designati al fair value con impatto sulla redditività complessiva			
50. Attività materiali			
60. Attività immateriali			
70. Piani a benefici definiti	-15.398.614	3.695.667	-11.702.947
Altre componenti reddituali con rigiro a conto economico			
100. Copertura di investimenti esteri:			
a) variazioni di fair value			
b) rigiro a conto economico			
c) altre variazioni			
110. Differenze di cambio:			
a) variazioni di valore			
b) rigiro a conto economico			
c) altre variazioni			
120. Copertura dei flussi finanziari:			
a) variazioni di fair value			
b) rigiro a conto economico			
c) altre variazioni			
130. Strumenti di copertura			
140. Attività finanziarie (diverse dai titoli di capitale) valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva:			
a) variazioni di fair value			
b) rigiro a conto economico			
- rettifiche da deterioramento			
- utili/perdite da realizzo			
c) altre variazioni			
150. Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione:			
a) variazioni di fair value			
b) rigiro a conto economico			
c) altre variazioni			
160. Quota delle riserve da valutazione delle partecipazioni valutate a patrimonio netto:			
a) variazioni di fair value			
b) rigiro a conto economico			
- rettifiche da deterioramento			
- utili/perdite da realizzo			
c) altre variazioni			
170. Totale altre componenti reddituali	-15.398.614	3.695.667	-11.702.947
180. Redditività complessiva	16.080.668	-6.506.648	9.574.020

Altre informazioni

Informativa in tema di trasparenza delle erogazioni pubbliche richieste dall'articolo 1, comma 125 della Legge 124/2017

Ai sensi dell'art.1, comma 125 della Legge 124/2017 si informa che nel corso del 2020 UniCredit Services SCpa. ha incassato i seguenti contributi pubblici erogati da soggetti italiani:

Riduzione del contributo straordinario ai sensi dell'art.1, comma 235 della Legge 232 dell'11 dicembre 2016 a carico della Gestione degli interventi assistenziali e di sostegno alle gestioni previdenziali

(Importi espressi in milioni di €)

SOGGETTO EROGANTE	ENTITÀ DEL GRUPPO BENEFICIARIA	IMPORTO DEL CONTRIBUTO
Istituto Nazionale della Previdenza Sociale	UNICREDIT SERVICES S.C.P.A.	1,31

Contributi per la assunzione/stabilizzazione del personale derivanti dall'applicazione del CCNL del Credito tempo per tempo vigente

(Importi espressi in milioni di €)

SOGGETTO EROGANTE	ENTITÀ DEL GRUPPO BENEFICIARIA	IMPORTO DEL CONTRIBUTO
Fondo Nazionale per il sostegno dell'occupazione nel settore del credito	UNICREDIT SERVICES S.C.P.A.	0,25

Contributi per neoassunti/stabilizzazioni, introdotto da legge di stabilità 2018 (Legge n.205/2017)

(Importi espressi in milioni di €)

SOGGETTO EROGANTE	ENTITÀ DEL GRUPPO BENEFICIARIA	IMPORTO DEL CONTRIBUTO
Istituto Nazionale della Previdenza Sociale	UNICREDIT SERVICES S.C.P.A.	0,21

Art.8 del DL 30/9/2005, n.203 convertito, con modificazioni, dalla Legge 2 dicembre 2005, n.248. Misure compensative alle imprese che conferiscono il TFR a forme pensionistiche complementari e/o al Fondo per l'erogazione del TFR

(Importi espressi in milioni di €)

SOGGETTO EROGANTE	ENTITÀ DEL GRUPPO BENEFICIARIA	IMPORTO DEL CONTRIBUTO
Istituto Nazionale della Previdenza Sociale	UNICREDIT SERVICES	0,55

Decontribuzione premi di risultato 2020 - Articolo 55 del decreto-legge 24 aprile 2017, n. 50 ; convertito dalla legge 21 giugno 2017, n. 96

(Importi espressi in milioni di €)

SOGGETTO EROGANTE	ENTITÀ DEL GRUPPO BENEFICIARIA	IMPORTO DEL CONTRIBUTO
Istituto Nazionale della Previdenza Sociale	UNICREDIT SERVICES	0,18

(Importi espressi in milioni di €)

TOTALE		2,51
---------------	--	-------------

Informativa sull'attività di direzione e coordinamento di società

UniCredit Services S.C.p.A. appartiene al Gruppo Bancario UniCredit ed è soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UniCredit S.p.A..
Di seguito si riportano gli schemi di bilancio della Capogruppo

Stato Patrimoniale Riclassificato al 31.12.2019

(Importi espressi
in milioni di €)

ATTIVO	
Cassa e disponibilità liquide	2.395
Attività finanziarie di negoziazione	12.678
Crediti verso banche	38.637
Crediti verso clientela	229.625
Altre attività finanziarie	104.199
Coperture	7.311
Attività materiali	4.172
Avviamenti	-
Altre attività immateriali	4
Attività fiscali	10.405
Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione	1.142
Altre attività	3.906
TOTALE DELL'ATTIVO	414.474
PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	
Debiti verso banche	57.571
Debiti verso clientela	215.696
Titoli in circolazione	54.509
Passività finanziarie di negoziazione	13.403
Passività finanziarie valutate al fair value	5.090
Coperture	7.608
Passività fiscali	1
Passività associate a gruppi di attività in via di dismissione	-
Altre passività	9.077
Patrimonio netto:	51.519
- capitale e riserve	52.074
- risultato netto	-555
Totale del passivo e del patrimonio netto	414.474

Conto Economico Riclassificato - Esercizio 2019

(Importi espressi
in milioni di €)

Interessi netti	3.849
Dividendi e altri proventi su partecipazioni	1.844
Commissioni nette	3.802
Risultato netto dell'attività di negoziazione	327
Saldo altri proventi/oneri	-91
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	9.731
Spese per il personale	-2.756
Altre spese amministrative	-2.130
Recuperi di spesa	480
Rettifiche di valore su immobilizzazioni materiali e immateriali	-319
Costi operativi	-4.725
RISULTATO DI GESTIONE	5.006
Rettifiche nette su crediti e su accantonamenti per garanzie e impegni	-2.659
RISULTATO NETTO DI GESTIONE	2.347
Altri oneri e accantonamenti	-752
di cui: oneri sistemici	-386
Oneri di integrazione	-114
Profitti netti da investimenti	-1.737
RISULTATO LORDO DELL'OPERATIVITA' CORRENTE	-256
Imposte sul reddito del periodo	-299
RISULTATO NETTO DELL'OPERATIVITA' CORRENTE	-555
Utile (Perdita) delle attività in via di dismissione al netto delle imposte	-
RISULTATO DI PERIODO	-555
Rettifiche di valore su avviamenti	-
RISULTATO NETTO	-555

Altre informazioni (SEGUE)

Operazioni con parti correlate

La finalità dello IAS 24 è quella di assicurare che il bilancio della società contenga le informazioni integrative necessarie a evidenziare la possibilità che la sua situazione patrimoniale-finanziaria e il suo risultato economico possano essere stati alterati dall'esistenza di parti correlate e da operazioni e saldi in essere con tali parti.

Una parte è correlata ad una entità se:

- direttamente o indirettamente, attraverso uno o più intermediari, la parte:
 - controlla l'entità, ne è controllata, oppure è sotto comune controllo (ivi incluse le entità controllanti, le controllate e le consociate);
 - detiene una partecipazione nell'entità tale da poter esercitare un'influenza notevole su quest'ultima o, controlla congiuntamente l'entità;
- la parte è una società collegata dell'entità;
- la parte è una joint venture in cui l'entità è una partecipante;
- la parte è uno dei dirigenti con responsabilità strategiche dell'entità o della sua controllante;
- la parte è uno stretto familiare di uno dei soggetti di cui ai punti (a) o (d);
- la parte è un'entità controllata, controllata congiuntamente o soggetta ad influenza notevole di uno dei soggetti di cui ai punti (d) o (e), ovvero tali soggetti detengono, direttamente o indirettamente, una quota significativa di diritti di voto;
- la parte è un fondo pensionistico per i dipendenti dell'entità, o di una qualsiasi altra entità ad essa correlata.

Di seguito vengono riepilogati i rapporti con le imprese controllate, controllanti, imprese sottoposte al controllo di queste ultime e altre Società.

(Importi espressi in unità di €)

STATO PATRIMONIALE	31.12.2020			
	SOCIETÀ CONTROLLANTE	SOCIETÀ CONTROLLATE	SOCIETÀ CONTROLLATE DA CONTROLLANTE	ALTRE SOCIETÀ
ATTIVO				
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	0	2.289.268	0	0
Partecipazioni	0	49.647.961	1.000	3.431.845
Altre attività non correnti	0	0	802.827	0
ATTIVITÀ NON CORRENTI	0	51.937.229	803.827	3.431.845
Crediti commerciali	89.953.509	34.391.698	6.291.442	0
Altre attività correnti	-68.520	0	4.655.803	66.545.518
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	53.161.326	0	147.562.328	0
ATTIVITÀ CORRENTI	143.046.315	34.391.698	158.509.573	66.545.518
TOTALE ATTIVO	143.046.315	86.328.927	159.313.400	69.977.363
PASSIVO				
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	107.670.080	0	48.130.260	0
PASSIVITÀ NON CORRENTI	107.670.080	0	48.130.260	0
Debiti finanziari correnti	1.349.764.500	0	0	0
Debiti commerciali	16.818.992	15.169.541	18.082.692	11.613.596
Altre passività correnti	446.245	248	1.379.184	0
PASSIVITÀ CORRENTI	1.367.029.737	15.169.789	19.461.876	11.613.596
TOTALE PASSIVO	1.474.699.817	15.169.789	67.592.136	11.613.596

Nella colonna Altre Società è ricompreso il valore nei confronti di Value Transformation Services S.p.A.

(Importi espressi in unità di €)

CONTO ECONOMICO	31.12.2020			
	SOCIETÀ CONTROLLANTE	SOCIETÀ CONTROLLATE	SOCIETÀ CONTROLLATE DA CONTROLLANTE	ALTRE SOCIETÀ
Ricavi delle vendite e delle prestazioni di servizi	1.016.078.166	101.477.344	726.410.737	2.696.475
Altri ricavi e proventi	1.118.500	200	690.034	21.112.968
Totale valore della produzione	1.017.196.666	101.477.544	727.100.771	23.809.443
Costi per servizi	38.601.439	43.701.270	2.926.573	353.883.134
Costi per godimento di beni di terzi	1.198.241	0	24.001.400	0
Costi per il personale	6.629.943	-94.000	1.994.516	12.015.808
Oneri diversi di gestione	354.401	0	680.060	0
Totale costi della produzione	46.784.024	43.607.270	29.602.549	365.898.942
Proventi finanziari	1.068	120	285	0
Oneri finanziari	-4.357.487	0	1.062.663	0
Totale proventi/oneri finanziari	-4.356.419	120	1.062.948	0

Publicità dei corrispettivi di revisione contabile e dei servizi diversi dalla revisione a norma ai sensi del codice civile.

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 149 duodecies del Regolamento Emittenti Consob, si riportano, nella tabella che segue, le informazioni riguardanti i corrispettivi erogati a favore della società di revisione Deloitte & Touche S.p.A. e alle società appartenenti alla stessa rete per i seguenti servizi:

1) Servizi di revisione che comprendono:

- l'attività di controllo dei conti annuali delle imprese, finalizzata all'espressione di un giudizio professionale;
- l'attività di controllo dei conti infrannuali.

2) Servizi di attestazione che comprendono incarichi con cui il revisore valuta uno specifico elemento, la cui determinazione è effettuata da un altro soggetto che ne è responsabile, attraverso opportuni criteri, al fine di esprimere una conclusione che fornisca al destinatario un grado di affidabilità in relazione a tale specifico elemento. In questa categoria rientrano anche i servizi legati al controllo della contabilità regolatoria.

3) Altri servizi non Audit che comprendono incarichi di natura informatica e che devono essere dettagliati adeguatamente. A titolo esemplificativo e non esaustivo potrebbero includere servizi come: costi per studi di fattibilità, analisi funzionali e tecniche per sviluppi applicativi di codice affidati a terze parti diverse dalle società appartenenti al network Deloitte.

I corrispettivi esposti in tabella, di competenza dell'esercizio 2020, sono quelli contrattualizzati, comprensivi di eventuali indicizzazioni (non includono le spese vive, l'eventuale contributo di vigilanza e l'IVA) e rappresentano i costi sostenuti per l'attività di revisione contabile dalla Headquarter italiana di Unicredit Services S.C.p.A. e delle sue branch estere.

(Importi espressi in unità di €)

TIPOLOGIA DI SERVIZI	SOGGETTO CHE HA EROGATO IL SERVIZIO	UNICREDIT SERVICES S.C.P.A.	COMPENSI
Revisione contabile del Bilancio d'esercizio e limitate procedure di verifica sulle situazioni contabile trimestrali e semestrale	Deloitte	Subsidiaries	448.474
Altri servizi non Audit	Deloitte	Subsidiaries	3.813.168

A. INFORMAZIONI DI NATURA QUALITATIVA

1. Descrizione degli accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali

1.1 Strumenti in circolazione

Nell'ambito dei piani di incentivazione a medio-lungo termine destinati a dipendenti di società del Gruppo sono utilizzati piani:

- **Equity-Settled Share Based Payment** che prevedono la corresponsione di azioni.

A tale categoria sono riconducibili le assegnazioni di:

- **Stock option** assegnate a selezionati beneficiari appartenenti al top e senior management ed alle risorse chiave del Gruppo e rappresentate da diritti di sottoscrizione di azioni UniCredit;
- **Group executive incentive system (Bonus Pool)** che offre a selezionati executive di gruppo e a personale rilevante identificato in base ai requisiti normativi, una struttura di bonus che è composta da pagamenti immediati (a seguito della valutazione della performance) e differiti, in denaro e in azioni ordinarie UniCredit, su un arco temporale compreso tra 1 e 6 anni. Questa struttura di pagamento garantisce l'allineamento con gli interessi degli azionisti ed è soggetta alla verifica di clausole di malus aziendale (che si applicano nel caso specifiche soglie di profittabilità, patrimonio e liquidità non siano raggiunte a livello di Gruppo e/o a livello di paese/divisione) e di malus/clawback individuale (per quanto legalmente applicabili) secondo quanto stabilito dal regolamento del piano (entrambe rappresentano condizioni di maturazione differenti da condizioni di mercato);
- **Long term incentive 2017-2019** che offre a selezionati executive e risorse chiave del Gruppo un incentivo basato al 100% su azioni ordinarie UniCredit, soggette ad un differimento triennale e a condizioni di malus e clawback, per quanto legalmente applicabili, secondo quanto stabilito dal regolamento del piano. Il piano è strutturato su un periodo di performance di 3 anni, coerentemente con il nuovo piano strategico di UniCredit e prevede l'attribuzione di un unico "premio" basato su condizioni di accesso di profittabilità, liquidità, capitale e posizione di rischio e su un set di condizioni di performance focalizzate su target di Gruppo, allineate al piano Transform 2019;
- **Long term incentive 2020-2023** che prevede l'assegnazione di incentivi in azioni ordinarie gratuite, subordinate al raggiungimento di specifici indicatori di performance legati al Piano Strategico Team 23. Il Piano è strutturato su un periodo di performance di 4 anni, coerentemente con il Piano Strategico di UniCredit e prevede il riconoscimento del possibile award nel 2024. L'award è soggetto a differimento di quattro anni, dopo il periodo di performance, e al rispetto durante il periodo di performance delle condizioni minime di patrimonio, capitale e liquidità, nonché della positiva valutazione del Risk Appetite Framework. In linea con i requisiti di Banca d'Italia e di EBA e con lo scopo di rafforzare ulteriormente l'architettura di governance, il Piano prevede regole per la gestione delle violazioni per non conformità, nonché il loro relativo impatto sulle componenti della remunerazione, attraverso l'applicazione di clausole di malus e claw-back,

Altre informazioni (SEGUE)

Si segnala inoltre che, coerentemente con le previsioni contenute nel 25° aggiornamento della circolare 285 di Banca d'Italia del 23 ottobre 2018 (politiche e prassi di remunerazione e incentivazione), per la liquidazione di una parte dei cosiddetti golden parachute (e.g. severance) a favore del personale più rilevante vengono utilizzati equity settled-share based payments rappresentati da pagamenti differiti in azioni ordinarie UniCredit non soggetti a condizioni di maturazione.

1.2 Modello di valutazione

1.2.1 Stock Option

Per la stima del valore economico delle stock option è stato adottato il modello di Hull e White.

Il modello è basato su una distribuzione dei prezzi su albero trinomiale determinata con l'algoritmo di Boyle e stima la probabilità di esercizio anticipato in base ad un modello deterministico connesso:

- al raggiungimento di un valore di mercato pari ad un multiplo (M) del valore del prezzo di esercizio;
- alla propensione all'uscita anticipata degli assegnatari (E) scaduto il periodo di maturazione.

Gli effetti economici e patrimoniali del piano verranno contabilizzati durante il periodo di maturazione degli strumenti.

Nel corso del 2020 non sono stati assegnati nuovi piani di stock option.

1.2.2 Group Executive Incentive System (Bonus Pool)

Il valore economico delle azioni assegnate è pari al prezzo di mercato dell'azione ridotto del valore attuale dei dividendi non assegnati nel periodo che intercorre fra la data della promessa e la futura consegna dell'azione.

Gli effetti patrimoniali ed economici saranno ripartiti in funzione della durata dei Piani.

Group Executive Incentive System "Bonus Pool 2019" - Shares

Il piano è strutturato in cluster, ognuno dei quali può presentare da tre a quattro rate di pagamenti in azioni differiti secondo l'intervallo temporale definito dal regolamento del piano.

	AZIONI ASSEGNATE GROUP EXECUTIVE INCENTIVE SYSTEM - BONUS POOL 2019				
	RATA (2021)	RATA (2022)	RATA (2023)	RATA (2024)	RATA (2025)
Data assegnazione valore economico bonus opportunity	06-feb-2019	06-feb-2019	06-feb-2019	06-feb-2019	06-feb-2019
Data di risoluzione del Board (per definizione numero azioni)	05-mar-2020	05-mar-2020	05-mar-2020	05-mar-2020	05-mar-2020
Inizio periodo di maturazione	01-gen-2019	01-gen-2019	01-gen-2019	01-gen-2019	01-gen-2019
Scadenza periodo di maturazione	31-dic-2019	31-dic-2020	31-dic-2021	31-dic-2022	31-dic-2023
Prezzo di mercato azione UniCredit [€]	12,984	12,984	12,984	12,984	12,984
Valore economico delle condizioni di maturazione [€]	-0,631	-1,235	-1,852	-2,494	-3,455
Valore unitario performance share alla promessa [€]	12,353	11,749	11,132	10,490	9,529

Group Executive Incentive System 2020 (Bonus Pool)

Il nuovo sistema incentivante 2020 è basato su un approccio bonus pool, allineato con i requisiti normativi e con le prassi di mercato, che definisce:

- la sostenibilità, attraverso il collegamento diretto con i risultati aziendali, e l'allineamento alle categorie di rischio rilevanti, tramite l'utilizzo di specifici indicatori che rispecchiano il quadro di riferimento per la propensione al rischio (risk appetite framework);
- il legame tra i bonus e la struttura organizzativa, declinando i bonus pool a livello di Paese/Divisione con ulteriore revisione a livello di Gruppo;
- l'allocazione di bonus ai beneficiari identificati come executive ed altro personale più rilevante, identificato sulla base dei criteri forniti dal Regolamento dell'Autorità Bancaria Europea (EBA), e ad altri ruoli specifici, sulla base dei requisiti normativi locali;
- una struttura di pagamenti distribuita su un arco temporale di 6 anni e composta da un mix di denaro e azioni, allineata ai più recenti requisiti normativi espressi dalla Direttiva 2013/36/UE (CRD IV).

Gli effetti economici e patrimoniali verranno contabilizzati durante il periodo di maturazione degli strumenti

1.2.3 Long Term Incentive Plan 2017-2019

Il valore economico delle azioni assegnate è pari al prezzo di mercato dell'azione ridotto del valore attuale dei dividendi non assegnati nel periodo che intercorre fra la data della promessa e la futura consegna dell'azione.

Il piano è strutturato in cluster, definiti sulla base della tipologia di beneficiario, ognuno dei quali può presentare da una a quattro rate di pagamenti in azioni differiti secondo l'intervallo temporale definito dal regolamento del piano.

1.2.4 Long Term Incentive Plan 2020-2023

Il valore economico delle azioni assegnate è pari al prezzo di mercato dell'azione ridotto del valore attuale dei dividendi non assegnati nel periodo che intercorre fra la data della promessa e la futura consegna dell'azione.

Il piano è strutturato in cluster, definiti sulla base della tipologia di beneficiario, ognuno dei quali può presentare da una a cinque rate di pagamenti in azioni differiti secondo l'intervallo temporale definito dal regolamento del piano.

	AZIONI ASSEGNATE LONG TERM INCENTIVE PLAN 2020-2023				
	RATA (2025)	RATA (2026)	RATA (2027)	RATA (2028)	RATA (2029)
Data assegnazione valore economico bonus opportunity	14-gen-2020	14-gen-2020	14-gen-2020	14-gen-2020	14-gen-2020
Data di risoluzione del Board (per definizione numero azioni)	14-gen-2020	14-gen-2020	14-gen-2020	14-gen-2020	14-gen-2020
Inizio periodo di maturazione	01-gen-2020	01-gen-2020	01-gen-2020	01-gen-2020	01-gen-2020
Scadenza periodo di maturazione	31-dic-2023	31-dic-2024	31-dic-2025	31-dic-2026	31-dic-2027
Prezzo di mercato azione UniCredit [€]	13,305	13,305	13,305	13,305	13,305
Valore economico delle condizioni di maturazione [€]	-3,436	-4,385	-5,333	-6,277	-7,216
Valore unitario performance share alla promessa [€]	9,869	8,920	7,972	7,028	6,089

B. INFORMAZIONI DI NATURA QUANTITATIVA

2. Altre informazioni

Effetti sul Risultato Economico

Rientrano nell'ambito di applicazione della normativa IFRS2 tutti gli Share-Based Payment assegnati successivamente al 7 novembre 2002 con termine del periodo di maturazione successivo all'1 gennaio 2005.

Effetti patrimoniali ed economici connessi a pagamenti basati su azioni

(Importi espressi in milioni di €)

	2020		2019	
	COMPLESSIVO	PIANI VESTED	COMPLESSIVO	PIANI VESTED
Costi	1.867		1.725	
- relativi a Piani Equity Settled	883		906	
- relativi a Cash Settled	984		819	
- Somme pagate a UniCredit S.p.A. relative a piani vested		918		1.585
- Somme pagate ai dipendenti relative a piani Cash Settled		418		830
- Debito maturato verso UniCredit S.p.A.	3.638		3.173	
- Debito maturato verso i dipendenti relativo a piani di Cash Settled	1.180		1.113	

Personale

LIVELLI	REPUBBLICA CECA	GERMANIA	UNGHERIA	ITALIA	POLONIA	ROMANIA	SINGAPORE	SLOVACCHIA	REGNO UNITO	NEW YORK	TOTALE COMPLESSIVO
Dirigenti				9							9
Full time				9							9
Quadri	5	95	13	324	4	5	5	2	4	8	465
Full time	5	90	13	322	3	5	5	2	4	8	457
Part time	0	5	0	2	1			0			8
Staff	116	1.602	161	1.798	508	1.559	43	47	28	32	5.894
Full time	106	1.036	160	1.687	480	1.523	43	46	27	32	5.140
Part time	10	566	1	111	28	36		1	1		754
Totale Complessivo	121	1.697	174	2.131	512	1.564	48	49	32	40	6.368

Compensi amministratori e sindaci

Si allega il prospetto dei compensi erogati nell'anno agli Amministratori e Sindaci. Si precisa che fra gli stessi vengono inclusi gli emolumenti corrisposti a taluni componenti del Consiglio di amministrazione.

Si segnala, inoltre, che non sono stati erogati crediti né prestate garanzie a favore di Amministratori e Sindaci.

(Importi espressi in unità di €)

COMPENSI AMMINISTRATORI E SINDACI	31.12.2020
Compensi agli Amministratori	199.980
Compensi ai Sindaci	123.780
TOTALE	323.760

Do the right thing!

Per il nostro Ambiente

I nostri nuovi obiettivi di sostenibilità, condivisi alla fine del 2019, hanno favorito l'adozione di molteplici iniziative mirate a proteggere il nostro ambiente.

QUEL RONZIO NEL NOSTRO NUOVO QUARTIERE GENERALE AUSTRIACO

Non solo i dipendenti si sono trasferiti nella nuova sede di UniCredit in Austria. Sono stati accompagnati, infatti, da oltre un milione di api, pronte a lavorare duramente per impollinare l'area circostante e a produrre miele, poi raccolto dai dipendenti UniCredit. Che dolce risultato!



Relazioni e delibere

Relazione del Collegio Sindacale	108
Relazione della Società di revisione	115
Avviso di convocazione dell'Assemblea	121
Deliberazioni dell'Assemblea	123

Relazione del Collegio Sindacale

**RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE
AL BILANCIO D'ESERCIZIO AL 31 DICEMBRE 2020
AI SENSI DELL'ART. 2429, COMMA 2º, C.C.**

All'Assemblea dei Soci della Società UniCredit Services S.C.p.A.

Signori Soci nel corso dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2020 abbiamo svolto nei confronti di UniCredit Services S.C.p.A. (di seguito "Società") l'attività di vigilanza prevista dalla legge, essendo la funzione di revisione legale attribuita alla società di revisione Deloitte & Touche S.p.A.

La nostra attività è stata ispirata alle disposizioni di legge e alle norme di comportamento del Collegio Sindacale emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili.

Osservanza della Legge, dello Statuto e dei Principi di corretta amministrazione

Il Collegio ha vigilato sull'osservanza della Legge e dello Statuto e sul rispetto dei Principi di corretta amministrazione e ha tenuto n. 9 riunioni nel corso del 2020.

Nel corso del 2020 il Collegio ha partecipato:

- all'Assemblea ordinaria degli azionisti tenutasi in data 7 aprile 2020;
- a tutte le riunioni del Consiglio di Amministrazione (n.7) svoltesi nel rispetto delle norme statutarie e legislative che ne disciplinano il suo funzionamento.

Il Collegio ha ottenuto dall'Organo Amministrativo informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo effettuate dalla Società e dalle società controllate dalla stessa.

Al riguardo, possiamo ragionevolmente affermare che, sulla base delle informazioni disponibili, le operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale deliberate: (i) sono conformi alla legge nonché allo statuto sociale, risultando in linea con lo scopo mutualistico della



Società; (ii) non appaiono manifestamente imprudenti, azzardate, in potenziale conflitto di interesse; (iii) non appaiono tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale.

Il Collegio è stato informato sull'attività dell'Organismo di Vigilanza (OdV) della Società, previsto dal D. Lgs. 231/2001, (presieduto dal Sig. Giorgio Ebreo, e di cui fa parte anche il Presidente del Collegio Sindacale, Roberto Bianco), tramite la relazione annuale prevista dal Modello di Organizzazione ai sensi D. Lgs. 231/2001.

Non sono pervenute dall'Organismo di Vigilanza segnalazioni di comportamenti non conformi con le prescrizioni contenute nel Modello Organizzativo adottato dalla Società.

Adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile

Il Collegio ha acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di sua competenza, sull'assetto organizzativo della Società e sul suo funzionamento, che sono risultati adeguati alla dimensione aziendale e dal modello di business nelle varie fasi di evoluzione.

Il Collegio ha acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di sua competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento del sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle funzioni, dal soggetto incaricato della revisione legale dei conti e l'esame dei documenti aziendali, e a tale riguardo non abbiamo osservazioni da riferire.

Rapporti con la Società di Revisione

Il Collegio ha mantenuto costanti rapporti con la Società Deloitte & Touche S.p.A., incaricata della revisione legale dei conti.

Nel corso dei periodici incontri con la stessa società, finalizzati al reciproco scambio di informazioni sugli esiti dei controlli e delle verifiche effettuati nei rispettivi ambiti di competenza, non sono emersi fatti meritevoli di evidenziazione.

La relazione di revisione al bilancio di esercizio 2020 datata 18 marzo 2021 riporta:

<< A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta



Relazione del Collegio Sindacale (SEGUE)

della situazione patrimoniale e finanziaria della Società al 31 dicembre 2020, del risultato economico e dei flussi di cassa per l'esercizio chiuso a tale data in conformità agli International Financial Reporting Standards adottati dall'Unione Europea>> e

<<A nostro giudizio, la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio di UniCredit Services S.C.p.A. al 31 dicembre 2020 ed è redatta in conformità alle norme di legge>>

Sistema di Controllo Interno — Compliance e Risk Management

Il Collegio ha incontrato periodicamente il responsabile della funzione di Risk Management, dal quale è stato costantemente informato in merito all'attività svolta, ai miglioramenti verificatisi nell'esercizio in relazione all'incidentalità sia ICT che Cyber e sul procedere delle attività svolte dalla Società in quanto principale IT service provider di UniCredit S.p.A., UniCredit Bank AG e UniCredit Bank Austria AG a seguito dei rilievi emersi nel corso degli accertamenti ispettivi condotti dalla Banca Centrale Europea sul perimetro ICT e Cyber del Gruppo nel biennio 2018/2019.

Tutte le attività sono state condotte in linea con i piani definiti e resta confermata una buona resilienza complessiva del sistema dimostrata anche dalla buona tenuta dello stesso nel contesto dello scenario pandemico Covid 19.

Il sistema di gestione e controllo dei rischi operativi – ORM System – della Società è conforme alle principali normative e agli standard di Gruppo ed è adeguato per controllare e gestire efficacemente il rischio operativo. Le analisi condotte da Risk Management su dati e processi hanno confermato come "Pienamente Adeguato" il risultato complessivo dell'auto-valutazione effettuata.

Le consuete verifiche indipendenti svolte dalla funzione di Internal Audit hanno confermato l'adeguatezza del sistema di gestione dei rischi operativi al modello di Gruppo, valutando "Good" l'area Governance and Operational Framework, "Mostly Satisfactory" l'area Process, Controls and Data Quality e "Good" l'area riguardante la valutazione interna. Le verifiche hanno quindi confermato i risultati del documento "ORM Self-Assessment".

È proseguita l'attività di monitoraggio, convalida, sollecito e supporto per la chiusura degli Audit



interni.

Il Collegio Sindacale dà atto di aver effettuato con la funzione di Internal Audit un periodico scambio di informazioni rilevanti nel periodo di riferimento. In particolare il Collegio ha ricevuto e discusso con la funzione numerosi audit report e special investigation, mantenendo anche un aggiornamento periodico sullo stato d'implementazione delle azioni correttive nei casi di audit report con valutazione negativa ("Unsatisfactory"). Sulla base delle informazioni acquisite e incluse nella Relazione Annuale della funzione di Internal Audit (Integrated Audit Report 2020), il sistema di controllo interno è stato dalla stessa valutato complessivamente "Mostly Satisfactory" alla luce di un trend in miglioramento soprattutto nell'area dell'ICT Security, della riduzione del numero complessivo dei finding di audit e del mantenimento da parte della società di un forte focus ed una rigorosa disciplina sul completamento delle azioni correttive.

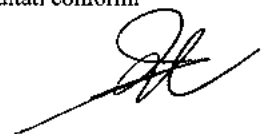
Bilancio d'esercizio

Il Collegio ha esaminato il progetto di bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 redatto dall'organo amministrativo, che risulta costituito dalla Situazione Patrimoniale-Finanziaria, dal Conto Economico, dal Prospetto della Redditività Complessiva, dal Prospetto delle Variazioni del Patrimonio Netto, dal Rendiconto Finanziario (elaborato applicando il "metodo indiretto"), dalla Nota Integrativa e corredato dalla Relazione di Gestione, messo a disposizione nei termini di cui all'art. 2429 C.C. e approvato nella sua versione definitiva nella seduta consiliare dell'8 febbraio 2021. Il progetto di bilancio riporta un utile di esercizio pari ad € 21.276.967 e un patrimonio netto pari ad € 307.984.153.

Non essendo al Collegio demandata la revisione legale del bilancio, il Collegio ha vigilato sull'impostazione generale data allo stesso, sulla sua generale conformità alla legge per quel che riguarda la sua formazione e struttura e a tale riguardo, avendo acquisito la documentazione a supporto delle relative scelte contabili, non ha osservazioni particolari da riferire.

Il Collegio sottolinea in particolare che:

- gli schemi di bilancio adottati sono conformi agli IAS/IFRS e alle disposizioni del codice civile;
- nella nota integrativa sono stati indicati i criteri di valutazione seguiti e risultati conformi



Relazione del Collegio Sindacale (SEGUE)

alla legge;

- nella nota integrativa è stato indicato che il Bilancio è stato redatto in conformità ai principi contabili internazionali (IAS/IFRS), inclusi i documenti interpretativi SIC e IFRIC come recepiti dall'Unione Europea fino al 31.12.2020; la nota integrativa e la relazione sulla gestione hanno il contenuto previsto dalla legge e sono formulati con chiarezza e completezza; la relazione sulla gestione fornisce adeguate informazioni sui principali rischi e incertezze di natura organizzativa e funzionale;
- non risulta che gli Amministratori abbiano fatto ricorso alla deroga di cui all'art. 2423, 4° comma, c.c.; e pertanto il bilancio risponde ai fatti alle informazioni di cui ha avuto conoscenza a seguito dell'espletamento dei nostri doveri e alla partecipazione alle riunioni degli organi sociali.

Con riferimento all'epidemia di coronavirus (Covid-19), il Collegio, nell'ambito della propria attività di costante monitoraggio, ha potuto verificare che la Società ha adottato misure preventive e stringenti in linea con le raccomandazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e delle autorità locali, imponendo sin da subito restrizioni su trasferte nazionali e internazionali, e incoraggiando i dipendenti che non lavorano in attività critiche ad adottare modalità alternative di lavoro come quello da remoto (smart working) garantendo continuità ai servizi erogati.

Operazioni con parti correlate

UniCredit Services appartiene al Gruppo UniCredit S.p.A. ed è soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di UniCredit S.p.A.

I rapporti con le Società del Gruppo di appartenenza e le informazioni sulle operazioni con le altre parti correlate sono chiaramente indicati in Bilancio, in particolare nella Nota integrativa e nella Relazione sulla gestione, ai sensi della normativa e delle disposizioni regolamentari vigenti. Non si segnalano operazioni atipiche o inusuali.



Denunce ex art. 2408 c.c.

Non sono pervenute al Collegio denunce ex art. 2408 del Codice Civile né esposti da parte di terzi.

Considerazioni conclusive

Signori Soci, avendo ricevuto nei termini di legge il Bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 con la Relazione sulla gestione, preso atto dei risultati espressi dal Bilancio, della struttura dello stesso conforme alle norme che ne disciplinano la formazione, della sussistenza del contenuto obbligatorio della relazione sulla gestione, ed avendo, altresì, ricevuto la Relazione della Società di Revisione con giudizio senza rilievi ed eccezioni, il Collegio esprime il suo parere favorevole all'approvazione del bilancio e della proposta riguardante la destinazione del risultato d'esercizio formulata dal Consiglio di Amministrazione.

Milano, 22.03.2021

Per il Collegio Sindacale di UniCredit Services S.C.p.A.

Il Presidente Roberto Bianco



Relazione della Società di revisione

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE AI SENSI DELL'ART. 14 DEL D. LGS. 27 GENNAIO 2010, N. 39

**Agli Azionisti di
UniCredit Services S.C.p.A.**

RELAZIONE SULLA REVISIONE CONTABILE DEL BILANCIO D'ESERCIZIO

Giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio di UniCredit Services S.C.p.A. (la Società) costituito dalla situazione patrimoniale-finanziaria al 31 dicembre 2020, dal conto economico, dal prospetto della redditività complessiva, dal prospetto delle variazioni del patrimonio netto e dal rendiconto finanziario per l'esercizio chiuso a tale data e dalla nota integrativa che include anche la sintesi dei più significativi principi contabili applicati.

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della Società al 31 dicembre 2020, del risultato economico e dei flussi di cassa per l'esercizio chiuso a tale data in conformità agli International Financial Reporting Standards adottati dall'Unione Europea.

Elementi alla base del giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia). Le nostre responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione *Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio* della presente relazione. Siamo indipendenti rispetto alla Società in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio. Riteniamo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per il bilancio d'esercizio

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità agli International Financial Reporting Standards adottati dall'Unione Europea e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili per la valutazione della capacità della Società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. Gli Amministratori utilizzano il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d'esercizio a meno che abbiano valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione della Società o per l'interruzione dell'attività o non abbiano alternative realistiche a tali scelte.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sul processo di predisposizione dell'informativa finanziaria della Società.

Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio

I nostri obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il nostro giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia, non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.

Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia), abbiamo esercitato il giudizio professionale e abbiamo mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- abbiamo identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; abbiamo definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; abbiamo acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;
- abbiamo acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno della Società;
- abbiamo valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli Amministratori, inclusa la relativa informativa;
- siamo giunti ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli Amministratori del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità della Società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, siamo tenuti a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del nostro giudizio. Le nostre conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che la Società cessi di operare come un'entità in funzionamento;
- abbiamo valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione.

Abbiamo comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

RELAZIONE SU ALTRE DISPOSIZIONI DI LEGGE E REGOLAMENTARI

Giudizio ai sensi dell'art. 14, comma 2, lettera e), del D.Lgs. 39/10

Gli Amministratori di UniCredit Services S.C.p.A. sono responsabili per la predisposizione della relazione sulla gestione di UniCredit Services S.C.p.A. al 31 dicembre 2020, incluse la sua coerenza con il relativo bilancio d'esercizio e la sua conformità alle norme di legge.

Abbiamo svolto le procedure indicate nel principio di revisione (SA Italia) n. 720B al fine di esprimere un giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio d'esercizio di UniCredit Services S.C.p.A. al 31 dicembre 2020 e sulla conformità della stessa alle norme di legge, nonché di rilasciare una dichiarazione su eventuali errori significativi.

A nostro giudizio, la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio di UniCredit Services S.C.p.A. al 31 dicembre 2020 ed è redatta in conformità alle norme di legge.

Con riferimento alla dichiarazione di cui all'art. 14, co. 2, lettera e), del D.Lgs. 39/10, rilasciata sulla base delle conoscenze e della comprensione dell'impresa e del relativo contesto acquisite nel corso dell'attività di revisione, non abbiamo nulla da riportare.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Stefano Merlo
Socio

Milano, 18 marzo 2021

Avviso di convocazione dell'Assemblea

Il Consiglio di Amministrazione di UniCredit Services S.C.p.A. nella riunione dell'8 febbraio 2021 ha convocato, ai sensi dell'art. 2366 C.C., l'Assemblea Ordinaria degli Azionisti della medesima Società, in unica convocazione per il giorno 7 aprile 2021 presso lo Studio Notarile Busani, in Via S. Maria Fulcorina, 2, Milano (con tutti i partecipanti collegati in audio conferenza, ai sensi dell'art. 106, d.l. 18/2020) con il seguente

ORDINE DEL GIORNO

Assemblea Ordinaria:

- 1) Approvazione, ai sensi dell'art. 2364 c.c., del Bilancio al 31.12.2020 e relativa destinazione dell'utile;
- 2) Nomina consigliere;
- 3) Conferimento dell'incarico della revisione legale dei conti di UniCredit Services S.C.p.A. per gli esercizi 2022 - 2024 e determinazione del compenso;
- 4) nomina dei Membri e del Presidente del Collegio Sindacale per il triennio 2021 - 2023;
- 5) Determinazione del compenso dei sindaci.

Deliberazioni dell'Assemblea

Deliberazioni dell'Assemblea ordinaria di UniCredit Services S.C.p.A. tenutasi il 7 aprile 2021.

L'Assemblea ordinaria ha deliberato:

- di approvare il Bilancio di UniCredit Services al 31 dicembre 2020 che chiude con un utile di esercizio di Euro 21.276.967. Prende altresì atto della Relazione del Collegio Sindacale, nonché della Relazione di Certificazione della Società di Revisione;
- di destinare l'utile d'esercizio di Euro 21.276.967 come segue:
 - alla Riserva Legale: Euro 1.063.418;
 - alla Riserva Straordinaria: Euro 20.213.119;
- di nominare quale membro del Consiglio di Amministrazione, con una durata del mandato sino all'approvazione del bilancio al 31 (trentuno) dicembre 2022 (duemilaventidue), il signor:
 - Porro Stefano, nato a Mariano Comense (CO) il 7 marzo 1975.

A fronte della predetta nomina il consiglio rimane composto da nove membri;

- di affidare con effetto dalla data dell'assemblea che verrà convocata per l'approvazione del bilancio di esercizio da chiudersi il 31 (trentuno) dicembre 2021 (duemilaventuno), l'incarico di revisione legale dei conti della Società, per gli esercizi dal 2022 al 2024, alla società: K.P.M.G. S.p.A." con sede legale in Milano (MI), via Vittor Pisani 25, codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Monza - Brianza e Lodi: 00709600159, iscritta nel Registro dei Revisori Legali con il numero progressivo 70623, in virtù di D.M. del 17 luglio 1997, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, supplemento n. 60 dell'1 agosto 1997; di dare atto che il predetto incarico di revisione legale dei conti prevede, in particolare:
 - la revisione legale del bilancio d'esercizio inclusa la situazione contabile annuale e semestrale di consolidamento, le verifiche sulla regolare tenuta contabilità sociale, le verifiche sulle dichiarazioni fiscali e le verifiche sul bilancio tradotto in inglese, per un totale di 3.095 (tremilanovantacinque) ore per un corrispettivo annuo di 159.083 (centocinquantanovemila ottantatre) euro (oltre IVA, spese e contributi); e
 - la revisione contabile limitata a titolo volontario della situazione contabile trimestrale di UniCredit Services (31 marzo e 30 settembre) qualora richiesta da Capogruppo, per un totale di 676 (seicentoseventasei) ore e per un corrispettivo di 50.400 (cinquantamilaquattrocento), ossia euro 25.200 (venticinquemiladuecento) per ciascuno dei due trimestri in cui essa potrà aver luogo (oltre IVA, spese e contributi)."
- che a comporre il Collegio Sindacale, per la durata di tre esercizi e precisamente fino alla data dell'Assemblea che verrà convocata per l'approvazione del Bilancio da chiudersi il 31 (trentuno) dicembre 2022 (duemilaventidue), siano i signori:
 - GROSSO Andrea, nato a Torino (TO) il 29 gennaio 1966 e domiciliato per la carica in Milano, Via Livio Cambi n. 1; quale Presidente del Collegio Sindacale;
 - PAOLILLO Michele, nato a Milano (MI) il 16 maggio 1953 e domiciliato per la carica in Milano, Via Livio Cambi n. 1; quale Sindaco effettivo;
 - SPINARDI Maria Enrica, nata a Torino (TO) il 14 luglio 1960 e domiciliata per la carica in Milano, Via Livio Cambi n. 1; quale Sindaco effettivo;
 - ALOISI Barbara, nata a Cervia (RA) il 6 giugno 1967 e domiciliata per la carica in Milano, Via Livio Cambi n. 1; quale Sindaco supplente;
 - BONATO Federica, nata a Conegliano (TV) il 25 novembre 1955 e domiciliata per la carica in Milano, Via Livio Cambi n. 1; quale Sindaco supplente;
- di attribuire al Collegio Sindacale i seguenti compensi:
 - al Presidente: euro 37.500 (trentasettemila cinquecento), oltre euro 7.000 (settemila) per le funzioni di OdV;
 - a ciascun membro effettivo: euro 25.000 (venticinquemila) oltre euro 4.000 (quattromila) per le funzioni di OdV;
 - un gettone di presenza pari a euro 300 (trecento) a seduta oltre al benefit aggiuntivo rappresentato dalla Polizza D&O- Assicurazione sulla Responsabilità Civile, per la quale l'onere del pagamento del premio rimane in capo alla Società.

Cover e Introduzione: UniCredit S.p.A.

Frontespizi: UniCredit S.p.A.

Sviluppo grafico e realizzazione: Mercurio GP

Aprile 2021

Le soluzioni
per le cose che contano.



www.unicreditgroup.eu/en/microsites/unicreditservices.html