

Unlock your potential



2021

Bilancio d'esercizio

Le soluzioni
per le cose che contano.



Le soluzioni
per le cose che contano.



**Aprire una nuova strada:
nel sostenere Quid,
marchio di moda etica,
stiamo aiutando l'azienda
non solo a ridurre il suo
impatto ambientale, ma
anche a fare passi concreti
verso una maggiore
inclusività lavorativa.**

I nostri Clienti

Quid
Italia

Vuoi saperne di più? Leggi
tutta la storia (e molte altre)
su annualreport.unicredit.eu/it



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 organizzativo e di business	19
Linee di sviluppo	20
Servizi al Cliente	25
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	113
Avviso di convocazione dell'Assemblea	119
Deliberazioni dell'Assemblea	121



Sostenibilità ecologica:
l'identificazione di un
problema è il primo passo
per la sua risoluzione.
**Bank Austria, negli ultimi
due anni, ha offerto una
casa a più di un milione
di api.**

Le nostre Persone
Bee Centre
Austria

Vuoi saperne di più? Leggi
tutta la storia (e molte altre)
su annualreport.unicredit.eu/it



Introduzione

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

Affinare le competenze di domani: attraverso RenewAcad, UniCredit Bank Romania ha aiutato più di mille minatori nella loro riqualificazione professionale come specialisti dell'energia eolica e della distribuzione di elettricità; un sostegno concreto alla transizione.

I nostri Clienti

Wind Power Energy
Romania

Vuoi saperne di più? Leggi
tutta la storia (e molte altre)
su annualreport.unicredit.eu/it



Cariche sociali e Società di Revisione

Consiglio di Amministrazione

Ranieri De Marchis **Presidente**

Niccolò Ubertalli **Vice Presidente**

Gabriele Chiesa **Amministratore Delegato
e Direttore Generale**

Tina Pogacic
Stefano Porro
Boris Scukanec Hopinski
Giandomenico Miceli

Consiglieri

Rita Izzo **Segretario del Consiglio**

Collegio Sindacale

Andrea Grosso **Presidente**

Michele Paolillo
Maria Enrica Spinardi

Sindaci Effettivi

Barbara Aloisi
Federica Bonato

Sindaci supplenti

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

Lettera dell'Amministratore Delegato

“

Stiamo passando dall'usare il digitale al vivere il digitale, lavorando insieme per accelerare la nostra transizione verso una banca completamente digitale.

GABRIELE CHIESA
AMMINISTRATORE DELEGATO

Cari azionisti,

Nel 2021, UniCredit ha trasformato il suo team manageriale ottenendo un'organizzazione meno complessa e semplificata.

È stata istituita una divisione Digital & Information di nuova creazione, completamente integrata in ogni prodotto strategico per ottimizzare la migliore esecuzione e, così facendo, migliorare l'esperienza del cliente. Come parte del Comitato Esecutivo del Gruppo, Digital lavora in vera partnership attraverso le Regioni e i segmenti di business con ogni area tecnologica per fornire le migliori prassi, capitalizzare le sinergie e far emergere una maggiore vicinanza al business.

UniCredit Services fa parte di questa nuova divisione e continua la sua missione per supportare il Gruppo nei suoi ambiziosi obiettivi e soddisfare al meglio le nostre esigenze IT quotidiane, che rimangono una priorità.

I clienti al centro della nostra strategia digitale

La digitalizzazione di UniCredit è per la piccola impresa che cerca di assicurarsi un futuro post-COVID, per la famiglia che spera di ricominciare da capo. Per lo studente che sogna di andare all'università. Per l'imprenditore desideroso di ricostruire. Per il nonno che cerca un sistema più semplice. Per il direttore di filiale stanco di scartoffie inutili. Per le persone, per i dipendenti, per le aziende, per le comunità. Per tutti.

L'anno 2021 ha mantenuto una performance positiva per la gestione degli incidenti e i livelli di disponibilità per mantenere un'esperienza con il cliente ottimale e aumentare la sostenibilità a lungo termine.

La nostra evoluzione digitale sempre con una migliore esperienza del cliente come priorità chiave

Il programma Omnichannel è proseguito nel corso del 2021 in Repubblica Ceca e Slovacchia, raggiungendo l'obiettivo di realizzare le principali priorità relative ai conti correnti, ai mutui e al credito al consumo (con decisioni date in linea di massima in meno di 30 minuti e decisioni finali in 2 giorni lavorativi) affinché i clienti possano accedere ai vari servizi comodamente da casa.

L'iniziativa SMILE è stata lanciata in Italia come pilota nell'aprile 2021. Il primo passo per potenziare la nostra base esistente di Consumer Finance, *rivolgendosi ai clienti potenziali offrendo un prodotto di prestito al consumo in un'esperienza completamente digitale erogata in tempo reale.*

L'obiettivo aggiornato del progetto Paperless fa un passo avanti **nell'adozione della firma digitale**, includendo funzionalità come la Firma Bancaria Automatica; la Firma del Cliente con un solo clic; la Dashboard del Relationship Manager per monitorare i dossier e l'Archiviazione e Dematerializzazione Automatica dei moduli selezionati, con un trend di successo costante del 98,1%.

La modernizzazione della nostra **Architettura dei Dati** è proseguita a pieno ritmo per un accesso più affidabile e rapido ai dati normativi e gestionali, permettendo un'organizzazione efficiente e un nuovo modo di lavorare.

Il nostro viaggio **DevOps** è proceduto come previsto, con 39 applicazioni completamente a bordo entro la fine dell'anno, superando l'obiettivo annuale, per implementare un nuovo modo di lavorare per le IT Factory basato sull'automazione strutturale del ciclo di vita dello sviluppo del software.

Il **continuo e intenso lavoro sull'obsolescenza** ha ridotto significativamente lo stock di componenti infrastrutturali obsoleti, con un impatto netto positivo sulla posizione di rischio operativo, sulla giusta strada per raggiungere il livello target del 2021 del 5,2%.

Le nostre persone al centro della nostra azienda

La nostra iniziativa DigitALL, lanciata nel 2020 all'interno di UniCredit Services per migliorare il modo in cui i colleghi interagiscono e comunicano utilizzando strumenti innovativi di collaborazione digitale e basati su cloud, come Microsoft Teams, OneDrive, Exchange Online, è proseguita nel 2021, quando abbiamo ulteriormente esteso il suo campo di applicazione per coprire le Legal Entity gestite di UniCredit Services.

Il nostro programma di **Internalization & Upskilling** - volto a ridurre la nostra forza lavoro esterna internalizzando le abilità critiche e facendo crescere le competenze chiave - ha mostrato un trend positivo nel 2021, fornendo un importante contributo all'evoluzione dell'Organizzazione attraverso le nostre Persone.

La **formazione ICT** è rimasta un elemento chiave nella nostra strategia per garantire che il nostro personale costruisca forti capacità tecniche di base e cresca in varie aree tra cui lo sviluppo del software, la sicurezza informatica e la gestione dell'architettura.

La sostenibilità è profondamente radicata nel nostro DNA

UniCredit Services sostiene il Gruppo nel suo impegno a generare un impatto positivo sulla società, investendo per migliorare il modo in cui le persone vivono e le imprese operano. Ad esempio, abbiamo donato più di 10 mila dispositivi obsoleti a “Afb Group”, la più importante società informatica no-profit d’Europa che crea posti di lavoro per persone con disabilità attraverso la ristrutturazione e il remarketing di dispositivi informatici e mobili usati.

Abbiamo donato circa 10.000 euro all’Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri (IMN) per eseguire l’analisi dei dati relativi alle sue attività di ricerca, nell’ambito del nostro impegno a sostenere il progetto di beneficenza Cloud4Care.

Nel 2022, con un nuovo Amministratore Delegato al timone, ci impegniamo a sostenere l’ambizione del Gruppo all’interno del Piano Strategico “UniCredit Unlocked”, per diventare il più rilevante player finanziario digitale nel supportare i clienti ovunque e in qualsiasi momento oltre le loro esigenze finanziarie.

Stiamo passando dall’usare il digitale al vivere il digitale, lavorando **insieme** per accelerare la nostra transizione verso una banca completamente digitale.

GABRIELE CHIESA
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.

Il 29 novembre 2021 è stato approvato dal CDA di UniCredit Services S.C.p.A. il nuovo Piano strategico 2022-2024 in linea con quello di UniCredit S.p.A denominato "Unlocked" dove sono state definite le aspettative e gli obiettivi che il Gruppo intende raggiungere.

I principali obiettivi riguardano la trasformazione del nuovo modello di business, sostenibilità, riduzione dei costi e l'accelerazione della trasformazione tecnologica con quattro principali progetti digitali (Experience, New Digital Offering, Payments value Chain e Cyber Security).

In ambito Digital & Data si vuole inoltre razionalizzare le partnership esterne, al fine di riportare all'interno competenze e professionalità chiave, ed a livello tecnologico globale e a livello tecnologico, globale, saranno implementate piattaforme per la gestione dei dati e per il business in grado di massimizzare il riutilizzo, la scalabilità, l'efficienza nei costi e la velocità, crescendo nelle aree geografiche in cui il Gruppo è presente ottenendo un miglioramento di qualità rispetto alla clientela attuale ed ai nuovi clienti.

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 persone.

Dati finanziari

Patrimonio netto

€ 345.051.791

Valore della produzione

€ 2.070.578.354

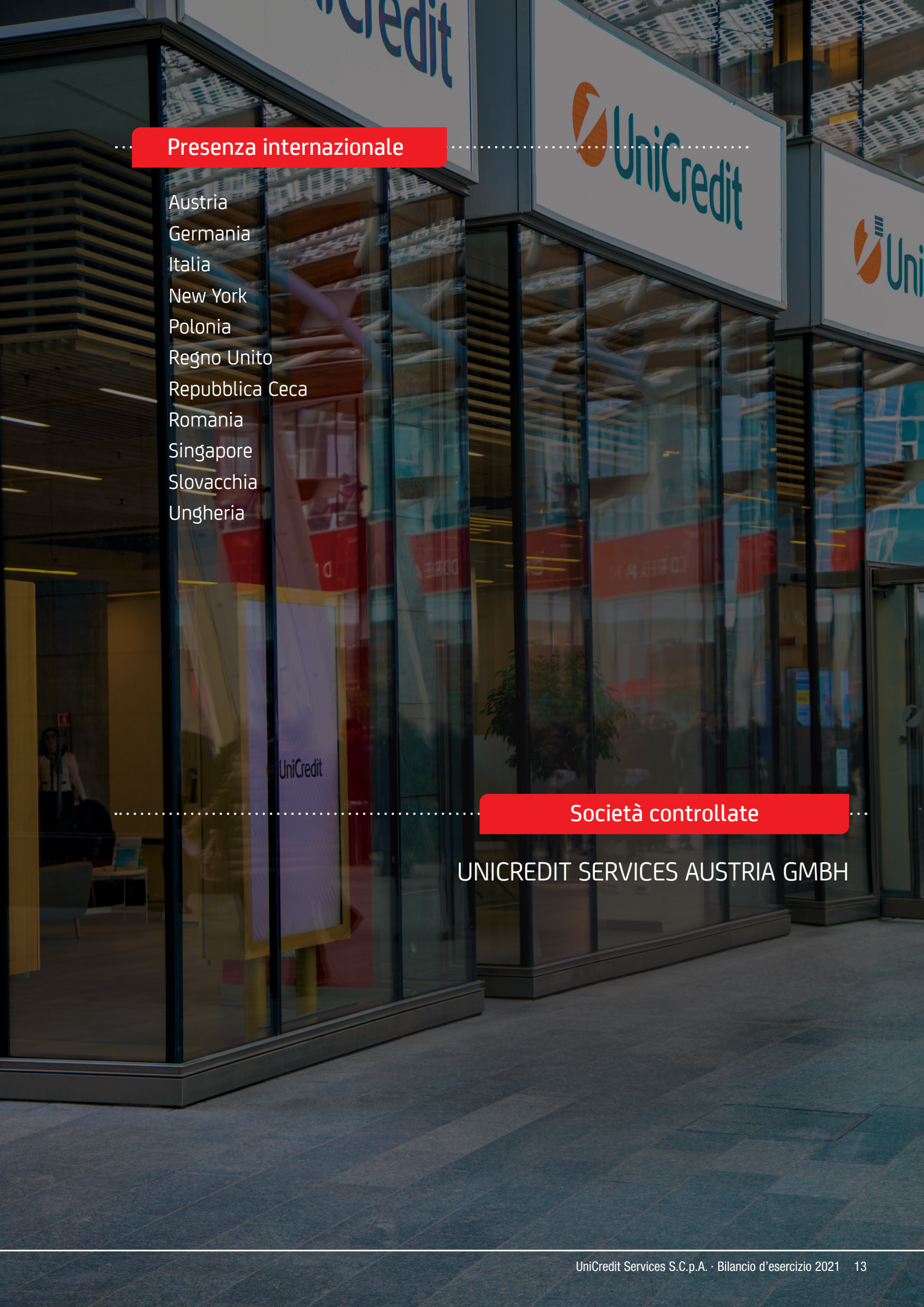
Utile dell'esercizio

€ 22.998.807

Dipendenti

6.300





Presenza internazionale

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

Società controllate

UNICREDIT SERVICES AUSTRIA GMBH

Dar voce a chi non ha voce: crediamo nelle pari opportunità, e la collaborazione di lunga data tra UniCredit Bank Slovenia e l'associazione benefica ZPM Ljubljana Moste-Polje si è tradotta in più di un decennio di chiari benefici in favore dei bambini.

I nostri Clienti

Zveza Prijateljev Mladine (ZPM)
Ljubljana Mo'ste – Polje
Slovenia

Vuoi saperne di più? Leggi
tutta la storia (e molte altre)
su annualreport.unicredit.eu/it



Relazione sull'andamento della gestione

Panorama dell'esercizio	16
Modello organizzativo e di business	19
Linee di sviluppo	20
Risorse Umane	20
Risk Management	24
Servizi al Cliente	25
Chief Information Office	25
<i>CIO CEE</i>	25
<i>CIO WEU</i>	26
<i>CIO Group Functions</i>	34
Tech	38
Security	40
Procurement	42
Operations	43
Partecipazioni	45
Società controllate integralmente	45
<i>UniCredit Services 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

Il 2021 si è caratterizzato per la nomina del nuovo amministratore delegato di Gruppo, Andrea Orcel, per l'annuncio della nuova struttura organizzativa e del *team* manageriale che ha la responsabilità di guidare il *business* con successo e di sviluppare il nuovo piano strategico e dall'incarico assunto da Gabriele Chiesa, a partire dal primo dicembre 2021, come CEO di UniCredit Services, General Manager e Head of Infrastructure and IT Services, riportando direttamente a Jingle Pang, Group Digital & Information Officer.

Daniele Tonella, che in qualità di CEO di UniCredit Services e Group Chief Information Officer ha trasformato i servizi IT dopo il suo arrivo nel 2017, ha lasciato il Gruppo per seguire nuove opportunità professionali. Oltre ad aver posto le basi del nostro viaggio tecnologico e aver mobilitato attivamente il nostro talento IT, Daniele è stato anche determinante nel guidare UniCredit attraverso la pandemia di COVID-19, garantendo continuità di business per i nostri dipendenti e servizio costante per i nostri clienti.

In particolare la nuova struttura sta dando vita ad un'organizzazione semplice in grado di assicurare piena responsabilizzazione di ciascun *business* e area della banca mettendo il cliente al centro di tutte le attività, integrando ulteriormente la tecnologia e la digitalizzazione come fattori chiave di successo con chiara attribuzione di ruoli e responsabilità.

Tra le principali modifiche si segnalano:

- la costituzione di un nuovo comitato "Group Executive Committee (GEC)" con l'obiettivo di aumentare il livello di coinvolgimento e responsabilizzazione del team manageriale. Tale comitato, composto da quindici membri, sostituisce il precedente comitato esecutivo "Executive Management Committee (EMC)";
- attribuzione ai CEO dei paesi delle leve manageriali per gestire al meglio la geografia di competenza, valorizzando le sinergie e le *best practice* tra le varie linee di *business*. A diretto riporto al CEO le aree geografiche Italia, Germania, Europa Centrale ed Orientale;
- introduzione di una struttura a matrice, posizionando l'area di *Corporate and Investment Banking* a servizio di tutte le geografie per offrire ai clienti un catalogo di prodotti e servizi completo e in grado di soddisfare i bisogni locali;
- creazione di una nuova divisione *Digital* che porta tecnologia, digitalizzazione e dati nell'ambito del nuovo GEC, assicurandone la piena inclusione in ogni decisione strategica e sottolineando l'importanza critica di quest'area per le sfide future del business;
- costituzione di una nuova divisione *People and Culture* che estende il mandato della precedente funzione di *Human Capital* riflettendo l'importanza delle persone nel fare propria la nuova cultura del Gruppo e assicurandone la capacità di attrarre e coltivare i migliori talenti a servizio del Gruppo e dei suoi clienti.

In particolare la nuova divisione Digital di Gruppo, si è unita al *Group Digital and Information Office*, portando con sé un'ineguagliabile esperienza nel settore bancario e assicurativo e nella trasformazione di una organizzazione "tradizionale" in una completamente digitale.

Elevando tecnologia, digitalizzazione e dati, si vuole mandare un chiaro messaggio circa l'importanza cruciale di quest'area per il futuro del business della Banca.

In seguito al nuovo assetto organizzativo di *Group Digital & Information Office* il nostro attuale CEO guida la struttura *Group Infrastructure & IT Services* che gestisce l'infrastruttura globale ed i servizi operativi IT, creando standard a livello di Gruppo per il modello operativo IT. Si occupa, inoltre, della gestione e del funzionamento del data center, definendo e mettendo in pratica la strategia di trasformazione determinata dalla tecnologia cloud.

Prosegue infatti l'attività di revisione e di digitalizzazione dei processi, nonché il lancio di nuovi servizi per i clienti di tutto il Gruppo, in linea con le iniziative intraprese nel corso dell'esercizio 2020 a seguito della situazione causata dal COVID-19, che ha richiesto un'accelerazione del piano Team 23 verso i canali digitali e al *remote banking* volto a supportare le esigenze dei clienti.

Con il crescere dell'attività di digitalizzazione, si è ulteriormente rafforzato il ruolo di UniCredit Services a supporto della *Compliance* di Gruppo, ai fini dell'implementazione e del miglioramento dei programmi di *Information Technology* volti a mitigare il rischio di crimini finanziari, conflitti di interesse, abusi di mercato e altre attività illegali sulla base degli impegni dell'OFAC Compliance Program.

Tra i principali eventi occorsi nell'esercizio si segnala in primis che nel corso del mese di Febbraio UniCredit Services e SIA/P4Cards hanno rivisto i termini generali del contratto di *outsourcing* per la fornitura dei servizi di *processing* in Italia, Austria e Germania, stipulando un "Partnership Agreement" volto a rafforzare il vigente rapporto contrattuale nonché a valutare la fattibilità di ulteriori opportunità di *business*.

In tale contesto, UniCredit Services e SIA hanno inoltre sottoscritto:

- una nuova versione del Master Service Agreement che include termini e condizioni modificati per la fornitura di servizi di elaborazione delle carte ("**Restated MSA**") e che ha previsto inoltre:
 - la facoltà per SIA di rinnovare unilateralmente il contratto fino al 2036, valutando anno per anno tale opportunità e adottando una decisione definitiva ed irrevocabile al riguardo entro il 2025 ("**Renewal Interest**");
 - introduzione del **Profit Sharing Mechanism** da retrocedere a UniCredit Services su base annua a riduzione delle commissioni pagate al raggiungimento di determinati volumi pagati a SIA.
- un accordo transattivo ("**Settlement Agreement**") tra le parti volto a risolvere in modo equo alcune controversie afferenti i servizi prestati, ivi inclusi i livelli di performance contribuiti nell'ambito del contratto di *processing*, che secondo UniCredit Services erano inconsistenti con le proprie aspettative alla base del Master Service Agreement al tempo della sua sottoscrizione.

Alla luce di quanto sopra, nel corso del mese di febbraio 2021, SIA ha pagato ad UniCredit Services un importo di € 228 milioni, di cui € 48 milioni di euro a titolo di Settlement Agreement e € 180 milioni relativi all'Interest Renewal Consideration.

Gli impatti economici di tale negoziazione, rilevati nel corso dell'esercizio 2021 ammontano a € 125,6 milioni (€ 48,2 milioni a titolo di Settlement e € 77,4 milioni per la quota non rimborsabile al 30 novembre 2021) sono stati riconosciuti alla clientela in base ai volumi di utilizzo del servizio. Al 31 dicembre 2021 risultano raggiunte inoltre le condizioni previste per il riconoscimento della riduzione delle commissioni passive a titolo di *profit sharing*, componente rilevata nella situazione economica della Società.

In data 9 dicembre 2021 il Consiglio di Amministrazione di UniCredit S.p.A. ha approvato il piano strategico 2022-2024 "UniCredit Unlocked", dove la digitalizzazione è al centro della Strategia del Gruppo con l'obiettivo principale di diventare una vera banca digitale, guidata dall'utilizzo dei dati in tutta la sua operatività.

Il Nuovo Piano di UniCredit Services è stato definito nell'ambito del Nuovo Piano Strategico del Gruppo UniCredit e risulta in linea con le *ambitions* sui costi diretti ricevuti dal gruppo e dalle divisioni di business dell'Area GDIO e GOO.

Con riferimento alla pandemia COVID 19, a partire dal 1° novembre, è stata introdotta la presenza obbligatoria in loco negli edifici in Italia per almeno due giorni alla settimana, come primo passo verso un graduale ritorno ad una nuova normalità, nel pieno rispetto degli obblighi previsti dalla legge con riferimento all'obbligo di mostrare il Green Pass per accedere ai locali della società.

In tutti gli altri Paesi come Germania, Europa Centrale ed Europa Orientale, i piani per il rientro in ufficio si sono basati sugli stessi principi e definiti localmente, a seconda dei livelli di rischio specifici.

Sempre in linea con le iniziative straordinarie intraprese dal Gruppo UniCredit per supportare l'economia reale durante l'epidemia COVID-19, anche UniCredit Services ha continuato ad anticipare i termini di pagamento delle fatture emesse dai propri fornitori, eseguendo pagamenti "a vista" rispetto ai termini contrattuali standard di 60 giorni e dopo aver effettuato i controlli di prassi. Tale iniziativa non ha avuto particolari impatti sulla liquidità della Società in quanto supportata da una corrispondente azione intrapresa dalla controllante UniCredit SpA di accelerazione del pagamento delle fatture dei loro fornitori, di cui UniCredit Services fa parte.

Si segnalano di seguito i principali eventi occorsi nel corso dell'esercizio 2021:

- nel corso dei mesi di aprile e maggio 2021 si è concluso il processo di determinazione della *fee* definitiva verso i clienti per i servizi resi nel corso dell'esercizio 2020 che ha portato al riconoscimento di *true up* pari a 2 mln di ricavi;

- il 1° luglio 2021 la branch tedesca ha finalizzato l'operazione PROJECT O.N.E (One HR Next Evolution) che ha determinato il trasferimento delle attività HR Shared Service Center da UniCredit Services a UniCredit Bank AG. A livello contabile l'operazione è stata trattata come Business Combination Under Common Control, pertanto il prezzo è stato imputato a Patrimonio Netto, nelle altre riserve, senza impatto a P&L.
- a far data dal 27 luglio 2021 è stato concesso da parte della Capogruppo un ampliamento della linea di credito di € 252 mln, per far fronte agli investimenti ICT effettuati dalla Società durante l'orizzonte di Piano, per un totale massimo accordato di € 1.800 mln, così strutturato:
 - € 1.200 mln a medio lungo termine (3 anni) a tasso variabile (euribor 3m+spread, con coupon floorato a zero);
 - € 600 mln, deposito money market a tasso variabile (tasso interbancario);
- l'uscita dalla UE della Gran Bretagna ha comportato per UniCredit Services la riduzione del pro-rata iva sui acquisti effettuati dalla nostra Branch in Gran Bretagna nel primo semestre 2021, con un impatto positivo sui costi per circa € 1,3 milioni (€ 0,4 milioni relativi all'esercizio 2020 ed € 0,9 milioni al 30 giugno 2021);
- UniCredit SpA ha emesso a titolo di conguaglio dei costi riaddebitati per servizi di Facilities Real Estate relativi all'esercizio 2020 una nota di credito per € 2,9 milioni;
- in seguito alla mancata sussistenza dei rischi associati, sono stati rilevati rilasci sul fondo svalutazione crediti per € 0,9 milioni ed accantonamenti per € 0,2 milioni per F.do di garanzia della Branch tedesca;
- nel corso dell'anno 2021 sono stati effettuati rilasci per accantonamenti su fatture da ricevere anni precedenti per € 7,3 milioni e sono stati accantonati costi MBO per € 11,8 milioni;
- con l'approvazione del nuovo piano industriale, UniCredit Unlocked e in particolare con la nuova strategia digitale, che vede una forte spinta alla digitalizzazione dei servizi bancari, con lo scopo di fornire una comune architettura, infrastruttura e un nuovo modo di lavorare che porti alla semplificazione dei processi, la Società ha valutato l'esistenza di un impatto significativo, sul panorama delle applicazioni bancarie nonché sulla tecnologia delle piattaforme ICT e ha conseguentemente condotto una campagna straordinaria di impairment test sulle attività relative al software generato internamente. Tale campagna, eseguita centralmente, ha portato alla svalutazione di attività sottostanti ad applicazioni ancora in produzione per le quali si ritiene che non vi siano più benefici economici futuri per un valore complessivo di € 93,3 milioni nonché all'accorciamento della vita utile di alcune applicazioni con un impatto negativo a conto economico di € 25,6 milioni;
- si rilevano inoltre al 31 Dicembre dell'esercizio svalutazioni su attività materiali per circa € 5,1 mln di euro, di cui € 3,7 mln relativi all'uscita anticipata dall'immobile di Tucherpark, prevista per fine 2023;

Panorama dell'esercizio (SEGUE)

- si rileva che nel corso del mese di dicembre 2021 UniCredit Services ha rilevato un impatto positivo a conto economico di 41,5 mln, di cui 23,6 mln relativi al beneficio derivante dal calcolo definitivo del pro-rata e 17,9 mln relativi al recupero IVA degli esercizi precedenti della Branch tedesca. Al 31 dicembre 2021 UniCredit Services S.C.p.A. ha sostenuto costi relativi alla gestione connessa all'epidemia di Covid19 per (€ 12,2 milioni) di cui:
 - € 7,2 milioni di costi per la sicurezza fisica in termini di sorveglianza nelle filiali;
 - € 1,6 milioni per potenziamento/aggiornamento rete VPN e costi di sicurezza informatica;
 - € 2,9 milioni per ammortamento 7.400 laptop acquistati nel 2020 per favorire il lavoro da remoto;
 - € 0,5 mila per i costi di Cyber Security di cui 0,3 mila per i servizi esterni IPS + AKAMAI e 0,2 mila per ammortamenti relativi ai progetti del anno 2020.

Maggiori dettagli sulla situazione patrimoniale e finanziaria e sul conto economico sono esposti nei paragrafi dedicati all' "Analisi dei Risultati Redditali" e della "Situazione Patrimoniale".

Modello organizzativo e di business

Nel corso del 2021 il processo di trasformazione dell'azienda è proseguito incessantemente, seguendo logiche di efficientamento e semplificazione, durante la prima parte dell'anno, ed iniziando ad adattare, nella seconda parte, la struttura organizzativa al nuovo assetto dell'area Group Digital & Information di Capogruppo.

Nello specifico, tra le modifiche di maggior rilievo apportate al modello organizzativo, è opportuno citare:

- l'aggiornamento delle mission dei CIOs e di Tech in seguito al trasferimento delle responsabilità inerenti la definizione della strategia e la gestione della relazione con il Cliente dalle CSF ICT di UniCredit Services SCpA alle strutture di Group Digital & Information di UC SpA;
- la cancellazione dell'ICT Management Committee (TMC), quale conseguenza del fatto che le tematiche precedentemente affrontate nell'ambito del Comitato sono oggi trattate da altri Permanent Working Group trasversali all'area Digital & Information;
- la ridenominazione della struttura CIO Finance & Control in CIO Group Functions, in linea con la speculare struttura di Group Digital & Information di Capogruppo;
- il cambio di riporto gerarchico della struttura AI, Data & Analytics ICT, che, da diretto riporto di CIO Group Functions, viene allocata a diretto riporto dell'Amministratore Delegato in relazione alla sempre maggior rilevanza delle tematiche di Data & Intelligence;
- la creazione del TPRM Committee, coerentemente con le linee guida indicate da Capogruppo; il Comitato, con funzioni sia deliberative che consultive, è stato creato allo scopo di valutare ed approvare iniziative/accordi di outsourcing e non-outsourcing da stipularsi con fornitori terzi, esterni al Gruppo UniCredit;
- la formalizzazione dei poteri attribuiti alle Funzioni di controllo definite dalle Group Managerial Golden Rules. In particolare, è stato esplicitato, all'interno del Regolamento aziendale, che le Funzioni di Controllo svolgono un ruolo diretto nei confronti delle Entità Controllate nell'esercizio dei seguenti poteri:
 - emissione di rilievi ogni qual volta vengano rilevate mancanze, problematiche o deviazioni non autorizzate dagli standard definiti a livello di Gruppo (ad esempio nell'ambito di ispezioni di Audit e investigazioni speciali, Compliance Risk Assessment, Desk and Thematic Review, Quality Assurance Review);
 - definizione di standard di condotta e i comportamenti attesi dai dipendenti del Gruppo (Tone from the top), anche sfruttando al meglio le esperienze interne ed esterne.

Oltre alla già citata ridenominazione della struttura, avvenuta a fine 2021, nel primo quarter 2021 l'area - precedentemente identificata come CIO Finance & Controls - ha apportato alcuni cambiamenti organizzativi funzionali al miglioramento dell'accountability verso le controparti interne e all'ottimizzazione della gestione di alcune applicazioni HR. Nel dettaglio:

- è stata effettuata una riorganizzazione interna a CIO Controls & HR, CIO GRM & GLO per consentire alle strutture di interfacciarsi con maggiore efficacia con i Clienti/Banche nonché di meglio presidiare i servizi ICT forniti;
- è stata adeguata la mission della struttura CIO Controls & HR in seguito al trasferimento da Capogruppo delle responsabilità relative allo sviluppo e alla manutenzione delle applicazioni di HR Management, Learning, Compensation e Performance Management.

In seguito alla sua nuova allocazione organizzativa, la struttura - ora al riporto del Amministratore Delegato di UniCredit Services S.C.p.A. - è stata inserita quale membro permanente dell'Executive Committee, del Security Committee (sessione Security e sessione Business Continuity) e dell'Architectures & Data Committee, nonché come invitato (senza diritto di voto) alle riunioni del Risk Committee per le questioni più rilevanti relative alla propria area di responsabilità. Inoltre è stata ridenominata la struttura, a suo diretto riporto, Data Governance & Quality in Data Management & Quality. All'interno della stessa area sono state poi create le strutture di sintesi Data Product & Strategy e Data Platform & Architecture in linea con lo speculare modello presente in Group Digital & Information di Capogruppo.

Anche la struttura di Operations è stata oggetto di cambiamenti volti all'ottimizzazione del modello operativo:

- in primo luogo, sono state apportate modifiche interne a Customer Operations Management Poland e Customer Operations Management Romania quale conseguenza delle iniziative di nearshoring e contestuale acquisizione da Capogruppo di nuove attività;
- nel mese di luglio 2021 è stato completato il trasferimento delle attività di HR Shared Service Center Germany a UniCredit Bank AG in linea con il modello di Gruppo.

Nel corso del 2021, la modifica organizzativa di maggior rilievo all'interno dell'area Tech è stata la creazione di GCC VTS Service Management, struttura a diretto riporto dell'Head of Tech avente la responsabilità di gestire le importanti tematiche di Service Management nei confronti dell'Outsourcer V-TS.

È stata adeguata la mission di Risk Management Methodology e Assessment & Monitoring, al fine di meglio esplicitare l'attività di "ICT e Cyber Risk Management".

È stata completata una riorganizzazione interna alla struttura di CRM ICT Digital Innovation & Solutions (nell'area CIO CB) al fine di meglio riflettere il segment di Clienti serviti (Retail vs SME/ Corporate).

È stata aggiornata la mission di Corporate Security Services in seguito al trasferimento delle attività di monitoraggio dei processi di cash delivery a UniCredit SpA.

1. ovvero i) le "Funzioni Aziendali di Controllo" - definite dalla Banca d'Italia e dalle linee guida EBA - quali Internal Audit, Compliance e Risk Management e ii) le altre Funzioni identificate nel Gruppo con "responsabilità di controllo" quali Legal e Security.

Linee di sviluppo

Risorse Umane

L'anno 2021 è stato caratterizzato dalla forte accelerazione nella trasformazione digitale. Nello specifico si è provveduto al costante potenziamento dell'infrastruttura tecnologica, sia in termini di aggiornamento che di stabilità, ad implementare una serie di iniziative volte al mantenimento di protezioni di livello elevato contro le nuove minacce alla sicurezza informatica. E' stato compiuto uno sforzo notevole per progettare il Next Normal, ossia la nuova normalità dopo la pandemia, e per dotare il Gruppo di strumenti avanzati di collaborazione che consentano di lavorare a distanza. Nonostante quindi il periodo particolarmente difficile, lo **sviluppo tecnologico**, parte del pilastro *Trasformazione e massimizzazione della produttività di Team 23*, è stato accelerato.

Sono state intraprese una serie di iniziative volte a:

- **Rafforzare** le competenze della forza lavoro grazie all'**internalizzazione** di competenze basandoci su 4 competenze specifiche: "cyber security", "software development", "data management" e "architecture and Service Management". Il piano di internalizzazione, che troverà piena esecuzione lungo l'arco temporale del piano stesso, 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.
- **Ridisegnare** la **strategia formativa** con investimenti mirati a sostegno del piano di upskilling con focalizzazione sullo sviluppo delle 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.
- **Implementare** nuove tipologie di **selezione e onboarding** completamente digitali compatibili con le metodologie di lavoro a distanza dettate dalla situazione pandemica.
- **Aggiornare** la **mappatura delle competenze** e dei **percorsi di carriera** per i professionisti e i manager finalizzate a supportare il conseguimento degli obiettivi di UniCredit in un contesto tecnologico 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 all'interno della Group Digital & Information Area.

In linea con i nostri valori, nel corso del 2021, è continuata, attraverso iniziative specifiche e partecipazione a programmi di Gruppo, l'attività di sensibilizzazione volte a promuovere una cultura che valorizzi la diversità e l'inclusione.

Come naturale evoluzione, per il 2022 si prevede un ulteriore focus sulle persone e sulle competenze in continuo allineamento con le sfide a cui il Gruppo sarà chiamato a rispondere.

UniCredit Services S.C.p.A.

Le risorse del perimetro di UniCredit Services S.C.p.A. ammontano al 31 dicembre 2021 a 6.300, di cui 2.186 in Italia, 1.543 in Romania, 1.511 in Germania, 587 in Polonia, 177 in Ungheria, 124 in Repubblica Ceca, 52 in Slovacchia, 50 a Singapore, 37 a New York e 33 in Gran Bretagna.

La variazione complessiva di -68 risorse per il perimetro UniCredit Services S.C.p.A., rispetto all'anno precedente è riassunta nel seguente prospetto:

Risorse al 31.12.2020	6.368
Assunzioni	720
Trasferimenti da/ad altre Aziende del Gruppo	-139
Cessazioni	-649
Risorse al 31.12.2021	6.300

La riduzione delle risorse si è concentrata principalmente in Germania (-186) soprattutto per il passaggio di HR SSC in UniCredit Bank AG (-100) avvenuto a Luglio 2021, altre minori riduzioni sono avvenute in Romania (-21) e a New York (-3); incrementi dell'organico si sono invece realizzati in Polonia (+75), in Italia (+55), Repubblica Ceca (+3), Ungheria (+3), Slovacchia (+3), Singapore (+2) e UK (+1).

Rispetto al totale dell'organico di fine anno la popolazione femminile rappresenta il 46% del totale, mentre 640 risorse hanno un contratto part-time.

UniCredit Services GmbH

Le risorse del perimetro della Legal Entity UniCredit Services GmbH ammontano al 31 dicembre 2021 a 1.027 di cui 440 in Romania, 346 in Austria e 241 in Polonia.

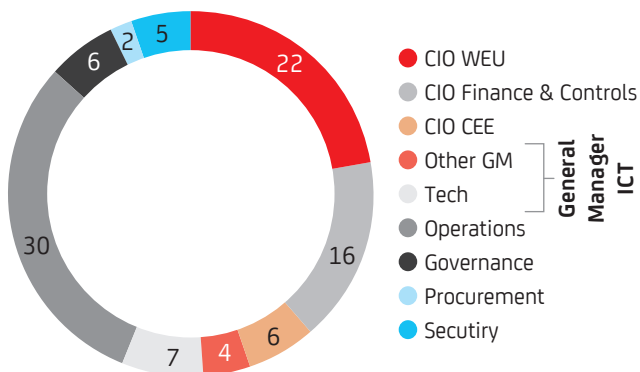
La variazione complessiva di -97 risorse per il perimetro UniCredit Services GmbH rispetto all'anno precedente è riassunta nel prospetto a seguire:

Risorse al 31.12.2020	1.124
Assunzioni	66
Trasferimenti da/ad altre Aziende del Gruppo	-49
Cessazioni	-114
Risorse al 31.12.2021	1.027

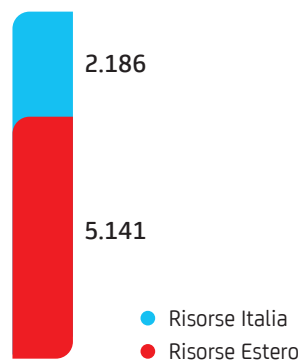
Le riduzioni sono avvenute in Polonia (-62), Romania (-34) e Austria (-1).

Rispetto al totale dell'organico di fine anno la popolazione femminile rappresenta il 66% del totale, mentre 147 risorse hanno un contratto part-time.

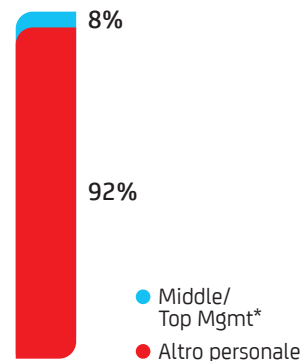
Distribuzione delle risorse per area di business UniCredit Services S.C.p.A. e GmbH (%)



Distribuzione Italia/Estero delle risorse S.C.p.A. e GmbH

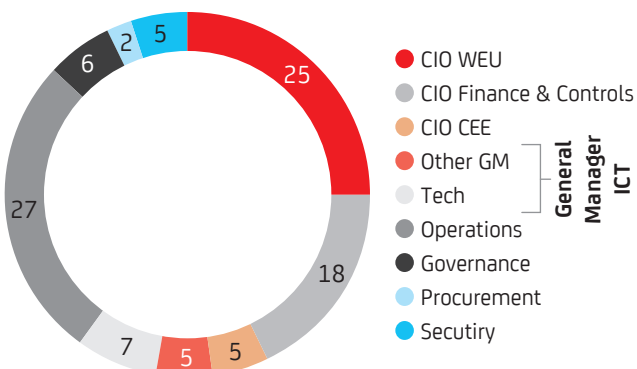


Distribuzione risorse per inquadramento S.C.p.A. e GmbH

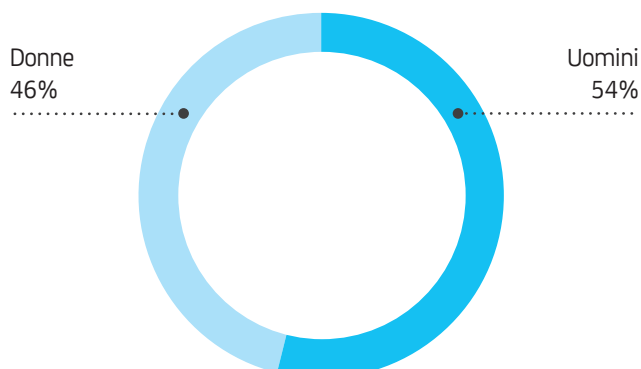


(*) Middle/Top Management ricomprende le bande da 3 a 6 (dove il Global Job Model è presente).

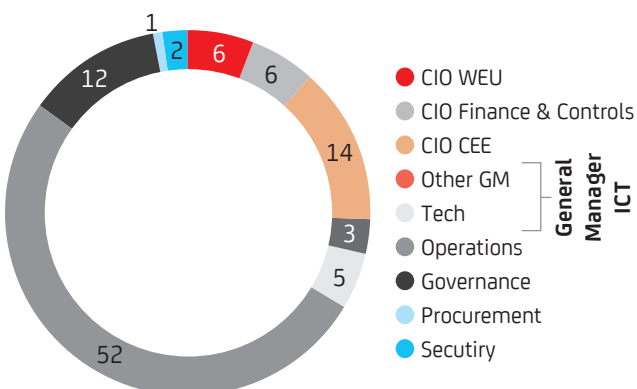
Distribuzione delle risorse per area di business UniCredit Services S.C.p.A. (%)



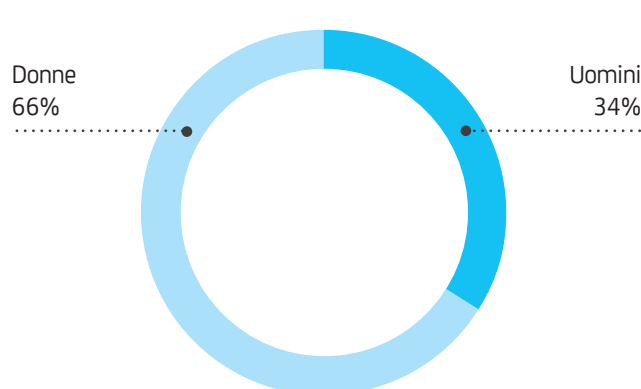
Distribuzione delle risorse per genere UniCredit Services S.C.p.A. (%)



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



Distribuzione risorse per genere UniCredit Services GmbH (%)



Linee di sviluppo (SEGUE)

Risorse Umane (SEGUE)

Formazione

Nel corso del 2021 UniCredit Services, a livello globale, ha portato avanti l'investimento nella formazione focalizzandosi sia sulle principali competenze trasversali necessarie per supportare il business nel cambiamento, sia sul consolidamento delle competenze core verticali di ciascuna area tecnica di business.

A fronte dell'introduzione del nuovo processo TPRM (Third Parties Risk Management), nel corso dell'anno un grande effort è stato fatto sull'assessment dei fornitori e sulla stipula dei relativi contratti: in particolare la Gara per la scelta dei Fornitori di riferimento per il processo di Upskilling ha richiesto molti mesi e per questa ragione la formazione tecnica esterna si è concentrata nell'ultima parte dell'anno.

A causa del COVID, anche nel 2021 i corsi si sono svolti prevalentemente da remoto, grazie al grande lavoro di digitalizzazione dei format formativi fatto nel 2020.

Il numero complessivo di partecipazioni ad iniziative di formazione è aumentato (114.206) rispetto al 2020 (+29%), confermando il trend positivo che si è instaurato dal 2019; il monte ore è leggermente aumentato rispetto al 2020 (220.215 + 1% rispetto alle 208.765 ore).

Anche nel 2021 sono state centrali le competenze trasversali chiave, necessarie per sostenere i principali pilastri della strategia IT, coerentemente con il piano Team 23, e sono:

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

L'attività di formazione coi fornitori esterni si è pertanto focalizzata su:

- CYBERSECURITY Professionals Certifications
- GOOGLE Cloud Learning Path: nel 3Q20 è stato firmato un accordo di 4 anni con Google specifico per l'upskilling di ~ 400 professionals a livello globale
- 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 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
- Metodologia Lean Six Sigma

In un anno fortemente impattato dallo Smart Working, è stata messa una attenzione particolare sulla formazione dei Neo Managers a cui sono stati erogati corsi di formazione on line con focus sulla leadership e l'inclusione (es. Communication styles, Feedback, Motivation & Delegations).

In linea con la strategia di valorizzare i Talenti del Gruppo, sono stati lanciati sui talenti di tutte le Branches di UniCredit Services due percorsi volti a rafforzare le competenze in ambito comunicazione ("*The Art of Making Meeting Work*" e "*Influencing with Impact*"); hanno partecipato circa 46 ragazzi e ragazze provenienti da tutta Europa.

Infine con la Security Academy, è stata strutturata un'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: tra i corsi "Secure coding fundamentals" con 1216 partecipazioni e "Phishing-unmask the fraud" 1530 fruitori.

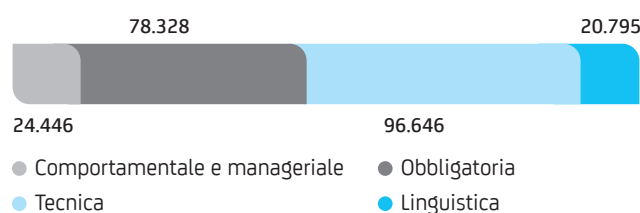
Dati di sintesi formazione 2021 (inclusa obbligatoria)

Numero di partecipazioni ad interventi formativi ¹	114.206
Numero complessivo di persone formate ²	8.330
Numero di ore di formazione erogate nel 2021 in UniCredit Services:	220.215
HC UniCredit Services al 31/12/2020:	8.357
Media di ore pro-capite (tot ore erogate/HC al 31/12):	26,35

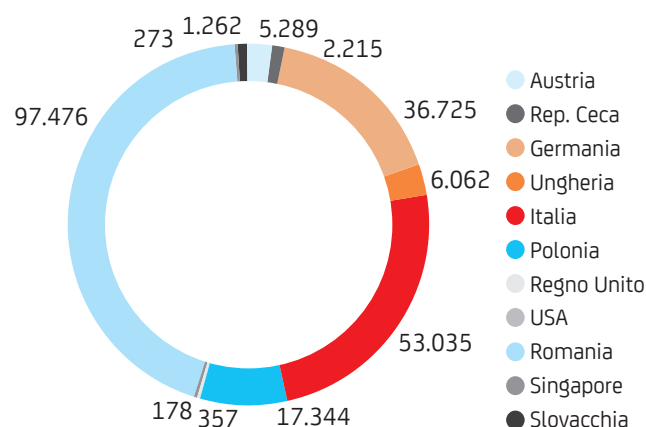
¹ di cui 64.436 sono relative a mandatory training.

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

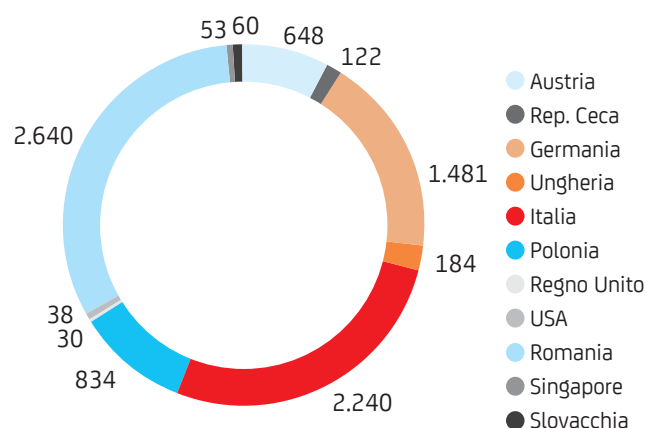
Ore di formazione erogate per tipologia (inclusa obbligatoria)



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 violazione 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 329 indicatori di rischio. Per la quantificazione dei maggiori rischi potenziali, sono state inoltre effettuate 21 Analisi di Scenario.

Il consolidato e rafforzato processo di valutazione del rischio di implementazione dei progetti prevede che per i progetti più rilevanti venga eseguito uno specifico Risk Assessment (CRA) che ne analizzi in dettaglio i rischi operativi e monitori l'implementazione delle azioni di mitigazione individuate. I risultati finali del Project Risk Assessment vengono portati all'approvazione degli Stakeholder del progetto.

Analoga modalità viene applicata agli outsourcing Critical or Important (COI) con la stesura, revisione periodica (quarterly-yearly) e condivisione con gli RTO di uno specifico Risk Assessment.

In tale ambito rimane costante l'impegno formativo: il modulo "Project Risk Assessment", rivolto ai Project Manager di UniCredit Services di tutto il perimetro operativo aziendale, ha il principale obiettivo di condividere la metodologia e gli strumenti di valutazione dei rischi di progetto nonché di metter a fattor comune le esperienze e le necessità di tutti gli attori coinvolti nei processi 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 34 processi informatici, con valutazioni di rischio atteso e rischio estremo, quest'ultimo per scenari IT o Cyber. Inoltre, è stata implementata una Risk Dashboard ICT e Cyber al fine di monitorare su base mensile i principali rischi Cyber e ICT attraverso specifici indicatori di rischio clusterizzati per processo; la dashboard è discussa regolarmente con il management, con evidenza di possibili rischi emergenti e relativo stato delle contromisure.

A complemento degli indicatori sopra citati, è stato definito un framework di controllo di secondo livello comprendente controlli a campione o massivi sui principali processi ICT; l'attività, iniziata nel corso del 3Q21 e riportata ricorrentemente nel Comitato Rischi, è in fase di progressivo sviluppo per estendere il numero di processi coperti dai controlli di rischio.

Nel 2021, 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.

Chief Information Office

CIO CEE

“CIO CEE” * garantisce, per il perimetro geografico di competenza, la fornitura globale di servizi ICT in tema di “Digital Channels” (facendo leva su UniCredit Services GmbH), “Commercial Banking”, “Payments” e “Cards”. E’ responsabile dell’insieme dei servizi ICT offerti (applicazioni, infrastrutture, sicurezza ICT) a partire dal supporto nell’evoluzione della strategia ICT fino alla gestione dei servizi run, operando anche come punto di riferimento per la “relazione” con la funzione di Group Digital & Information di riferimento, direttamente o supportato dalle altre fabbriche ICT. La struttura è, quindi responsabile di implementare le 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, mobile banking, public website, CRM Operativo e Business Intelligence per il perimetro CEE;
- banca commerciale (ad esempio carte di credito e cash desk) basata su piattaforme EzyCore (backend e front-end);
- architetture cross e layer di integrazione ESB/i-HUB;
- specifiche applicazioni locali di commercial banking e enterprise services;

assicurando il loro allineamento/funzionamento anche attraverso servizi di supporto (1° e 2° livello) dedicati.

È, inoltre, responsabile di garantire l’implementazione della metodologia Agile all’interno delle CEE Software Factory in linea con le priorità di strategia di UniCredit Services, comprese la condivisione e la standardizzazione delle best practise in ambito Agile fra tutte le strutture CEE Software Factory e il coordinamento degli Agile Coach e della formazione dei team Agile.

“CIO CEE”, infine, coordina e guida le filiali estere di UniCredit Services – Repubblica Ceca, Slovacchia, Ungheria - relativamente a tutti gli aspetti di governance e di strategia aziendale, fungendo da collegamento tra la sede centrale e le filiali, occupandosi delle questioni locali, nonché diffondendo localmente la strategia, i processi e le linee guida della sede centrale.

L’esercizio 2021 è stato caratterizzato dalla consegna di tutte le progettualità pianificate, nonostante la pandemia COVID-19 abbiamo colpito anche tale esercizio.

Il programma Omnichannel è proseguito nel corso del 2021 in Repubblica Ceca e in Slovacchia realizzando le principali priorità relative al Conto Corrente/Identità Digitale, Mutui e Prestiti al Consumo consentendo ai clienti di accedere a vari prestiti in contanti comodamente da casa. Il primo rilascio del programma Omnichannel in Romania ha introdotto un flusso di lavoro

semplificato per la vendita del prestito standard ai clienti esistenti nel canale Mobile Banking sfruttando, sui componenti riutilizzabili dell’interfaccia utente un modulo tecnico costruito come parte del programma Omnichannel. In Ungheria l’implementazione della piattaforma Omnichannel è iniziata nel secondo semestre del 2021 con l’obiettivo di rilasciare le funzionalità relative ai prodotti di credito al consumo e di apertura di nuovi conti correnti entro il terzo trimestre del 2022.

Questi risultati sono stati possibili attraverso una collaborazione efficiente e continua, una pianificazione dettagliata e straordinari team di progetto, dove business e IT hanno lavorato insieme. Per il 2022, la Direzione Mercati e F&A ICT continuerà a supportare le iniziative strategiche di CIB previste dal Piano Pluriennale.

Nel 2021 è stata rilasciata l’ottava versione dell’applicazione Mobile Banking in 7 paesi (Romania, Rep. Ceca, Slovacchia, Ungheria, Slovenia, Banja Luka, Serbia).

Il 2021 è stato un anno ricco di riconoscimenti per il progetto UBB Best mobile application nel mercato bosniaco; la Romania si è contraddistinta per l’eccezionale ruolo nello stimolare l’uso di Strumenti Bancari mobile.

Il programma di implementazione di successo di Apple/Google Pay è proseguito in altre paesi CEE nel 2021. UniCredit è stata la prima a introdurre funzionalità sui mercati locali di Google Pay e Apple Pay in Romania e di Visualizzazione del PIN della carta in Ungheria.

Diverse attività sono state avviate e implementate con lo scopo di aumentare la stabilizzazione e la resilienza per l’ambiente di produzione CEE Mobile. A livello di infrastruttura sono state svolte attività di monitoraggio continuo sui consumi delle risorse hardware a livello di Paese.

A livello di applicazione CEE Mobile Banking, per rispondere all’esigenza di una maggiore protezione delle app mobili, sono stati implementati Dexguard (per Android) e Arxan (per IOS). Inoltre, sono stati messi in atto diversi miglioramenti nell’area della posta in arrivo dei clienti, che copre tutti i paesi CEE.

Dopo la positiva implementazione del Programma di pagamento istantaneo in Serbia, Ungheria e Slovenia, sono in preparazione progetti anche per la Repubblica Ceca, Slovacchia e Romania con la prospettiva di implementare la soluzione di pagamento istantaneo a livello locale già nel corso dell’esercizio 2022. In Slovenia è stato avviato anche lo sviluppo di una produzione di pagamenti istantanei transfrontalieri il cui completamento è previsto nel corso del mese di febbraio 2022.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

Con riferimento ai regolamenti SWIFT e SEPA e alla GDPR sono stati garantiti i necessari adeguamenti normativi previsti per l'esercizio 2021, mentre è stato completato per le 3 banche CEE.

È stata avviata la modernizzazione del sistema di gestione delle carte (CMS) con miglioramenti significativi in Serbia relativi all'elaborazione delle transazioni, mentre per tutti i siti che utilizzano CMS sarà realizzato un progetto di 3 anni per ottimizzare il sistema.

A seguito delle varie modifiche legislative finanziarie e creditizie legate alla pandemia di Covid-19 anche nel 2021, si sono rese necessarie diverse evoluzioni applicative a supporto delle Banche del Gruppo.

Oltre ai progetti ed all'operatività abbiamo ottenuto importanti risultati legati al anche Service Management. In particolare è stato raggiunto:

- un miglioramento della gestione dei servizi UCS nella reportistica e nel monitoraggio con l'introduzione di Tableau de Board e l'incontro ICT ORO & SORO nell'area CEE CIO;
- l'introduzione di una soluzione di "Instant Feedback" (Net Promoter Score) in Ungheria e continue azioni intraprese per il miglioramento della comunicazione e una maggiore collaborazione con la Divisione CEE;
- una stretta collaborazione con le nostre controparti globali e in linea con le iniziative centrali;
- supportato con successo diversi progetti relativi alla sicurezza, obsolescenza e resilienza come CyberArk, ricertificazione SGate, Gibson, Service Reliability Program e produttività delle persone.

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 ed ai clienti finali, favorendo sinergie ed 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 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

S.C.p.A. 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 funzione "CIO CIB" garantisce, per il proprio perimetro di competenza, l'offerta globale di servizi ICT nelle aree "Mercati e F&A", "GTB" e "Filiali Internazionali". Agisce in qualità di CIO Servizi UniCredit con la Divisione Corporate e Investment Banking (CIB), responsabile dei servizi ICT, a partire dalla definizione della strategia di evoluzione ICT fino alla gestione dei servizi gestiti, operando anche come referente unico per le relazioni con i Clienti di riferimento, direttamente o supportati dagli altri dipartimenti ICT.

Inoltre, "CIO CIB" coordina e guida parte delle filiali estere di UniCredit Services, nel Regno Unito (che copre le filiali in Europa), New York e Singapore (che copre la regione Asia Pacific), in relazione a tutte le questioni di governance e strategia aziendale. Funge da collegamento tra la sede centrale e le filiali, oltre a distribuire localmente la strategia, i processi e le linee guida dalla sede centrale.

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

Il dipartimento è articolato in tre Strutture Operative Core Service Function: "Mercati e F&A ICT", "GTB ICT" e "International Branches ICT".

In relazione a "Mercati e F&A ICT", il dipartimento è responsabile della progettazione, definizione e gestione di piattaforme applicative di trading e tesoreria, in relazione a tassi di interesse, crediti, forex, azioni, commodities e tesoreria, applicazioni di accesso al mercato e fornitura di dati di mercato statici e in tempo reale. Fornisce servizi ICT globali e specifici per paese a supporto della vendita di prodotti forex, mercati monetari, derivati, obbligazioni e prestiti strutturati della Divisione Corporate Investment Banking. Le principali attività riguardano anche i sistemi di regolamento delle transazioni per i Clienti CIB, le soluzioni informatiche per l'intelligence di mercato, il CRM analitico, il calcolo del conto economico, il reporting normativo e i servizi di Back Office, Middle Office e Accounting per l'area Mercati e F&A.

In relazione a GTB ICT, la funzione assicura l'esecuzione dei pagamenti relativi ai servizi di Cash Management offrendo soluzioni locali (domestiche) e globali (SEPA, istituzioni finanziarie) basate su piattaforme prevalentemente personalizzate; fornisce inoltre servizi di Corporate Banking alla clientela corporate della Banca e alle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali. Assicura inoltre la fornitura di soluzioni al servizio delle piccole e medie imprese (PMI)

per tutte le esigenze di finanziamento della filiera, con specifico riferimento ai crediti documentari, al finanziamento delle merci e alla gestione dei dati di fatturazione.

In relazione alle "Filiali Internazionali ICT", il dipartimento è responsabile della progettazione, definizione e gestione delle principali applicazioni bancarie e locali (normative, business driven e altre). Fornisce inoltre servizi a tutte le linee di business e le competenze locali del network internazionale 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 2021 "CIO CIB" ha supportato i programmi strategici di CIB, nonché i programmi pluriennali del Gruppo per lo sviluppo di nuove piattaforme tecnologiche, per ampliare le quote di mercato in aree specifiche e offrire soluzioni in linea con i principali competitor (come ad esempio PULS, Payments Utility Long term Solution), nonché per adeguare i sistemi IT ai nuovi requisiti normativi (es. PSD2, SFTR, IBOR, Target2, CBPR+, Brexit).

Nell'area Mercati e F&A ICT, le attività di evoluzione per le piattaforme IT strategiche sono state gestite nel 2021. La piattaforma Murex Treasury - il sistema di tesoreria utilizzato da UniCredit SpA, Bank Austria e dalla maggior parte dei paesi CEE - è stata implementata (insieme l'architettura EuroMIB FO-BO-Risk) in Zagrebacka Banka, mentre la società irlandese è stata chiusa con la migrazione delle operazioni in essere in UniCredit SpA. Inoltre, è stata supportata anche l'estensione della piattaforma eFX (UCTrader) a nuove classi di attività (Commodities). È proseguito il percorso di digitalizzazione della piattaforma di vendita. In particolare, USP Light (dopo il successo del rollout di Rates) è stata integrata con (1) UCTrader per la distribuzione di derivati su Commodities nell'eCommerce e (2) con DiA nell'ambito del rilascio della piattaforma in UniCredit SpA per digitalizzare l'attività di advisory. Parallelamente, il modulo UFX Cash è stato riprogettato, muovendosi verso un concetto di moderna architettura web-based.

Nell'ambito del progetto pluriennale di implementazione del sistema di custodia BANCS in Bank Austria e CEE, il primo paese, la Romania, è stato integrato nella nuova piattaforma a dicembre.

In Austria è stato implementato il software di analisi dei dati dei clienti di Markets; è stata inoltre estesa la connettività al mercato per l'integrazione di nuovi clienti Brokerage ed è stata ulteriormente supportata l'integrazione di CIB con l'attività di Banca Commerciale.

Sono state completate le iniziative di "Automazione Riconciliazione Portafoglio" e quelle relative alla "Politica di risoluzione delle controversie con le controparti", sia in relazione al Margine Iniziale che al Margine di Variazione, nonché all'evoluzione (aggiornamento) della piattaforma titoli Calypso.

Continua, inoltre, l'evoluzione della piattaforma ICT con il consolidamento della piattaforma Fixed Income Trading: in 2 anni ION diventerà la piattaforma globale comune per le attività di trading e market making su Obbligazioni, Futures e Repo per UniCredit Spa e UniCredit Bank AG, sostituendo la soluzione esistente basata su Valantiq IQBond e che garantisce le pratiche di mercato più avanzate negli algoritmi di trading per i prodotti a reddito fisso.

Sono state implementate alcune iniziative nell'area F&A come l'upgrade della versione di Loan IQ alla versione più recente che consente l'implementazione dei nuovi tassi alternativi Risk free in sostituzione del LIBOR. Inoltre, c'è stato un forte contributo all'iniziativa di chiusura rapida della dichiarazione semestrale implementando miglioramenti per consentire l'eliminazione delle soluzioni manuali in atto per l'elaborazione di fine mese. Su eOrderbook, a supporto del business dei mercati dei capitali di debito, sono state introdotte importanti funzionalità di sicurezza come l'autenticazione a 2 fattori e la nuova funzionalità di reporting per le obbligazioni UE che contribuiscono a diventare anche lead arranger per quelle asset class. Nel 2021 ci sono state le prime consegne nell'iniziativa che mirava alla digitalizzazione dei flussi di lavoro attraverso l'estrazione di dati chiave da parte dell'intelligenza artificiale o l'elaborazione del flusso di lavoro basata su applicazioni delle transazioni di Commodity Trade Finance.

Nell'area GTB ICT, nell'ambito delle attività di evoluzione del sistema di pagamento SWIFT GPI, Instant Payments Austria e Virtual Account Italy, oltre che sui sistemi di Trade Finance, attraverso l'estensione delle filiali Trade Finance Gate e IMEX nelle filiali di New York, il roll-out dell'integrazione tra TFO e back-end in Austria e implementazione del nuovo canale digitale per Foreign Advances in Italia (sfruttando TF Gate e MFA). Da un punto di vista normativo, il dipartimento ha supportato pienamente le attività per garantire la conformità ai requisiti del nuovo standard di messaggistica SWIFT per Garanzie e Stand-by LC in tutti i paesi. Sui canali è proseguita l'evoluzione del programma UC e-Banking e Global Corporate Portal, quest'ultimo incrementando i servizi offerti alla clientela, integrando BusinessNet e SWIFT GPI in Austria e offrendo una nuova Communication Suite per una banca sicura bidirezionale verso la comunicazione documentale al cliente scambio e compiti. Aggiunti servizi Docusign per la stipula dei contratti Proseguimento dell'evoluzione del Prestito Online in Italia. Dal punto di vista normativo, la funzione ha supportato pienamente le attività necessarie per garantire l'adeguatezza dei requisiti del SWIFT Customer Security Program, nonché l'implementazione dei requisiti per il progetto ALBA in ambito Compliance. Inoltre, sono state completate le attività necessarie per soddisfare i requisiti minimi obbligatori ai fini della PSD2 ed è proseguito lo sviluppo della sezione "Opportunità di Business" all'interno del programma PSD2.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

Nel 2021, in ambito International Branches, è proseguito il programma di consolidamento dei diversi sistemi Midas local core-Banking nella piattaforma bancaria globale Midas Fusion, con particolare riguardo alle filiali di New York di UniCredit SpA e UniCredit Bank AG. Si segnala inoltre il progetto di migrazione dell'applicativo Kondor alla piattaforma globale Murex presso la filiale di New York, con l'obiettivo di proseguire l'armonizzazione della piattaforma.

Nel 2021 CIO CIB ha inoltre supportato la predisposizione del piano pluriennale di Gruppo in linea con le funzioni di business Corporate e Investment Banking nonché la strategia e le linee guida dell'Ufficio Digitale e Informazione di Gruppo.

In vista del 2022, la Direzione Mercati e F&A ICT continuerà a supportare le iniziative strategiche di CIB previste dal Piano Pluriennale.

Proseguiranno i programmi di ristrutturazione delle piattaforme di vendita, nonché l'estensione della piattaforma Digital Interaction Advisory a UniCredit SpA e il completamento delle attività di espansione della piattaforma target eFX (ExCEED/UC Trader) per consentire la cessione del legacy Piattaforme RET e Apama. Proseguirà il progetto relativo alla sostituzione di BACS con la soluzione BaNCS (in area CEE e in Bank Austria). La funzione sarà inoltre responsabile dell'avvio del programma di evoluzione della piattaforma Calypso a supporto delle attività di BackOffice e Accounting dei titoli, dei prodotti FX/Money Markets e dei derivati OTC. Proseguirà il progetto di migrazione delle attività della filiale lussemburghese di UniCredit Bank AG relative alla cessione di crediti. A fini regolamentari, il dipartimento supporterà i programmi relativi a Target 2, ECMS e CBPR+ con l'introduzione della piattaforma globale e unificata per la gestione della liquidità e proseguirà l'ottimizzazione dei prezzi e dei prodotti, seguendo le evoluzioni dei mercati legate all'IBOR. Con riferimento all'area F&A, le principali iniziative riguarderanno la digitalizzazione dei processi cartacei supportata da specifici workflow e strumenti di Intelligenza Artificiale.

Nel 2022, il dipartimento ICT di GTB continuerà la trasformazione e la modernizzazione della piattaforma di pagamento in Germania e Austria attraverso il programma PULS. Inoltre, verrà lanciata un'iniziativa per trasformare l'attuale piattaforma monolitica EuropeanGate in una soluzione orientata ai servizi, creando una piattaforma flessibile e scalabile per rispondere in modo resiliente ai problemi hardware dell'infrastruttura. Questa soluzione rispetterà l'architettura introdotta dal programma PULS con l'utilizzo di micro servizi. Proseguirà inoltre l'iniziativa "Consolidamento Target 2" per adeguare la messaggistica interbancaria ai requisiti normativi, così come il progetto per l'adozione di un nuovo percorso di connettività

alla rete e la società "Cross-Border Payments and Reporting Plus" (CBPR+), che portare all'adattamento dei formati e dei rapporti dei messaggi di pagamento.

Nell'area Cash Management, proseguirà l'evoluzione degli asset strategici di UC e-Banking Global e Global Corporate Portal, arricchendo il Global Portal, Communication Suite, lo strumento Product Management e l'integrazione di Docusing e proseguendo l'evoluzione dell'OnLine Lending, nonché lo sviluppo di prodotti come Pay FX, GPI, Instant Payments, Request to Pay e Virtual Account. Nel 2022 verrà lanciata l'International Payments Initiative (IPI), come punto di ingresso e opportunità di cross-selling per tutte le attività legate al business internazionale aziendale e a FI Clearing. L'obiettivo principale dell'iniziativa è migliorare ed estendere le funzionalità di gestione dei prezzi, conversione FX, GPI e funzionalità di pre-convalida.

Nell'area Trade Finance proseguirà la digitalizzazione del processo attraverso lo sviluppo del back-end Supply Chain Finance – WOCA in Germania, inclusa la migrazione dal Lussemburgo, e il nuovo canale digitale clienti per il Factoring in Italia, nell'ambito del Digital Factoring programma pluriennale. L'area sarà inoltre coinvolta nel potenziamento di TF Gate in Italia e Germania e nell'ulteriore automazione dei processi aziendali sfruttando il TFO per il controllo documentale. Per la parte regolatoria il back-end in Italia è coinvolto nel roll-out di T2/CBPR+.

Nel 2022, l'obiettivo dell'ICT delle filiali internazionali rimarrà l'ulteriore consolidamento dei sistemi bancari core locali e l'ottimizzazione dei livelli intermedi. In linea con il suddetto obiettivo, viene avviato un progetto di sostituzione e migrazione dell'applicazione Midas locale UniCredit Bank AG filiale di Milano sulla piattaforma globale Fusion Banking Midas. Implementazione di Middle Layer (UniLink) per tutta la rete delle filiali estere per connettersi alla Global Core Banking Platform. Inoltre, è prevista l'armonizzazione del panorama applicativo spostando le applicazioni TCM/Compliance, attualmente gestite localmente, al Global competence center all'interno del CIO F&C per sinergizzare le soluzioni del Gruppo; allo stesso modo l'hub SWIFT locale per Londra viene spostato nell'hub SWIFT del gruppo. Un altro obiettivo strategico per il dipartimento sarà il supporto dell'implementazione di progetti normativi di successo in tutte le sedi, come CBP+, IBOR e altri, oltre a soddisfare i requisiti di ciascun sistema di pagamento normativo regionale/locale.

CIO Area Commercial Banking

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);
- 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 S.C.p.A. 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 2021 l'area Cards ha contribuito alla realizzazione del Piano Industriale di Gruppo tramite lo sviluppo di una serie di progettualità nei tre paesi in perimetro (Italia, Germania, Austria). In particolare in Italia, in ambito Issuing, è stata ottimizzata l'esperienza di acquisto e utilizzo dei prodotti E2E grazie ad alcuni interventi migliorativi (e.g. servizio tracking SMS, ottimizzazione procedura resi). Sono inoltre state avviate le analisi e gli sviluppi di una serie di funzionalità aggiuntive per la carta di debito internazionale MyOne, che sono poi andate a confluire nel progetto Omnichannel

in rilascio nel 2022. L'offerta in ambito Acquiring è stata arricchita, al fine di ampliare la digitalizzazione dei pagamenti, sia offrendo la soluzione Bancomat Pay sia con l'implementazione dei nuovi servizi verso la Pubblica Amministrazione (PagoPA). In Germania, le progettualità sono state sviluppate per migliorare la customer experience sui canali digitali per i possessori della carta di credito e di debito, completando l'offerta della nuova Visa Debit Card (e.g. FCB Adults, Minors and Business) con funzionalità su canali digitali (display, setting e ordering) e perseguendo la semplificazione dei prodotti cancellando le carte V-Pay and prepaid. In Austria, invece al fine di migliorare il processo issuing, le principali attività sono state Mastercard-ID Check e la dematerializzazione dei contratti carte.

Relativamente all'area Securities sono state recepite due importanti direttive Europee: Central Securities Depositories Regulation, con lo scopo di introdurre un insieme di regole per le operazioni di post-trading al fine di aumentare la tutela del cliente e Shareholder Rights Directive II, con l'introduzione di nuove policy agli istituti finanziari al fine di incoraggiare il coinvolgimento degli azionisti a lungo termine, migliorare la sorveglianza sulla remunerazione degli amministratori ed introducendo un maggiore livello di trasparenza. A partire dall'ultimo quarter del 2021 è stata introdotta in Italia la funzionalità di Best Execution dinamica che per ogni ordine effettuato dal cliente, provvede a selezionare la piazza più conveniente su cui effettuare l'operazione.

Nell'ambito dei Canali Fisici, nel 2021 è stata rilasciato per BuddyBank un nuovo processo di onboarding e apertura del conto al 100% online, digitale ed automatizzato. Questo processo migliora sensibilmente l'esperienza del cliente, consente la mitigazione dei rischi operativi ed evolve il ruolo del back office creando efficienza. Grazie al programma Dynamic KYC (DKP) è stata ottenuta una più ampia armonizzazione e centralizzazione delle funzionalità KYC in Italia e Germania per le imprese. L'obiettivo di questa realizzazione è quello di una valutazione del rischio di ciascun cliente caratterizzata da un alto livello di completezza ed uniformità, liberando tempo commerciale sulla rete.

Con la nuova Digital Document Platform (DDP) per le imprese, si è dato impulso al livello di digitalizzazione e automazione nella gestione dei contratti. La DDP consente ai clienti, all'interno dell'Internet banking, di ricevere e firmare digitalmente con un semplice "click" un'ampia gamma di contratti. Grazie alla disponibilità della nuova piattaforma è possibile accelerare la digitalizzazione dei processi di vendita e post-vendita, scalandone i volumi.

In Germania con il programma pluriennale PRISMA si è introdotto un nuovo modello di business omnicanale ("Smart Banking") per i clienti privati, grazie ad un cambiamento ben orchestrato in ogni dimensione dell'organizzazione di UniCredit Bank AG. Nel 2021 è stata realizzata un'innovativa soluzione IT basata su chat/voice-bot che abilita un significativo livello di automazione nell'interazione

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

con la clientela. Inoltre è stato introdotto un sistema di gestione della forza lavoro per oltre 600 agenti della banca ed efficientata l'interazione remota con i clienti.

Con il lancio della nuova Intranet di Gruppo e di nuovi strumenti di comunicazione e di social collaboration si è resa disponibile la prima piattaforma completamente globale del Gruppo UniCredit. La soluzione, già attiva per 60 legal entities in 11 paesi, consente ai dipendenti del Gruppo di accedere ad un'unica piattaforma estensibile in futuro a nuove applicazioni.

In ambito Canali Digitali sono proseguite le attività del programma "New Global Mobile App" con l'obiettivo di fornire ai clienti una Mobile APP cross country caratterizzata dalla stessa architettura e dallo stesso livello di sicurezza, affinando un prodotto che faciliti l'acquisizione di nuovi clienti e ne migliori l'esperienza, il cross-selling e l'up-selling; sono stati inoltre raggiunti importanti risultati relativi al miglioramento della Customer Experience, attraverso l'ottimizzazione dei processi di firma digitale e rafforzamento delle misure di sicurezza per autorizzare operazioni bancarie tramite Mobile Token.

Dal punto di vista funzionale, sono state rilasciate ed aggiornate le funzionalità di Personal Financial Management (come il NetWorth, il Cash-Flow o il Family Balance) e Credit Express Dynamic, tramite cui è possibile gestire direttamente un investimento o la richiesta di un finanziamento tramite Mobile App.

Inoltre, è stata rilasciata una nuova versione della Mobile APP sullo store Huawei con l'obiettivo di rendere accessibile il sistema ai clienti che non avevano accesso ai principali Store (App Store iOS e Google Play Store).

Per quanto riguarda l'ambito Internet Banking, al fine di supportare la clientela all'interno del nuovo scenario definito dalla pandemia, di garantire un approccio orientato al Business e di incrementare la resilienza e la disponibilità dei sistemi e delle applicazioni, ci si è concentrati sulle iniziative volte all'accelerazione digitale dei processi, migliorando la customer experience attraverso l'aggiornamento della UI/UX e implementando nuove soluzioni per l'assistenza clienti (es. Chatbot).

In ambito CRM, coerentemente con il piano "Team23", sono proseguite le attività di estensione dell'adozione dei tool nelle varie geografie di UniCredit, e di estensione delle feature digitali del prodotto. In particolare in ambito Corporate CRM è stato completato onboarding di 2k utenti tedeschi in B.LINK oltre che il rollout dello stesso in due altre foreign branches (Madrid Abu Dhabi). Inoltre è continuato il percorso, tracciato negli scorsi anni, di continuo arricchimento funzionale su tutte e tre le

divisioni (CIB, Commercial Banking e CEE). In Italia, di particolare interesse, è stato l'avvio dell'adozione del processo di "commercial engagement" multicanale, con adozione di Salesforce Marketing Cloud e la sua interoperabilità in B.LINK: è ora possibile avviare campagne commerciali attraverso DEM, proseguendo poi le azioni commerciali in B.LINK dove il gestore ha una visione a 360 dei touch point commerciali del cliente. In ambito Retail CRM il programma Salesforce ha contribuito in maniera determinante alla strategia di digitalizzazione del gruppo, con il roll out per l'Italia delle fondamenta architetturali per la gestione di Customer Interaction Real Time, anche attraverso l'integrazione con la Mobile APP, ponendo le basi per la creazione di una nuova Scheda Cliente, come unico strumento operativo per la Rete Commerciale e di un nuovo strumento di Campaign Management. Con più di 20.000 utenti abilitati alla piattaforma Salesforce, in Italia c'è stato un progressivo roll-out di +70 Customer Journey sui clienti con +25 milioni di interazioni tramite email, sms e push commerciali, +700K simulazioni di pricing di prestiti personali e +5K di mutui su Uprice. In Germania si è completato il setup della piattaforma di Marketing Cloud e sono state lanciate le prime 4 Customer Journey sui clienti, con una prima wave di integrazione tecnica con la Mobile APP.

Nel 2021, coerentemente con la nuova Organizzazione del Gruppo ed il nuovo Piano Industriale di Gruppo, è iniziata una re-organizzazione dell'area Commercial Banking che si concluderà nel 2022. La nuova area, chiamata Chief Digital and Information Officer Commercial Banking, modificherà la sua struttura organizzativa in un'ottica global con l'inserimento nel perimetro del Core Banking CEE, Cards CEE e lo spostamento al suo interno dell'area Wealth Management. Nel 2022, coerentemente con la crescita dell'utilizzo dei canali digitali conseguente al periodo pandemico, l'Area si concentrerà principalmente sull'implementazione e l'evoluzione di soluzioni Omnichannel per anticipare le necessità dei clienti e intensificare il percorso di trasformazione digitale, garantendo un approccio orientato al business. Sui canali digitali i pilastri principali su cui baseranno l'accelerazione e gli sviluppi saranno la globalizzazione delle funzionalità di Mobile APP e Internet Banking e l'implementazione di nuove Funzionalità sulla Mobile APP. I canali fisici proseguiranno il percorso per lo sviluppo di una piattaforma globale per la gestione E2E del processo di archiviazione digitale dei documenti e di una piattaforma KYC per tutti i processi relativi ai clienti; inoltre proseguiranno le iniziative di sviluppo delle attività del Contact Center con un approccio fondato sul Cloud. L'adozione di Salesforce in più paesi permetterà invece di aumentare le vendite e consentire un coordinamento e monitoraggio E2E delle iniziative di marketing in tutti i touchpoint, innovando 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, Fondi PIR e fondi Chiusi/Alternative.

Nel corso del 2021 tutte le units dell’area Financial Advisory hanno collaborato per il rilascio della prima fase del progetto Global Advisory Platform in Germania, prima tappa del viaggio per la realizzazione di una soluzione globale di Advisory, supportata dalla piattaforma di Blackrock, per fornire un servizio avanzato di consulenza olistica che possa coprire differenti business model (fee-based e inducement) e differenti segmenti di clientela iniziando dal fornire adeguato supporto ai banker attivi in ambito Private & Wealth (robo-for-advisors) fino, in coerenza con la vision dell’area, a coprire le esigenze della clientela Mass & Affluent anche su canali diretti con soluzioni automatizzate (robo-advisory).

In parallelo, dietro la spinta della pandemia Covid-19 e dalla necessità sempre crescente di digitalizzazione e di creazione di nuovi touch-point per aumentare l’engagement con i nostri clienti l’area Financial Advisory ha lavorato anche su una soluzione branded ed integrata nei sistemi di Gruppo di Remote Interaction che vedrà la luce nei primi mesi del 2022.

Oltre poi ad attività di BAU estremamente rilevanti per il nostro Gruppo nelle varie Country e sempre in direzione di unificare le soluzioni tra le varie Country in Germania è stato attivato uno studio per definire il futuro landscape dell’advisory in HVB per trasformare temi specifici da indirizzare (necessità di aggiornamento della piattaforma TripleA) in nuove opportunità da cogliere.

Il 2021 è stato poi anche l’anno dell’inizio delle attività in ambito ESG, portate avanti sempre in un’ottica la più possibile integrata e globale partendo dalla Germania e procedendo poi con Austria ed Italia.

Nel corso del 2021 nell’ambito del BankInsurance sono stati avviati dei programmi di evoluzione in ambito Non Life per il rilascio di nuovi prodotti e per implementare i pre-requisiti per espansione sui canali diretti. I principali deliverables hanno riguardato la release di integrazione della mailbox nelle polizze Non Life e Life nonché l’estensione delle funzionalità di post vendita a disposizione delle Filiali e dei Clienti.

Nel corso del 2021 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. In Austria è stata avviata l’iniziativa finalizzata al setup di una nuova architettura integrata con la piattaforma Amundi con l’obiettivo di migrare due prodotti DPM esistenti e favorire il lancio del nuovo prodotto “Premiere” per Bank Austria. La pianificazione prevede di terminare le attività entro il Q3 ‘22.

Nel corso del 2021 nell’ambito dell’Asset Management and Funds IT è stato realizzato uno studio di fattibilità con l’obiettivo di definire un nuovo target model per Cordusio SIM volto a valutare la fusione della SIM per incorporazione nella nuova divisione PB&WM della Banca e a migrare clienti e dipendenti sui sistemi della banca per poi dismettere i sistemi attualmente utilizzati dalla SIM.

Ottenuta l’approvazione in Q2 è stata avviata la fase di implementazione che vede principalmente coinvolte tutte le aree del CIO Wealth Management e i sistemi della Banca. La pianificazione prevede di terminare le attività di migrazione e di set up della nuova divisione nel Q2 ‘22.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

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

CIO CEE AT

"CIO CEE" assicura, per il perimetro geografico di competenza, l'erogazione globale di servizi ICT. Agisce nei confronti dei clienti CEE, essendo responsabile dell'estensione complessiva dei servizi ICT (applicazioni, infrastrutture, sicurezza ICT) dalla definizione della strategia di evoluzione ICT alla garanzia dei servizi di manutenzione, ponendosi anche come unico punto di riferimento per la piena "relazione" con i clienti di riferimento, direttamente o coinvolgere altre fabbriche ICT per altri servizi.

La struttura è, quindi, responsabile di progettare architetture applicative coerenti e consistenti e di fornire, direttamente e indirettamente, servizi e soluzioni ICT relativi a:

- internet, mobile banking, CRM operativo e Business Intelligence per il perimetro CEE.
- operazioni bancarie commerciali (ad es. carte di credito) basate su piattaforme EzyCore.
- Livello di integrazione i-HUB per applicazioni di terze parti selezionate e loro integrazione.
- specifiche applicazioni di banca commerciale locale.
- assicurare il loro continuo aggiornamento anche attraverso servizi di Help desk e COA dedicati.

Con riferimento alle progettualità sviluppate nel corso dell'esercizio 2021 si rimanda alla sezione "CIO CEE".

ICT COMMERCIAL BANKING AT

"ICT Commercial Banking AT" assicura, per perimetro di competenza – direttamente e indirettamente – l'erogazione locale dei servizi ICT offerti in tema di "Omni Channels", "Credits", "Core Banking", "Cards", "Securities". È responsabile dell'estensione complessiva dei servizi ICT (applicazioni, infrastrutture, sicurezza ICT) dalla definizione della strategia di evoluzione ICT alla garanzia dei servizi gestiti, fungendo anche da punto di riferimento unico per il "rapporto" con i Clienti, direttamente o coinvolgendo altre fabbriche ICT.

La struttura quindi, responsabile di progettare architetture applicative coerenti e consistenti e di fornire, direttamente e indirettamente, servizi e soluzioni ICT relativi a:

- internet e mobile banking.

- Mappatura delle risorse IT, rischi e conformità.
- Agire, per quanto concerne l'emissione e l'acquisizione di servizi ICT/Operativi di carte di pagamento, ATM e dispositivi mobili, come "RTO Operativo" nei confronti degli Outsourcer.
- raccogliere tutti gli input rilevanti (sia applicativi che tecnologici) per "UniContact".
- aggiornare tutti i contenuti di "UniContact" e favorirne la fruizione e le iniziative.
- approvazione delle newsletter di BANCA AUSTRIA.
- SPOC per tutti gli incidenti in arrivo.

Si segnala nel corso dell'esercizio 2021 è stato implementato il nuovo motore di ricerca "Search&Find", che consente ai dipendenti di cercare all'interno di FileNet old (DMS/FLN) e FileNet new (Digital Storage/FNT) il numero di cliente o di conto all'interno di una richiesta di ricerca e di essere in grado di aprire il "trova documenti" direttamente dal risultato della ricerca.

Nell'ambito del IBOR Transition Program, programma globale strategico pluriennale volto a recepire la Direttiva Europea che introduce nuovi tassi di interesse che sostituiranno gli indicatori Euribor e Libor, sono state finalizzate le implementazioni relative alle applicazioni Badminton e CS0.

ICT CIB AT

"ICT CIB AT" assicura, per perimetro di competenza, la fornitura globale di servizi ICT offerti per le aree di business "Mercati e F&A" e "GTB". Agisce come UniCredit Services GmbH ICT nei confronti di CIB, essendo responsabile dell'estensione complessiva dei servizi ICT (applicazioni, infrastrutture, sicurezza ICT) dalla definizione della strategia di evoluzione ICT alla garanzia dei servizi di gestione, ponendosi anche come unico punto di riferimento per il rapporto con i Clienti di riferimento, direttamente o coinvolgendo altri stabilimenti ICT.

La struttura è, quindi, responsabile di progettare architetture applicative coerenti e consistenti e di fornire servizi e soluzioni ICT, diretti e indiretti, relativi a:

- piattaforme di trading e tesoreria incrociando classi di attività che coprono Tassi, Credito, FX, Equity, Commodity e Treasury.
- piattaforme di servizi post trade.
- piattaforme di pagamento locali (domestiche) e globali (internazionali, SEPA, Financial Institutions) e canali di cash management sia per la clientela corporate della Banca che per la Pubblica Amministrazione centrale e locale.
- Commercio e finanza della catena di approvvigionamento.
- domanda di custodia titoli per broker, banche internazionali e istituzioni finanziarie per titoli, custodia ed elaborazione.
- gestione dei fondi.

Con riferimento al perimetro austriaco, l'esercizio 2021 ha visto l'implementazione, nel perimetro delle applicazioni del perimetro Payment e Corporate Channel di numerosi progetti, anche a seguito degli adeguamenti regolamentari richiesti come il regolamento per il trasferimento di credito SEPA e l'addebito diretto SEPA, il rilascio SWIFT, i cambiamenti della stanza di compensazione.

All'interno del perimetro di "Trade & Supply Chain Finance" particolare attenzione è stata prestata ai progetti relativi, da un lato agli adempimenti normativi e dall'altro lato al rafforzamento della digitalizzazione dei processi operativi. In questo contesto sono stati implementati diversi progetti come la piena integrazione delle attività documentale nella soluzione OCR di UC-Trade Finance.

Nel perimetro "Market" l'esercizio ha visto l'implementazione di tutti i progetti in particolare nel perimetro Tesoreria.

ICT FINANCE & CONTROLS AT

"ICT Finance & Controls AT" assicura l'erogazione dei servizi ICT offerti in merito a Competence Lines Planning, Finance & Administration AT, Human Capital AT, Compliance AT, Risk Management AT e altre funzioni di governance di UniCredit Services GmbH, agendo nei confronti dei clienti serviti, essendo un unico punto di riferimento per il "rapporto" con i Clienti di riferimento, direttamente o coinvolgendo altre fabbriche ICT. È inoltre responsabile dell'implementazione, dello sviluppo e della gestione di soluzioni "Big Data" per i Clienti e per gli stabilimenti UniCredit Services GmbH.

La struttura è, quindi, responsabile di progettare architetture applicative coerenti e consistenti, basate sulla strategia e sulle linee guida di Gruppo e UniCredit Services, e di fornire servizi e soluzioni ICT, diretti e indiretti, relativi a:

- Contabilità, Bilancio e Informativa Civile, Pianificazione e Controllo, Tesoreria Crediti, Liquidity/Asset Liability Management e flussi informativi per gli Enti di Vigilanza.
- Gestione del rischio di credito e gestione del rischio operativo.
- Piattaforme di conformità per soddisfare le esigenze di audit e normative.
- Gestione del rischio di mercato e di controparte (CCR) finanziario e dei clienti.
- Gestione delle Risorse Umane (SAP, SuccessFactors, GEPE, ecc.).
- Integrazione dati, elaborazione dati, analisi, visualizzazione dati, prodotto dati, calcolo cognitivo, Big Data, DWH, piattaforme specializzate.

Il principale successo nel perimetro di CEE Group Risk Evolution nel 2021 ha riguardato il miglioramento della fornitura di dati per le entità legali CE & EE al fine di soddisfare i requisiti normativi relativi

alle iniziative DoD (Definition of Default, GWDM -Group Wide Data Modeling e Approvvigionamento del calendario.

È stata attivata una nuova configurazione del tool di Transaction Screening (SIRON EMBARGO) per garantire l'allineamento con l'aggiornamento Swift Market Change 2021.

Inoltre, uno dei principali progetti del perimetro "Financial IT Services" è stato la semplificazione del processo di delivery dei dati AUREP, con l'obiettivo primario di dotare Bank Austria di un livello di reporting che funga da punto focale per le esigenze di AuRep.

Il team locale di Data & Analytics ha principalmente supportato con successo diverse iniziative globali del progetto Umbrella nel 2021.

SECURITY AT

"Security AT" fornisce – in conformità alle Norme di Sicurezza di Gruppo, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti locali ed in linea con le competenti strutture e linee guida della Capogruppo – le alleghe descritte attività relative ai servizi di sicurezza. Security AT fornisce servizi locali 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 responsabile di:

- fornire manutenzione e assistenza del Web Application Firewall (WAF) come funzione a livello di gruppo/globale fornendo un ulteriore livello di sicurezza;
- partecipare attiva ai progetti del Gruppo dopo il coinvolgimento attraverso delle funzioni di sicurezza globali o team globalmente responsabili principalmente nell'area della sicurezza delle applicazioni;
- fornire supporto e consulenza a progetti di gruppo riguardanti i requisiti locali di Sicurezza e Conformità in Austria e supportare l'integrazione in strumenti di valutazione globali;
- mantenere localmente in atto le soluzioni di sicurezza dei sistemi periferici esistenti (accesso remoto) per proteggere adeguatamente l'infrastruttura e l'accesso alla rete di UniCredit Services e garantire che siano in linea con le Politiche di UniCredit Holding, con riferimento al solo perimetro austriaco;
- agire come fabbrica locale per soluzioni fornite localmente nell'area del Data and Identity Protection Management (soluzioni dedicate al cliente Bank Austria – Metadirectory, IAM AT, soluzioni dedicate per la gestione degli accessi); garantire che le soluzioni fornite a livello locale siano in linea con le politiche globali.
- Sfruttare ed eseguire le metodologie e le metriche specifiche definite a livello globale, ove applicabile, e definire varianti locali ove richiesto dalla legislazione locale.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

Security AT è inoltre responsabile dei 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, fungendo da referente per la Security verso sindacati dei lavoratori di UniCredit Services GmbH in al fine di coordinare la raccolta di informazioni in caso di richiesta dei dipendenti sull'utilizzo dei dati personali.

Con il lancio di BIG IP, la Multi Factor Authentication (MFA) è stata introdotta e implementata con successo nelle filiali UniCredit Bank Austria AG e UCBA insieme alla centralizzazione della piattaforma VDI.

Le autorizzazioni amministrative di Web Application Firewall sono state armonizzate e centralizzate. Nel cloud sono state effettuati test per la protezione da attacchi di massa per impedire che tale traffico raggiunga anche le sedi di UniCredit.

Nell'ambito del "Business Continuity Management" si è conclusa con successo la valutazione di Business Impact Analysis di tutti i processi relativi al perimetro austriaco, incluse Polonia e Romania.

Infine nel 2021 l'AT Security ha svolto il supporto alle funzioni locali di gestione dei contratti e di outsourcing al fine di aumentare il già elevato livello di consapevolezza del rischio nel perimetro della Gestione di Terze Parti e in linea con i requisiti dati dalle funzioni di Holding Security nonché dalle Autorità bancarie.

OPERATIONS AT

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

La struttura è, quindi, responsabile, direttamente e indirettamente:

- presidiare la produzione e l'erogazione dei servizi Operations in tutti i Paesi garantendo un elevato livello di qualità e la soddisfazione del Cliente per l'attività quotidiana.
- elaborazione e attuazione di programmi e progetti operativi volti a migliorare l'erogazione dei servizi e l'efficienza delle strutture operative.
- gestire il rapporto commerciale con i Clienti in relazione ai servizi Operations forniti.
- pianificazione, gestione e monitoraggio del bilanciamento della capacità produttiva annua rispetto alla domanda dei clienti relativa alle tematiche Operations (es. servizi, portfolio progetti, ecc).
- assicurare la standardizzazione delle Operations nonché lo sviluppo e l'implementazione delle best practice e dell'evoluzione tecnologica attraverso una stretta collaborazione con le strutture Operations.
- massimizzare l'efficacia e l'efficienza delle procedure operative guidandone lo sviluppo uniforme e la continua evoluzione.

- indirizzare l'applicazione della metodologia "Lean Six Sigma", garantendo i relativi programmi di diffusione.

"Operations AT" coordina e dirige anche le filiali estere di UniCredit Services GmbH in Polonia e Romania per tutti i temi strategici di governance e aziendali i) fornendo il collegamento tra la sede centrale e le filiali ii) affrontando le questioni locali iii) portando a livello locale la strategia, i processi e le linee guida della sede centrale.

Il 2021 è stato fortemente influenzato dai massicci aumenti di volume in diversi servizi che hanno avuto un impatto sul processo di successione. Per agire in modo proattivo per il futuro coprendo tale aumento inaspettato sono state avviate con successo alcune misure comuni nel contesto del processo di gestione della domanda con UniCredit Bank Austria.

Ulteriori misure di efficienza sono state implementate nella maggior parte delle aree, trasversalmente geografiche, per stabilizzare l'attività quotidiana e mantenere i servizi sostenibili.

Durante il 2021 Operations AT ha implementato il progetto Task Manager che consente l'invio automatico dei servizi, il monitoraggio dei volumi e delle risorse inclusa la generazione di report per migliorare ulteriormente i processi e le efficienze.

CIO Group Functions

"CIO Group Functions" (CIO Finance & Controls fino al 1 dicembre 2021) garantisce la fornitura globale di servizi ICT per 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 Group Functions 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. Fino al 30 novembre 2021 è responsabile anche 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 Group Functions 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;
- **Group Functions Architecture** (rinominato da "F&C Architectures" dal 1 dicembre 2021), 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 Group Functions** (rinominato da "CIO Office F&C" dal 1 dicembre 2021), struttura a supporto nella gestione dell'intero perimetro e punto di riferimento per la governance industriale e strategica, si occupa di monitorare l'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.
- **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.

Nel 2021 CIO Group Functions ha gestito un portafoglio progetti significativo, per un totale di oltre 600 progetti per un corrispettivo di 254 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 NMRF (Non modellable Risk Factor) con lo scopo di includere le ultime modifiche sulla normativa pubblicata da EBA.

Sono stati portati avanti i rilasci previsti per il programma Umbrella, riferiti principalmente alla piattaforma Aramis. Sono state completate le implementazioni in Austria relative al "Last mile tool", un tool che aggrega dati necessari per la reportistica ECB e una nuova interfaccia grafica per l'analisi dei dati come già implementato per UCB AG. Inoltre è stata completata l'implementazione del tool relativo

alla riconciliazione dei dati per i prodotti SFT (Security Financing Transactions), aumentando la frequenza dei report manageriale relativo al Leverage Ratio.

Sono stati inoltre completati progetti, atti a rendere il Gruppo UniCredit compliant con i requisiti di programmi regolamentari di respiro pluriennale, quali il nuovo Definition of Default (DoD) e la New Model Roadmap, che hanno visto il coinvolgimento delle tre principali banche del Gruppo in Italia, Germania ed Austria. È stato inoltre completato il programma SA-CCR con l'obiettivo di sviluppare un nuovo workflow per valutare e validare il nuovo Standar Approach relativo al rischio di controparte, garantendo un pieno rispetto delle nuova normativa relativa agli attivi ponderati in base al rischio, all'indicatore strutturale (Net stable funding ratio) e al calcolo del leverage ratio.

È stata avviata l'iniziativa UGMR 2.0 con l'obiettivo di ridisegnare l'applicazione core (UGMR) utilizzata per effettuare analisi e report relativi al rischio di mercato e XVA per minimizzare i rischi dovuti all'obsolescenza e incrementare l'efficienza.

Inoltre sono stati introdotti i nuovi segmenti di credito per migliorare l'implementazione dei modelli di rating basati su controparti (Rip1, RISB, RE, PL) e sono state sviluppate le nuove linee guida da EBA relative allo Structural FX Risk.

Nell'ambito GLO sono proseguiti i programmi relativi alle stanze E2E, in particolare quelle in ambito Consumer Finance e Mortgages in parallelo sulle tre principali banche del gruppo in Italia, Germania ed Austria. In particolare, nell'ambito di Consumer finance in Germania sono stati ulteriormente automatizzati i processi relativi a canali online, in Austria le iniziative hanno portato a ridurre il tempo impiegato dal relationship manager a anche il rilascio di funzioni specifiche per i clienti che vogliono richiedere mutui selezionando particolari condizioni.

Invece nell'ambito di Mortgages il principale obiettivo è quello di avere un unico processo di Underwriting, a questo scopo nel secondo trimestre del 2021 sono stati rilasciati nuovi sviluppi su MyCredit Mortgages e un simulatore Salesforce per le filiali. In aggiunta, in Germania è stato rilasciato un tool per facilitare la firma di contratti da parte dei clienti in filiale, e in Austria sono stati rilasciati nuovi sviluppi che mirano ad essere compliant con le nuove direttive locali.

È in corso il programma pluriennale "Credit Lending & Process KPIs" e nel corso del 2021 sono state rilasciate nuove dashboard utilizzate per migliorare e automatizzare il monitoring dei processi di Lending, un sistema di alert che segnali in caso in cui le policies non vengano rispettate, e una dashboard relativa a "E2E Public Guarantees 2.1" per monitorare l'efficienza del processo e i KPI relativi alla comunicazione degli eventi di rischio.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

Nel corso del 2021 è stato inoltre completato il progetto “Over-indebtedness MyCredit” atto a garantire che la Banca sia compliant con la riforma Rordorf relativa all'eccessivo indebitamento dei clienti.

Nell'area di **CIO Controls & HR**, nell'ambito dell'Anti Reato Finanziario ICT Italia, all'interno della GAFC ICT Evolution Strategy Tier1 sono stati attivati i processi di Transaction Screening per SEPA, Instant e Foreign Payments e l'attivazione del relativo blocco su Conto Corrente in caso di Clienti Terroristi.

Un'altra importante attivazione in ambito dell'antiriciclaggio Italia AM è stata quella relativa alla finalizzazione del rilascio del Global Audit relativo alla nuova gestione del codice in Gianos CRR e degli Transaction Alerts, al fine di mantenere invariato il profilo di rischio anche in caso di variazione del codice fiscale / Partita IVA. Sempre nell'ambito dell'iniziativa GIANOS Enhancement (UC Factoring), è stato rilasciato il nuovo Front End per l'applicazione GIANOS 4D, per consentire agli utenti di vedere i risultati.

Nell'ambito Compliance, in Germania è stato effettuato il completamento dell'aggiornamento infrastrutturale degli asset di monitoraggio della banca corrispondente. In Austria è stato finalizzato l'indipendent consultant e la fornitura di dati IC a Palantir, che consente la visualizzazione dell'asset UniCredit CZ/SK.

Per i moduli KYC/AML ICT, è stato completato il trasferimento da Bratislava al Data Center di Verona che ha permesso la realizzazione di una nuova infrastruttura logica per le componenti CZ e SK.

Per quanto riguarda il progetto di SIRON CEE, è stata completata la migrazione alla versione 18 di SIRON KYC/AML per l'Ungheria; per SIRON EMBARGO grazie all'abilitazione User Acceptance Test nell'ambito del progetto TARGET 2 è stata abilitata l'elaborazione dei messaggi xml in linea con gli standard di mercato e i requisiti di conformità normativa.

Nell'ambito Real Estate invece nella filiale di Milano, grazie all'aggiornamento SmartStream è stata rilasciata una nuova versione software e grazie alla migrazione a Windows 10 sono state potenziate le funzionalità applicative. In ambito Covid, l'iniziativa Smart Cleaning ha permesso di introdurre le soluzioni Re Tag all'interno dei servizi di pulizia. In particolare per i servizi di pulizia straordinaria post Covid-19.

Nell'area di **CIO Finance** è proseguito il programma Umbrella, che ha come obiettivo principale il Granular Finrep che prevede

la realizzazione di una nuova applicazione implementando un unico modello dati coerente con le tassonomie BIRD/EBA/ECB, che sarà alimentato da tutte le entità legali entro il 2023 e che consentirà molteplici vantaggi (locali/globali) sia per i processi di rendicontazione finanziaria end-to-end, ma anche per molti altri processi di rendicontazione a livello di gruppo che richiedono la piena coerenza con i dati finanziari. Sempre all'interno del programma, il piano di ripristino e risoluzione RRP, si è concentrati sul miglioramento dell'accuratezza delle informazioni, sulla riduzione dei tempi per l'analisi dei dati e sul rilascio del rapporto finale, sull'aumento della frequenza dei rapporti da mensile a settimanale, sull'automazione del processo generale e sul miglioramento dell'esposizione dei dati in dashboard IGOR dedicate per scopi di governance e monitoraggio dei dati.

Il Miglioramento del motore di controllo – HVB (“Miglioramento e automatizzazione del flusso di trasmissione”) invece ha visto la consegna mirata ad aggiungere le informazioni sul tipo di transazione dal punto di vista operativo al conto RACO, consentendo una più facile correlazione tra dati legacy e contabili, una comprensione più chiara dei diversi movimenti, e una più facile identificazione dei tipi di operazioni chiave (ad es Erogazione, Rimborso anticipato, Cancellazioni).

Nelle prime 3 LE (Repubblica Ceca, Croazia e Romania) è stato completato con successo il perimetro di consolidamento ALM Risk IRR. Il programma, iniziato nel 2021, dovrebbe essere completato nel secondo trimestre del 2022 con l'integrazione di tutti i paesi CEE.

A valle dei sistemi, abbiamo visto anche un miglioramento dell'elaborazione SAP Bank Analyzer con consegna migliorata da LoanIQ a SAP Bank Analyzer e generazione di informazioni aggiuntive per il business interaziendale.

Nell'ambito dei progetti di reportistica si è tenuto conto della modifica del regolamento sulla divulgazione dell'EBA, attraverso modifiche a Tagetik CPM per la raccolta dei dati e Tagetik CDM a fini di rendicontazione di tutti i modelli. Inoltre il progetto ha affrontato i nuovi requisiti di reporting regolamentare su TLAC e MREL per la piena conformità al nuovo Data Point Model EBA, attraverso la progettazione di nuovi modelli Tagetik, l'implementazione di nuove regole di convalida e flussi di dati XBRL per i singoli / rendicontazione consolidata. In ambito REM (Remunerazione) secondo la normativa XBRL il progetto ha personalizzato i report REM esistenti in Tagetik per l'intero Gruppo UniCredit e per per UniCredit Bank AG e ha implementato la tassonomia da Bundesbank.

In ambito di sostenibilità, il progetto di Sustainability Bond Framework ha consentito l'identificazione dei prestiti di sostenibilità secondo una metodologia comune tra le LE (UC Spa, UCB AG, UCBA), facendo leva su un applicativo IT comune e scalabile.

Nell'area di **AI D&A ICT**, è stata portata avanti l'iniziativa Analytics Finance & Controls, finalizzata all'implementazione di modelli analitici in ambito GRM, GLO e Compliance per migliorare i processi creditizi e le attività di rilevazione compliance. Le versioni principali rilasciate fanno riferimento al Transaction Refactoring 2.0, un progetto di industrializzazione al fine di rendere produttivo un applicativo in grado di mappare i dati delle transazioni e le controparti con le informazioni rilevanti ai fini del business. Inoltre, il data lake comune di Palantir si è arricchito di 5 common data entity più strategiche relative ad operazioni di interesse trasversale per la Banca. Lo strumento è stato esteso anche a Germania e Austria.

Con il progetto Data Replatforming e Palantir Feeding Salesforce in Italia è stato esteso il data lake analitico su Palantir Foundry per razionalizzare, integrare e ottimizzare le informazioni analitiche consentendo una rapida implementazione e reporting di modelli analitici. Palantir Foundry supporta l'evoluzione del percorso del cliente fungendo da sistema di intelligence che alimenta la piattaforma Salesforce con dati e informazioni analitiche, reporting. Dal 1 dicembre 2021 questa struttura non è più a riporto di CDIO Group Functions.

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 scaturenti.

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 2021 la struttura Tech Demand Mgmt & Factory Support ha gestito globalmente il 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 2021 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 dei requisiti 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 2021 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.

Sul fronte operativo, il team ha garantito nell'anno la stabilità dell'infrastruttura parallelamente ai numerosi cambiamenti indotti da progetti aziendali e dai clienti. In aggiunta, sono stati raggiunti i seguenti importanti risultati:

- Implementazione della governance operativa del Cloud e attivazione di nuovi servizi in Public Cloud.
- 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 2021 la struttura DICT Service Management ha supportato la trasformazione digitale e l'innovazione tecnologica dell'infrastruttura distribuita.

Il team 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 2021 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.

Parallelamente le attività di continuo ammodernamento delle dotazioni hardware e software insieme al nuovo modello operativo interno, che agevola e garantisce funzionalità di remote working,

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 2021 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 2021.

GCC VTS Service Management

Nel corso del 2021 è stata creata una nuova struttura "GCC VTS Service MgmManagement" al fine di assicurare una migliore controllo / qualità del delivery del principale outsourcer, in particolare le attività in carico alla struttura sono:

- agire come Service Delivery Executive per le torri tecnologiche esternalizzate, coordinando la strategia di trasformazione e l'architettura con la definizione delle soluzioni e il delivery rappresentando il "consulente" tecnico per ciascuna delle torri tecnologiche;
- definire l'eccellenza tecnica per ciascuna delle torri tecnologiche definite nell'ambito degli SLA/OLA con l'Outsourcer;
- promuovere la valutazione e la proposta di nuove iniziative e progetti che ottimizzerebbero l'assetto finanziario e operativo nell'ambito delle torri tecnologiche;
- supportare le attività relative alla predisposizione di tutti i comitati definiti contrattualmente.

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 le competenti strutture della Capogruppo e fornire loro tutte le informazioni 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 in linea 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 le sottostanti iniziative relativamente ai seguenti Strategic Pillars:

- Continue to secure the Foundations
 - Enforcement of Network Security Solutions.
 - Improvement of monitoring & Incident Response Capabilities on Endpoints.
 - Enforce Network Security Solutions.
 - Physical Security and Intelligence & travel security platforms improvement.
 - Detection & Response Innovation.
 - Global Security Operation Center & Threat intelligence improvement.
 - Improvement of monitoring & incident response capabilities on Endpoints.
 - Enhancing managerial reporting on Tableau and Palantir related to COVID-19.
- Enable Secure Business Transformations
 - Adaptation and enforcement of Antifraud processes and controls.
 - IAM Digital Trasformation.
 - Harmonization of Antifraud systems by evolving the integrated monitoring system.
 - Definition of Cyber Resilience Maturity Framework.
 - Third Party Cyber Risk Management monitoring.
 - Cloud Security Technologies enabling and management.
 - Enabling of a formal guidance on cyber security requirements to be consistent with cyber risk management Framework.
 - Cyber Security Risk Assessment & Management.
- Foster Cybersecurity Culture and Talent Management:
 - Enabling of a formal guidance on cyber security requirements to be consistent with cyber risk management Framework
 - Education enhancement of UniCredit employees with tailored trainings and certification programs
- Increase protection on Asset/Data:
 - Branch Security and video-surveillance evolution.
 - IAM Framework Enforcement.
 - Secure software development.
 - Lifecycle enforcement.
 - Compliance with SWIFT CSP.
 - Extension of Data Loss Prevention coverage and effectiveness.
 - Enforcement of data encryption & of personal data anonymization.
 - Enforcement of data encryption anonymization.
 - Access Control systems evolution.
 - Harmonization of IAM platforms at Group level and integration with further systems.
 - Enhancement of Secure email solution.
 - Physical Security and Intelligence & travel security platforms improvement.

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 beni 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 realizzabili nel Gruppo;
- gestire la domanda di acquisto proveniente dai vari clienti interni e, in particolare, la domanda delle strutture di UniCredit Services sulla base delle strategie/linee guida definite;
- svolgere analisi, negoziare e istituire gare d'appalto nel marketplace, al fine di ottenere 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 2020, continua il percorso di trasformazione della CSF Procurement che, mostrandosi resiliente nell'affrontare la pandemia COVID-19, con la propria operatività, è riuscita a conseguire benefici sui seguenti temi:

- incremento del numero di negoziazioni "globali" mirato all'ottenimento (i) di standardizzazione di beni e servizi e (ii) di economie, entrambe realizzate facendo leva su volumi generati a livello di Gruppo;

- incremento della digitalizzazione dei processi, 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 la persistenza della pandemia 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.
- 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 in Procurement è in via di *designing*, cui seguirà l'implementazione, una nuova piattaforma diretta alla creazione e gestione del cosiddetto "*contract authoring*", per il quale si è anche proceduto ad un allineamento operativo, non solo con il processo di *Third Party Risk Management*, ma anche con la piattaforma informatica che tale ultima funzione utilizzerà per il monitoraggio dei rischi con terze parti;
- parimenti a quanto precede, la CSF Procurement sta altresì procedendo al *designing* ed implementazione di un tool per la gestione delle attività di *buying*, avente finalità di ingaggio del Procurement da parte del richiedente l'acquisto, di *check* di conformità e conferma dell'esito del processo di acquisto.
- 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 attivo della CSF Procurement volto al tempestivo recepimento e adozione, nei propri processi di acquisto, di tutte le nuove normative, anche regolamentari, rese obbligatorie nel corso del 2021 dalle varie Authority/Enti competenti nel settore bancario e/o dalle funzioni preposte di Holding.

(Data a dicembre 2021) Il totale negoziato alla data è di circa 2,8 miliardi, di cui circa 1,7 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 e Foreign Branches). 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.

I risultati industriali raggiunti dalle **Operations** cross Country sono stati significativi. Complessivamente ~1.018 FTE di riduzione industriale è stata raggiunta dal 2020 al IIIQ '21, di cui ~888 FTE in SPA e ~130 FTE in UCS, superando gli obiettivi T23 di ~432 FTE (+74%). Le efficienze sono state supportate da una trasformazione radicale verso la digitalizzazione, data dall'uso estensivo dell'Automazione, facendo leva su Process Redesign, Intelligenza artificiale e Robotic process automation; inoltre è proseguita l'implementazione del modello Lean banking OPS, con uno specifico focus solo su quelle attività identificate come core per le Operations del Gruppo.

Continua il consolidamento della strategia di Nearshoring, proseguendo il percorso per la creazione di Global Hub Centers of Excellence; raggiungendo un rapporto di Nearshoring nelle Emerging Markets da ~33% a ~46%.

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 UCS 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, 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 V-TS.

Il 22 dicembre 2019 è stato siglato il *Second Restatement and Amendment Agreement* tra UniCredit Services e V-TS, 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 2021 le attività si sono concentrate sull'avanzamento del programma di trasformazione e sulla manutenzione 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;
- Amendment contrattuale marzo 2021, contenente l'aggiornamento di tre allegati contrattuali per modifiche relative al Data Protection Agreement, lista dei sub-fornitori, lista dei siti da cui viene erogato il servizio;
- Amendment contrattuale giugno 2021, contenente l'aggiornamento di nove allegati contrattuali per modifiche relative a correzioni di errori di battitura, meccanismi di dismissione risorse, aggiornamento di volumi di alcune risorse gestite, livelli di servizio, lista Società servite.

Il programma di trasformazione e gli amendment hanno raggiunto gli obiettivi previsti nel 2021 sia dal punto di vista industriale e finanziario che gestionale.

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 26 gennaio 2022 ha autorizzato la diffusione pubblica del bilancio d'esercizio 2021 ai sensi dello IAS 10. Non si sono verificati eventi che inducano a rettificare le risultanze espresse nel bilancio al 31 dicembre 2021.

Evoluzione prevedibile della gestione

Pur in un contesto macroeconomico ancora fortemente influenzato dall'incertezza in merito al termine della crisi pandemica di Covid-19, UniCredit Services S.C.p.A., con un nuovo Amministratore Delegato al timone, si impegnerà a sostenere l'ambizione del Gruppo all'interno del Piano Strategico "UniCredit Unlocked", per diventare il più rilevante player finanziario digitale nel supportare i clienti ovunque e in qualsiasi momento oltre le loro esigenze finanziarie.

Analisi dei risultati reddituali

(Importi espressi in milioni di €)

	VALORI AL 31.12.2021	VALORI AL 31.12.2020
RICAVI	1.783,1	1.667,9
INTERESSI NETTI	3,8	5,5
DIVIDENDI E RICAVI INVEST. EQUITY	0,0	0,3
COMMISSIONI NETTE E RICAVI TARIFFE	-1,6	-1,6
SALDO ALTRI RICAVI/COSTI OPERATIVI	1.780,9	1.663,7
COSTI OPERATIVI	-1.613,0	-1.571,1
COSTI DEL PERSONALE	-330,3	-315,2
- COSTI DEL PERSONALE GROSS	-428,7	-406,7
- COSTI INTERNI CAPITALIZZATI	98,4	91,6
ALTRE SPESE AMMINISTRATIVE	-895,0	-888,6
COSTI OAE DIRETTI	-793,7	-777,9
- OAE DIRETTI GROSS	-1.129,8	-1.107,1
- COSTI ESTERNI CAPITALIZZATI	336,1	329,2
COSTI OAE INDIRETTI	-101,3	-110,6
RECUPERO COSTI	36,7	37,6
AMMORTAMENTO IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI/IMMATERIALI	-424,4	-405,0
MARGINE OPERATIVO LORDO	170,1	96,9
FONDI PER RISCHI E ONERI	0,4	2,6
COSTI DI INTEGRAZIONE	-130,0	-68,0
IMPOSTE SUL REDDITO	-17,4	-10,2
RISULTATO DI PERIODO	23,0	21,3

La società chiude al 31 dicembre 2021 con un **utile** pari ad € 23 milioni con un incremento rispetto al 31 dicembre 2020 € 1,7 milioni; il **"Margine operativo lordo"** è pari ad € 170,1 milioni.

I **"Ricavi"** ammontano ad € 1.783,1 milioni, mostrano un incremento rispetto al 31 dicembre 2020 (€ 115,2 milioni, 6,9%) principalmente riconducibile alla revisione delle "Fees" 2021 addebitate ai clienti principali sulla base dello scenario dei costi crescenti per l'anno in corso che comprendono anche il ribalto della campagna straordinaria di svalutazione delle attività sottostanti ad applicazioni ancora in produzione per € 120,3 milioni.

I **"Costi del personale"** ammontano ad € 330,3 milioni e mostrano un incremento, rispetto al 31 dicembre 2021 (€ 15,1 milioni, 4,8%), dovuto principalmente a maggiori costi per il personale (€ 22 milioni) per effetto delle rispettive dinamiche, principalmente riconducibili ad internalizzazione progetti ed aumenti salariali, parzialmente compensati dall'incremento delle capitalizzazioni per maggiori attività su progetti realizzati da risorse interne (€ 6,9 milioni).

Le **"Altre spese amministrative"** dirette ammontano ad € 793,7 milioni e mostrano un incremento, rispetto al 31 dicembre 2020 (€ 15,8 milioni, 2%), dovuto a:

- maggiori costi netti ICT (€ 41,8 milioni) dovuti all'aumento di spese lorde per servizi informatici (€ 48,7 milioni) compensati da maggiori capitalizzazioni sui progetti (€ 6,9 milioni);

parzialmente compensati da :

- minori spese riferite alla sicurezza (€ 19,1 milioni), principalmente per costi di sorveglianza delle agenzie a fronte dell'emergenza COVID19;
- minori spese Real Estate (€ 0,7 milioni) e minori spese per attività d'ufficio (€ 3,8 milioni) per effetto di spese non sostenute a causa della limitata presenza negli uffici dei dipendenti per effetto della pandemia, in particolare nella branch rumena;
- minori spese per il personale (€ 1,1 milioni) riconducibili principalmente alla componente viaggi e formazione sospese a causa dell'emergenza COVID 19.

La voce “**Recupero costi**” ammonta ad € 36,7 milioni e mostra un decremento di € 0,9 milioni imputabile a minori recuperi su VTS (€ 0,4 milioni), minori ricavi transizionali verso Fineco (€ 0,9 milioni) minori recuperi su UniCredit per spese Real Estate (€ 0,8 milioni) milioni) parzialmente compensati da maggiori recuperi su nuovi contratti trilaterali (€ 0,7 milioni) SIA (€ 0,2 milioni) ed altri recuperi non ricorrenti (€ 0,2 milioni).

La voce “**Ammortamenti**” ammonta ad € 424,4 milioni ed aumenta, rispetto al 31 dicembre 2020, di € 19,4 milioni (4,8%) principalmente per maggiori attivazioni riferite all'anno precedente e anno in corso (€ 91,8 milioni) parzialmente compensati da:

- minori ammortamenti per effetto del termine di vita utile degli assets (€ 56,1 milioni);
- minori svalutazioni (€ 8,6 milioni);
- beneficio derivante dalla svalutazione degli assets effettuata nel 2020 (€ 7,7 milioni);

La voce “**Fondi per rischi ed oneri**”: include il rilascio nel fondo rischi ed oneri futuri del CIB Markets Operations 2020 da parte della Branch tedesca (€ 0,1 milioni), il rilascio dell'accantonamento per accertamento imposte di registro per cessione rami ICT Operation Security network services (€ 0,1 milioni), il rilascio del residuo accantonamento (€ 0,3 milioni) fatto nel 2019 per un totale di 1 milione a titolo di Tarsu il tutto compensato da nuovi accantonamenti principalmente per cause del personale (€ 0,2 milioni).

La voce “**Costi di Integrazione**”: ammonta ad € 130 milioni principalmente per la svalutazione e rideterminazione della vita utile del software sviluppato internamente 2021 (pari ad € 118,9 milioni per i costi sostenuti nel 2021), per il rilascio anticipato del contratto Tucherpark in Germania (€ 11,9 milioni), per il progetto Lipsos (€ 0,7 milioni) parzialmente compensati da rilasci ed accantonamenti piani esodo HR per totali € 1,5 milioni.

Analisi della situazione patrimoniale

(Importi espressi in milioni di €)

	31.12.2021	31.12.2020
ATTIVITÀ NON CORRENTI	2.010,4	2.044,1
Attività materiali	290,8	334,7
Attività immateriali	1.574,9	1.550,8
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	1,6	2,4
Partecipazioni	53,1	53,1
Attività fiscali anticipate	80,3	91,9
Altre Attività Non Correnti	9,7	11,2
ATTIVITÀ CORRENTI	957,6	622,0
Rimanenze	0,0	0,1
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	0,8	0,9
Crediti commerciali	213,8	142,6
Attività fiscali correnti	36,7	13,5
Altre attività correnti	245,4	248,4
Denaro ed equivalenti	460,9	216,5
TOTALE ATTIVO	2.968,0	2.666,1
PATRIMONIO	345,1	308,0
Capitale	194,2	194,2
Riserva Legale	9,1	8,0
Riserva da valutazione e altre riserve	118,8	84,5
Utile (perdita) dell'esercizio	23,0	21,3
PASSIVITÀ NON CORRENTI	1.674,9	564,7
Debiti finanziari non correnti	1.200,0	0,0
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	136,1	160,0
Passività fiscali differite	0,1	0,0
Fondi del personale	135,1	159,2
Fondi per rischi ed oneri	57,9	95,6
Altre passività non correnti	145,7	149,9
PASSIVITÀ CORRENTI	948,0	1.793,3
Debiti finanziari correnti	400,0	1.349,8
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	29,8	30,9
Passività fiscali correnti	5,9	5,3
Debiti commerciali	356,4	356,5
Altre passività correnti	156,0	50,8
TOTALE PASSIVO	2.968,0	2.666,1

Il confronto tra i dati al 31/12/2021 e quelli al 31/12/2020 evidenzia i seguenti scostamenti:

Le "Attività materiali" (€ 290,8 milioni) risultano in diminuzione per € 43,9 milioni. In particolare:

- le attività materiali di proprietà (€ 131,4 milioni) si riducono di € 17,1 milioni per effetto principalmente degli ammortamenti per € 56,4 milioni e delle svalutazioni per € 1,4 milioni, al netto degli acquisti/vendite per € 40,7 milioni);
- i diritti d'uso su immobili, autovetture e altri beni (€ 159,4 milioni) rilevano una diminuzione di € 26,8 milioni, riconducibile agli ammortamenti dell'anno per € 30,1 milioni e svalutazioni per € 3,7 milioni (relative all' uscita anticipata dall' immobile di Tucherpark), al netto degli acquisti e degli incrementi degli spazi immobiliari impegnati per € 7 milioni;

Le "Attività immateriali" (€ 1.574,9 milioni) presentano un incremento di € 24,1 milioni riconducibile principalmente alla componente relativa al software sviluppato internamente. In particolare si rilevano:

- capitalizzazioni di costi interni ed esterni per € 440,7 milioni relativi esclusivamente al software generato internamente;
- ammortamenti per € 349,8 milioni (€ 290,8 milioni relativi al software generato internamente ed € 59 milioni ad altre licenze software);
- svalutazioni per € 105,6 milioni di cui € 96,9 milioni relativo al software generato internamente;
- acquisizioni al netto di vendite di altre attività immateriali per € 38,8 milioni.

Le “**Partecipazioni**”, pari ad € 53,1 milioni sono in linea con il 31 dicembre 2020.

Le “**Attività fiscali anticipate**” sono diminuite di € 11,5 milioni. Tali attività rappresentano il totale delle imposte sul reddito recuperabili negli esercizi futuri, riferibili alle differenze temporanee deducibili o al riporto a nuovo di perdite fiscali. La diminuzione è pari a € 11,5 milioni, dovuti alla riduzione delle DTA (crediti per imposte anticipate) per € 7 milioni, minori imposte anticipate sui fondi pensione Germania e TFR (€ 7,1 milioni) nonché all'aumento per € 2,6 milioni del credito IRES anni precedenti, legato alla storno del fondo imposte per l'anno fiscale 2020 (dichiarazione chiusa in perdita).

Le “**Altre attività non correnti**” sono diminuite di € 1,5 milioni principalmente per la riduzione del fondo miglioire su beni del Gruppo dovuto agli ammortamenti al 31 dicembre 2021 per € 1,9 milioni compensati da un aumento dei depositi cauzionali sui contratti di affitto delle Branches per € 0,4 milioni.

Le “**Attività correnti**” evidenziano un incremento di € 335,5 milioni dovuto principalmente:

- maggiori disponibilità liquide (€ 244,4 milioni) per effetto del tiraggio del finanziamento ad 1,6 billion (richiesti € 300 milioni), parzialmente compensato dal delta incassi/pagamenti di € 55,6 milioni;
- maggiori crediti commerciali (€ 71,2 milioni), di cui verso la controllante € 58,3 milioni, derivanti principalmente dal ribalto dei costi delle svalutazioni software ad UniCredit (€ 75,8 milioni), parzialmente compensati dall'emissione, sempre ad UniCredit, della nota credito di (€ 35,9 milioni) per Interest Renewal 2022;
- dall'incremento delle attività fiscali correnti (€ 23,2 milioni) principalmente per € 14,6 milioni dati dalla sistemazione del pro-rata definitivo 2021, per iva conto erario pari ad € 6,6 milioni, da maggiori crediti imposte filiali estere per 3,3 milioni e minori crediti IRAP per 2,2 milioni;
- dal decremento delle altre attività correnti (€ 3 milioni) principalmente per minori risconti attivi (€ 1,4 milioni), minori anticipi (€ 6,8 milioni di cui principalmente Accenture € - 6,8 milioni, VTS Disaster recovery € - 6,9 milioni, BE € +3,8 milioni, P4C € + 2,9 milioni), compensati da maggiori ratei attivi (€ 2,3 milioni) e maggiori note credito da ricevere fornitori (€ 2,6 milioni).

Il “**Patrimonio netto**” al 31 dicembre 2021 aumenta di € 37,1 milioni per effetto dell'Utile di periodo (€ 23 milioni), dell'incremento della riserva di rivalutazione sui piani pensionistici della Branch tedesca al netto della fiscalità (€ 13,8 milioni) e dall'incremento della riserva per avanzo di fusione per l'operazione Project One (€ 0,3 milioni).

L'incremento delle “**Passività non correnti**” (€ 1.110,2 milioni) è principalmente dovuto a:

- revisione dal 27 luglio della precedente linea di credito rifinanziando la parte di € 1.200 milioni a medio lungo termine (3 anni) e tasso variabile (Euribor a 3 mesi+Spread con coupon floorato a zero);
- minori debiti IFRS16 per pagamenti contratti d'affitto (€ 23,9 milioni) e minori Fondi del Personale principalmente per effetto della riduzione del Fondo di Quiescenza della Branch tedesca (€ 20,9 milioni) di cui € 2,6 milioni dati dal trasferimento fondi pensione HR Shared Service Center da UCS DE a UniCredit Bank AG (Project One);
- minori Fondi Rischi ed Oneri per (€ 37,7 milioni) principalmente per la riclassifica a debito di (€ 46,7 milioni) del pianoT23 in Germania e per il rilascio piano Industriale 16/19 in Italia di (€ 2,1 milioni), parzialmente compensati da maggiori accantonamenti MBO al netto degli utilizzi (€ 8,6 milioni) ed € 1 milione di accantonamento VAP;
- minori “Altre passività non correnti” per (€ 4,2 milioni) per effetto del pagamento Piani esodo Italia (€ 33 milioni), rettifiche IAS per (€ 2,3 milioni) e per pagamento premi anzianità in Germania (€ 0,6 milioni), parzialmente compensate da maggiori debiti Piano T23 in Germania per effetto del giroconto da F.do rischi a debito al netto dei pagamenti per (€ 31,4 milioni).

Il decremento delle “**Passività correnti**” (€ 845,4 milioni) è principalmente dovuto a :

- minori debiti finanziari correnti (€ 949,8 milioni) dati dalla revisione dal 27 luglio della precedente linea di credito (rifinanziando la parte di € 1.200 milioni a medio lungo termine ed € 149,8 milioni a breve termine), compensati dalla richiesta di € 400 milioni sul nuovo finanziamento a breve;
- minori debiti IFRS16 per pagamenti canone affitto (€ 1,1 milioni);
- maggiori altre passività correnti (€ 105,2 milioni) principalmente riconducibile alla componente relativa all'Interest Renewal Consideration incassata nel corso del mese di febbraio 2021 e non ancora maturata al 31 dicembre 2021 (€ 99 milioni per gli anni 2023-2025).

Proposte all'Assemblea

Signori Azionisti,

Vi invitiamo ad approvare il bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2021 composto da: Situazione patrimoniale finanziaria, Conto Economico, Prospetto della redditività complessiva, Prospetto delle variazioni di patrimonio netto e dal Rendiconto finanziario e dalla nota integrativa, corredato dalla Relazione sull'andamento della gestione di UniCredit Services S.C.p.A..

Il Conto economico chiude l'esercizio 2021 con un Utile netto di € 22.998.807; si ha pertanto un utile disponibile di € 22.998.807.

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	22.998.807
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)	1.149.940
alla Riserva straordinaria	21.848.867

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	10.221.210
Riserva da valutazione	-139.952.372
Altre riserve	280.623.538
Totale Patrimonio netto	345.051.791

Milano, 26 gennaio 2022

Per il Consiglio di Amministrazione

L'Amministratore Delegato

Neutralità climatica:
abbiamo lavorato a fianco
di Steinecke, azienda a
conduzione familiare leader
nella produzione di erbe
e verdure essiccate, nel
momento in cui ha deciso
di realizzare uno dei primi
impianti agrofotovoltaici
in Germania.

I nostri Clienti

Steinicke
Germania

Vuoi saperne di più? Leggi
tutta la storia (e molte altre)
su annualreport.unicredit.eu/it



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 €)

	31.12.2021	31.12.2020
ATTIVITÀ NON CORRENTI	2.010.442.667	2.044.062.614
Attività materiali	290.751.681	334.670.599
Impianti e macchinari	107.445.938	120.572.539
Altri beni	1.365.544	1.864.045
Diritti d'uso su Immobili	158.694.034	185.100.129
Diritti d'uso su Autovetture	627.454	935.543
Diritti d'uso su altri beni	76.583	158.733
Attività in corso ed acconti	22.542.128	26.039.610
Attività immateriali	1.574.921.123	1.550.826.169
Diritti di brevetto ind. e utilizzazione opere d'ingegno	1.061.553.618	1.037.063.070
Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	89.493.498	90.756.593
Attività in corso ed acconti	423.874.007	423.006.506
Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	1.000	1.000
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	1.613.653	2.411.863
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	80.343.818	91.868.637
Altre attività non correnti	9.731.586	11.204.540
ATTIVITÀ CORRENTI	957.551.510	622.065.055
Rimanenze	0	64.238
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	788.328	887.221
Crediti commerciali	213.821.013	142.643.901
Crediti verso clienti	19.122.968	19.256.475
Crediti verso controllate	46.492.470	34.391.698
Crediti verso controllante	148.235.383	89.953.509
Fondo svalutazione crediti	-29.808	-957.781
Attività fiscali correnti	36.672.329	13.521.432
Altre attività correnti	245.365.784	248.404.651
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	460.904.056	216.543.612
TOTALE ATTIVO	2.967.994.177	2.666.127.669

Stato patrimoniale passivo

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020
PATRIMONIO NETTO	345.051.791	307.984.153
Capitale	194.159.415	194.159.415
Riserva Legale	9.071.270	8.007.422
Riserva sovrapprezzo azioni, Riserve da valutazione, Altre Riserve	118.822.299	84.540.349
Utile (perdita) dell'esercizio	22.998.807	21.276.967
PASSIVITÀ NON CORRENTI	1.674.954.904	564.751.610
Debiti finanziari non correnti	1.200.000.000	0
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	136.081.853	160.030.058
Passività fiscali differite	81.005	0
Fondi del personale	135.182.039	159.189.994
Trattamento di fine rapporto	16.729.197	19.850.321
Fondo di quiescenza ed obblighi simili	118.452.842	139.339.673
Fondi per rischi ed oneri	57.887.949	95.595.280
Altre passività non correnti	145.722.058	149.936.278
PASSIVITÀ CORRENTI	947.987.482	1.793.391.906
Debiti finanziari correnti	399.953.000	1.349.764.500
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	29.771.987	30.942.921
Passività fiscali correnti	5.860.292	5.287.838
Debiti commerciali	356.356.216	356.531.637
Debiti verso fornitori	326.291.841	326.669.689
Debiti verso controllate	12.573.563	15.852.026
Debiti verso controllanti	17.490.812	14.009.922
Altre passività correnti	156.045.987	50.865.010
TOTALE PASSIVO	2.967.994.177	2.666.127.669

Conto economico

Conto economico

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020
Ricavi delle vendite e delle prestazioni di servizi	1.904.060.632	1.863.161.932
Altri ricavi e proventi	166.517.722	41.392.718
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	2.070.578.354	1.904.554.650
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	3.402.043	4.931.229
Costi per servizi	982.714.655	956.146.572
Costi per godimento di beni di terzi	57.363.733	66.962.520
Costi per il personale	328.784.184	381.885.752
Salari e stipendi	290.084.536	286.503.608
Oneri sociali	66.825.118	62.770.535
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	196.261	228.899
Accantonamento al fondo di quiescenza e simili	11.119.308	10.852.475
Altri costi del personale	62.574.965	118.165.954
Recupero costi del personale	-3.576.462	-5.068.272
Recupero costi capitalizzati	-98.439.542	-91.567.447
Ammortamenti e svalutazioni	547.036.989	405.023.995
Ammortamenti attività materiali	86.492.992	89.782.687
Ammortamenti attività immateriali	349.846.578	293.094.943
Svalutazioni	110.697.419	22.146.365
Accantonamenti	-357.782	-2.606.673
Oneri diversi di gestione	113.436.012	65.096.224
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	2.032.379.834	1.877.439.619
RISULTATO OPERATIVO	38.198.520	27.115.031
Proventi finanziari	126.482	1.196.679
Oneri finanziari	-2.060.861	-3.167.573
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	40.385.863	31.479.283
Imposte sul reddito d'esercizio	17.387.058	10.202.315
Imposte correnti	7.447.523	3.963.492
Imposte anticipate	9.959.786	6.238.823
Imposte differite	-20.251	0
UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO	22.998.807	21.276.967

Prospetto della redditività complessiva

Voci

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020
Utile (Perdita) d'esercizio	22.998.807	21.276.967
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	13.748.187	-11.702.947
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	13.748.187	-11.702.947
Redditività complessiva	36.746.994	9.574.020

Prospetto delle variazioni di patrimonio netto

Variazioni del patrimonio netto

(Importi espressi in unità di €)

PROSPETTO DELLE VARIAZIONI DEL PATRIMONIO NETTO ANNO 2021	CAPITALE SOCIALE	RISERVA LEGALE	RISERVA DA VALUTAZIONE	ALTRE RISERVE	UTILE (PERDITA) ESERCIZIO IN CORSO E PRECEDENTE	TOTALE PATRIMONIO
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
Movimentazioni dell'esercizio 2021						
Ripartizione dell'utile dell'esercizio 2020 di UniCredit Services S.C.p.A. a "Riserva legale e "Altre riserve" come da delibera dell'Assemblea tenutasi il 07.04.2021		1.063.848		20.213.119	-21.276.967	0
Plusvalenza da cessione ramo trasferimento delle attività HR Shared Service Center da UCS DE a UniCredit Bank AG a far data dal 01.07.2021 (PROJECT O.N.E.)				320.644		320.644
Riserva da valutazione: Utile (perdite) attuariali su piani previdenziali a benefici definiti			13.748.187			13.748.187
Utile (Perdita) del periodo					22.998.807	22.998.807
Importi al 31.12.2021	194.159.415	9.071.270	-139.952.372	258.774.670	22.998.807	345.051.791

Rendiconto finanziario - metodo indiretto

(Importi espressi in unità di €)

RENDICONTO FINANZIARIO - METODO INDIRETTO	31.12.2021	31.12.2020
A - Flusso netto generato / assorbito da attività operative	396.554.483	584.012.252
<i>Utile / Perdita dell'esercizio</i>	<i>22.998.807</i>	<i>21.276.967</i>
<i>Ammortamenti delle attività materiali</i>	<i>86.492.992</i>	<i>89.782.687</i>
<i>Ammortamenti di attività immateriali</i>	<i>349.846.578</i>	<i>293.094.943</i>
<i>Variazione dei crediti commerciali</i>	<i>-71.177.111</i>	<i>236.476.520</i>
<i>Variazione dei debiti commerciali</i>	<i>-175.420</i>	<i>-18.102.851</i>
<i>Variazione dei fondi del personale</i>	<i>-24.007.955</i>	<i>19.009.326</i>
<i>Variazioni delle attività e passività fiscali correnti / differite</i>	<i>-10.972.619</i>	<i>-9.379.018</i>
<i>Variazione del fondo per rischi e oneri</i>	<i>-37.707.330</i>	<i>-27.368.965</i>
<i>Variazioni delle altre attività/passività</i>	<i>105.478.577</i>	<i>-847.672</i>
<i>Variazioni delle attività valutate al costo ammortizzato</i>	<i>897.103</i>	<i>-1.828.797</i>
<i>Variazione delle passività valutate al costo ammortizzato</i>	<i>-25.119.140</i>	<i>-18.100.888</i>
B - Flusso netto generato / assorbito da attività di investimento	-416.451.370	-548.896.306
<i>Investimenti netti in attività materiali</i>	<i>-42.574.074</i>	<i>-65.512.309</i>
<i>Investimenti netti in attività immateriali</i>	<i>-373.941.534</i>	<i>-483.383.997</i>
<i>Variazione delle rimanenze</i>	<i>64.238</i>	<i>0</i>
C - Flusso netto generato / assorbito da attività di finanziamento	264.257.331	-61.714.400
<i>Variazione delle riserve</i>	<i>14.068.831</i>	<i>-11.702.947</i>
<i>Variazione dei debiti per finanziamenti</i>	<i>250.188.500</i>	<i>-50.011.453</i>
FLUSSO MONETARIO DEL PERIODO	244.360.444	-26.598.454
FLUSSO DI CASSA COMPLESSIVO	244.360.444	-26.598.454
Disponibilità liquide di inizio periodo	216.543.612	243.142.066
<i>Conti correnti</i>	<i>216.538.720</i>	<i>243.135.393</i>
<i>Cassa contante</i>	<i>4.892</i>	<i>6.673</i>
Disponibilità liquide di fine periodo	460.904.056	216.543.612
<i>Conti correnti</i>	<i>460.898.717</i>	<i>216.538.720</i>
<i>Cassa contante</i>	<i>5.339</i>	<i>4.892</i>

Nota integrativa

Politiche contabili	66
Parte generale	66
Altre informazioni	71
Informazioni sullo stato patrimoniale	74
Attivo	74
Passivo	82
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 2021 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 compensate 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.

Dichiarazione sulla continuità aziendale

Gli Amministratori hanno osservato l'emergere della pandemia Covid-19 durante l'esercizio 2020 che è perdurata nel 2021. Tale pandemia ha determinato l'introduzione di misure di restrizione, in parte ancora in corso, che hanno generato, come sopra menzionato, effetti negativi compensati, solo parzialmente, dalle misure di sostegno economico poste in atto da parte dei Governi.

Gli Amministratori hanno considerato tali circostanze nella valutazione delle poste significative iscritte nel Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2021, e sulla base dei risultati di tali valutazioni, ritengono 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 Bilancio al 31 dicembre 2021 è stato predisposto in una prospettiva di continuità aziendale. Tale affermazione è ulteriormente rafforzata dall'approvazione in data 29 novembre 2021 da parte del Consiglio di Amministrazione del piano strategico per il periodo 2022-2024 e dall'approvazione del piano strategico di Gruppo approvato dal Consiglio di Amministrazione della Controllante in data 8 dicembre 2021.

I criteri di valutazione adottati sono pertanto coerenti con il presupposto della continuità aziendale e rispondono ai principi di competenza, di rilevanza e significatività dell'informazione contabile e di prevalenza della sostanza economica sulla forma giuridica.

Tali criteri non hanno subito modifiche rispetto all'esercizio precedente.

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. Tale contesto di mercato caratterizzato da un sostanziale grado di incertezza è proseguito per tutto l'esercizio 2021 nonostante il progressivo venir meno delle misure di restrizione e le conseguenti attese di ripresa economica, poichè l'entità di tale ripresa dipenderanno dall'efficacia delle campagne vaccinali poste in essere dai governi e dell'emergere di varianti del virus resistenti ai vaccini.

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;
- diritti 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

Politiche contabili (SEGUE)

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.

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 un' 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.

Politiche contabili (SEGUE)

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.

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.

Politiche contabili (SEGUE)

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.

Il principio IFRS13 stabilisce una gerarchia del fair value in funzione del grado di osservabilità degli input delle tecniche di valutazione adottate per le valutazioni.

Il livello di gerarchia del fair value associato alle attività e passività è definito come il livello minimo fra tutti gli input significativi utilizzati.

Generalmente, un input di valutazione non è considerato significativo per il fair value di uno strumento se i restanti input spiegano la maggioranza della varianza del fair value stesso su un orizzonte temporale di tre mesi.

In alcuni casi specifici, la significatività del limite è verificata in relazione al fair value dello strumento alla data di misurazione.

Sono previsti, in particolare, tre livelli:

- Livello 1: il fair value degli strumenti classificati in questo livello è determinato in base a prezzi di quotazione osservati su mercati attivi;
- Livello 2: il fair value degli strumenti classificati in questo livello è determinato in base a modelli valutativi che utilizzano input osservabili su mercati attivi;
- Livello 3: il fair value degli strumenti classificati in questo livello è determinato sulla base di modelli valutativi che prevalentemente utilizzano significativi input non osservabili su mercati attivi.

Agli strumenti finanziari viene associato un certo livello di fair value sulla base dell'osservabilità degli input utilizzati per la valutazione.

Livello 1 (prezzi quotati in mercati attivi): prezzi quotati (non rettificati) in mercati attivi per attività o passività identiche a cui l'entità può accedere alla data di valutazione. Un mercato attivo è tale se le operazioni relative all'attività o alla passività oggetto di valutazione si verificano con una frequenza e con volumi sufficienti a fornire informazioni utili per la determinazione del prezzo su base continuativa (e.g. il mercato MTS a riferimento prezzi di molti titoli governativi ivi negoziati).

Livello 2 (input osservabili): input diversi dai prezzi di mercato già inclusi nel Livello 1, che sono osservabili per l'attività o la passività, direttamente o indirettamente. Gli input sono considerati osservabili se sono sviluppati sulla base di informazioni disponibili al mercato riguardanti eventi o transazioni correnti e riflettono le assunzioni che le controparti di mercato utilizzerebbero per valutare l'attività o la passività.

Livello 3 (input non osservabili): sono input diversi da quelli inclusi nel livello 1 e nel livello 2, non direttamente osservabili sul mercato per la valutazione dell'attività o della passività, o utilizzati nella determinazione degli aggiustamenti significativi al fair value. Gli input non osservabili devono comunque riflettere le assunzioni che i partecipanti al mercato utilizzerebbero nella valutazione dell'attività o passività, incluse le assunzioni sul rischio.

Quando il fair value è misurato direttamente utilizzando un prezzo osservabile e quotato in un mercato attivo, il processo di attribuzione della gerarchia assegnerà il Livello 1. Quando il fair value deve essere misurato attraverso un comparable approach o attraverso l'utilizzo di un modello di pricing, il processo di attribuzione della gerarchia assegnerà il Livello 2 o il Livello 3, a seconda dell'osservabilità di tutti gli input significativi utilizzati nella valutazione. Nella scelta fra le diverse tecniche di valutazione la Società utilizza quella che massimizza l'utilizzo degli input osservabili.

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 dell'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.

Eventi successivi alla data di riferimento del bilancio.

Il Consiglio d'Amministrazione in data 26 gennaio 2022 ha autorizzato la diffusione pubblica del bilancio d'esercizio 2021 ai sensi dello IAS 10. Non si sono verificati eventi che inducano a rettificare le risultanze esposte nel bilancio al 31 dicembre 2021.

Altri aspetti

Nel corso del 2021 sono entrati in vigore i seguenti principi contabili o modifiche di principi contabili esistenti:

- Modifiche all'IFRS9, allo IAS39, IFRS7, IFRS4 and IFRS16 Riforma degli indici di riferimento per la determinazione dei tassi di interesse - Fase 2 (EU Regulation 2021/25);
 - Modifiche all'IFRS4 Contratti Assicurativi - posticipo dell'IFRS9 (Reg. UE 2020/2097);
 - Modifiche all'IFRS16 Leasing: concessioni sui canoni d'affitto relative al Covid-19 oltre il 30 giugno 2021 (Reg.UE 2021/1421);
- la cui adozione non ha avuto effetti sostanziali sulle consistenze patrimoniali ed economiche

Al 31 dicembre 2021, 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:

- 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 allo IAS1 Presentazione del bilancio e all'IFRS Practice Statement 2: Disclosure delle Politiche contabili (febbraio 2021);
- Modifiche allo IAS8 Politiche contabili, Modifiche ed errori nelle stime: Definizione delle stime (febbraio 2021);
- Modifiche allo IAS12 Imposte sul reddito: Imposte Differite relative ad attività e passività derivanti da una singola transazione (maggio 2021);
- Modifiche all'IFRS17 Contratti Assicurativi: Prima Applicazione dell'IFRS17 e dell'IFRS9 - Informazioni comparative (dicembre 2021).

Informazioni sulla Situazione Patrimoniale

Attivo

Attività Non Correnti

Attività materiali

Si riporta di seguito la composizione delle attività materiali che ammontano a € 290.751.681.

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Immobilizzazioni materiali			
- di proprietà	131.353.610	148.476.194	-17.122.584
impianti e macchinari	107.445.938	120.572.539	-13.126.601
immobilizzazioni in corso impianti e macchinari	22.508.422	26.011.809	-3.503.387
altri beni	1.365.544	1.864.045	-498.501
immobilizzazioni in corso altri beni	33.706	27.801	5.905
- diritto d'uso	159.398.071	186.194.405	-26.796.334
immobili	158.694.034	185.100.129	-26.406.095
autovetture	627.454	935.543	-308.089
altri beni	76.583	158.733	-82.150
Totale	290.751.681	334.670.599	-43.918.918

Nella voce "Impianti e macchinari", € 107.445.938, sono ricompresi:

- hardware centrale per € 27.025.392, 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 € 4.587.093, 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 € 75.833.453 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" € 1.365.544 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 immobilizzazioni in corso per complessivi € 22.542.128 fa riferimento ad impianti, macchinari ed altri beni non ancora entrati in produzione al 31.12.2021.

La voce "diritto d'uso" risulta pari ad € 159.398.071 e per il quale l'ammortamento è calcolato sulla base della durata del contratto, si riferiscono 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 2021			
	HARDWARE, IMPIANTI, MOBILI E ALTRI BENI	ROU IFRS16	TOTALE
Valori lordi all'1.1.2021	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
Rimanenze iniziali	148.476.194	186.194.405	334.670.599
Aumenti	41.883.746	31.806.451	73.690.197
Acquisti	37.929.942	27.866.154	65.796.096
- Altri acquisti di beni	37.929.942	27.866.154	65.796.096
Altre variazioni	3.953.804	3.940.297	7.894.101
Diminuzioni	59.006.330	58.602.785	117.609.115
Vendite	1.175.510	11.302.074	12.477.584
- Operazioni di aggregazione aziendale	309.840	0	309.840
- Altre vendite di beni	865.670	11.302.074	12.167.744
Ammortamenti	56.384.830	30.108.162	86.492.992
Rettifiche di valore da deterioramento imputate a conto economico	1.381.304	3.713.532	5.094.836
Altre variazioni	64.686	13.479.017	13.543.703
- altro	64.686	13.479.017	13.543.703
Rimanenze finali	131.353.610	159.398.071	290.751.681
Valori lordi al 31.12.2021	1.031.101.715	598.702.970	1.629.804.685
Riduzioni di valore totali nette	899.748.105	439.304.899	1.339.053.004

Attività immateriali

Le attività immateriali ammontano a € 1.574.921.123 e sono costituite da:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Altre attività immateriali generate internamente	1.362.378.780	1.311.551.287	50.827.492
Diritti di brevetto ind. e utilizzazione opere ingegno svil. Internamente	948.707.428	901.868.957	46.838.471
Immob in corso diritti di brev ind. e utilizz. opere ingegno svil. int	413.671.352	409.682.330	3.989.022
Altre attività immateriali	212.542.343	239.274.881	-26.732.539
Diritti di brevetto ind. e utilizzazione opere ingegno	112.846.190	135.194.113	-22.347.922
Immob in corso diritti di brev ind. e utilizz. opere ingegno	3.915.427	3.610.686	304.741
Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	89.493.498	90.756.593	-1.263.096
Immob in corso concessioni, licenze, marchi e diritti simili	6.287.228	9.713.489	-3.426.261
Totale	1.574.921.123	1.550.826.169	24.094.954

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" (€ 1.061.553.618) si riferisce a pacchetti software acquistati in licenza d'uso a tempo indeterminato (€ 112.846.190) e a soluzioni software realizzate da terzi su specifiche richieste della Società o realizzate internamente (€ 948.707.428).

La voce "Concessioni, licenze e marchi" (€ 89.493.498) si riferisce all'acquisto di licenze d'uso e software applicativo.

Le voci "Immob in corso diritti di brevetto e utilizzo opere ing, concessioni, licenze" (€ 423.874.007) rappresentano 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 (€ 6.287.228) a software di base € 3.915.427 e a soluzioni software realizzate da terzi su specifiche richieste della Società o realizzate internamente (€ 413.671.352).

Informazioni sulla Situazione Patrimoniale (SEGUE)

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

(Importi espressi in unità di €)

	BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2021		
	ALTRE ATTIVITÀ IMMATERIALI GENERATE INTERAMENTE	ALTRE ATTIVITÀ IMMATERIALI	TOTALE
Valori lordi all'1.1.2021	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
Rimanenze iniziali	1.311.551.288	239.274.880	1.550.826.169
Aumenti	440.730.282	41.387.759	482.118.041
Acquisti	0	41.387.759	41.387.759
- Altri acquisti	0	41.387.759	41.387.759
Incrementi di attività immateriali interne	440.730.282	0	440.730.282
Diminuzioni	389.902.790	68.120.296	458.023.086
Vendite	0	0	0
Rettifiche di valore	387.731.354	67.687.999	455.419.353
Ammortamenti	290.808.116	59.038.462	349.846.578
Svalutazioni	96.923.238	8.649.537	105.572.775
conto economico	96.923.238	8.649.537	105.572.775
Altre variazioni	2.171.436	432.297	2.603.733
- Altro	2.171.436	432.297	2.603.733
Rimanenze finali	1.362.378.780	212.542.343	1.574.921.123
Valori lordi al 31.12.2021	3.764.140.691	1.674.493.703	5.438.634.394
Riduzioni di valore totali nette	2.401.761.911	1.461.951.360	3.863.713.271

Gli aumenti dell'anno (€ 482.118.041) comprendono principalmente:

- software realizzato da terze parti (€ 342.290.740) importo capitalizzato ed evidenziato tra i "Costi per servizi", alla voce "Capitalizzazione costi esterni";
- software realizzato internamente (€ 98.439.542) 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	31.12.2021			31.12.2020		
	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
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

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	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.

Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Crediti per contratti di locazione	1.613.653	2.411.863	-798.210
TOTALE	1.613.653	2.411.863	-798.210

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.

I valori esposti nella tabella sopra riportata corrispondono al fair value. Tali crediti sono classificabili con un fair value di livello 3.

Partecipazioni

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

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	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 €)

	31.12.2021
Capitale	1.200.000
Riserve	58.526.433
Utile (Perdite) portati a nuovo	53.184.907
Utile (Perdita) dell'esercizio	9.249.552
TOTALE	122.160.892

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 sulla Situazione Patrimoniale (SEGUE)

Attività fiscali anticipate

La voce, che al 31/12/2021 ammonta a € 80.343.818, ha lo scopo di rilevare le imposte sostenute in periodi anteriori a quello di competenza.

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 e il saldo IRES 2020 per complessivi € 33.182.530 già al netto dei regolamenti con la Capogruppo.

Di seguito si riporta la composizione delle attività fiscali anticipate:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021			31.12.2020		
	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	133.649.511	32.075.881		200.569.351	48.136.644	
<i>In contropartita di Patrimonio netto</i>	<i>79.606.351</i>	<i>19.105.524</i>		<i>109.375.081</i>	<i>26.250.019</i>	
<i>In contropartita di Conto Economico</i>	<i>54.043.160</i>	<i>12.970.357</i>		<i>91.194.270</i>	<i>21.886.625</i>	
Ammortamenti civilistici eccedenti il limite fiscale ai fini IRES	41.987.884	10.077.092		34.326.404	8.238.337	
Altre variazioni IRES	20.103.675	4.824.882		19.941.305	4.785.914	
Perdita IRES	138.260.542	33.182.530		127.108.456	30.506.029	
Altre variazioni IRAP	3.805.654		183.433	4.184.926		201.713
TOTALE	337.807.266	80.160.385	183.433	386.130.442	91.666.924	201.713
EFFETTO FISCALE IMPOSTE ANTICIPATE			80.343.818			91.868.637

Altre attività non correnti

Si riporta di seguito il prospetto di dettaglio:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Depositi cauzionali	1.462.077	1.049.752	412.325
Migliorie su beni di terzi	8.269.509	10.154.788	-1.885.279
TOTALE	9.731.586	11.204.540	-1.472.954

La voce "Depositi Cauzionali" di € 1.462.077 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 S.C.p.A, il decremento di € 1.885.279 è dovuto agli ammortamenti dell'anno.

Attività Correnti**Rimanenze**

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Rimanenze finali hardware e software	0	64.238	-64.238
TOTALE	0	64.238	-64.238

Le Rimanenze finali Hardware e Software sono state azzerate, nel corso del 2021, in contropartita di Sopravvenienze passive oneri diversi.

Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Crediti per contratti di locazione	788.328	887.221	-98.893
TOTALE	788.328	887.221	-98.893

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

I valori esposti nella tabella sopra riportata corrispondono al fair value. Tali crediti sono classificabili con un fair value di livello 3.

Crediti commerciali e altri crediti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Crediti verso clienti	19.122.968	19.256.475	-133.507
Crediti verso controllate	46.492.470	34.391.698	12.100.772
Crediti verso controllanti	148.235.382	89.953.509	58.281.873
Fondo svalutazione crediti	-29.808	-957.781	927.973
TOTALE	213.821.012	142.643.901	71.177.111

Crediti verso clienti

La voce (€ 19.122.968) comprende crediti per:

- fatture emesse (€ 6.783.882) per servizi informatici ancora da incassare alla data di riferimento;
- fatture da emettere pari a € 12.339.086.

Per questa voce non si rilevano variazioni significative rispetto ai valori del 2020.

Crediti verso Controllate

La voce (€ 46.492.470) include i crediti verso la Controllata UniCredit Services GmbH e sono relativi a:

- fatture emesse (€ 45.392.384) per servizi informatici e sviluppo sistemi informativi, ancora da incassare alla data del 31 dicembre 2021;
- fatture da emettere pari a € 1.100.086.

Crediti verso Controllante

La voce (€ 148.235.382) è principalmente relativa a fatture emesse per servizi informatici ancora da incassare alla data del 31 dicembre 2021. L'aumento del credito per € 58.281.873 è riconducibile principalmente al riaddebito, a fine anno, dei costi relativi alla campagna straordinaria di impairment test sulle attività del software generato internamente (€ 70.549.060), della svalutazione di licenze in seguito alle rinegoziazioni contrattuali (€ 4.473.291), dei costi relativi all'uscita anticipata dagli spazi Tucherpark (€ 5.335.225) compensati dall'emissione della nota credito per interest renewal (€ 35.880.000).

Fondo svalutazione crediti

Il Fondo svalutazione crediti rappresenta la svalutazione effettuata sui crediti di dubbia esigibilità in essere al 31/12/2021.

Di seguito si riporta il dettaglio della voce Crediti commerciali e altri crediti ripartiti per area geografica:

(Importi espressi in unità di €)

REGIONE O PAESE DI RIFERIMENTO	31.12.2021	31.12.2020
Italia	189.200.302	119.140.649
Repubblica Ceca	2.688.925	2.574.151
Repubblica Slovacca	909.845	320.675
Ungheria	5.987.836	6.061.178
Gran Bretagna	-2.358.669	997.940
Polonia	727.039	347.424
Romania	2.504.645	2.616.713
Germania	15.467.121	11.030.166
Singapore	-655.561	94.025
New York	-650.471	-539.019
TOTALE	213.821.012	142.643.901

I saldi negativi dei crediti per le branches di Gran Bretagna, Singapore e New York sono riconducibili all'emissione di note credito a fine anno per conguagli "Flash closing" 2021 su ICT.

Informazioni sulla Situazione Patrimoniale (SEGUE)

Attività fiscali correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
IRES	51.896	51.896	0
IRAP	1.662.687	3.907.487	-2.244.800
Crediti per imposte sul reddito filiali estere	12.145.994	8.657.221	3.488.773
Crediti verso Erario per IVA	21.963.954	0	21.963.954
Altri crediti tributari	847.798	904.828	-57.030
TOTALE	36.672.329	13.521.432	23.150.897

Al 31 dicembre 2021, la voce, di € 36.672.329., è costituita principalmente da:

- credito per acconti IRAP (€ 1.662.687) versati in esercizi precedenti;
- crediti per imposte sul reddito filiali estere (€ 12.145.994) principalmente relativi alla Branch tedesca;
- IVA conto erario (€ 21.963.954) a credito principalmente per l'impatto positivo del pro-rata IVA definitivo 2021 pari ad € 14.158.133;
- altri crediti tributari (€ 847.798), dovuti principalmente ai crediti per ritenute su redditi di lavoro espatriati (€ 667.604) e ritenute d'acconto su interessi di conto corrente bancario (€ 240.918).

Altre attività correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Enti previdenziali	1.913	142.789	-140.876
Crediti verso Personale	1.985.755	2.026.940	-41.185
Crediti diversi	915.379	927.364	-11.985
Ratei e risconti attivi	85.487.099	84.561.566	925.533
Anticipi a fornitori			0
Anticipi per prestazioni di terzi	138.692.511	145.745.659	-7.053.148
Note di credito da ricevere	14.488.419	11.887.577	2.600.842
Altri	3.794.708	3.112.756	681.952
TOTALE	245.365.784	248.404.651	-3.038.867

La voce "Ratei e risconti attivi" di € 85.487.099 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 € 138.692.511 come da tabella sopra riportata comprende per la quasi totalità anticipi concessi a fornitori su contratti quadro (AFASST € 10.142.200, ACCENTURE € 53.560.284 e BE Consulting S.p.A € 8.836.500) e/o anticipi relativi agli investimenti sul Piano di Disaster Recovery sostenuti e ribaltati dalla Società V-TS S.p.A (€ 55.266.849).

Disponibilità liquide e mezzi equivalenti

(Importi espressi in unità di €)

CONTI CORRENTI BANCARI	VALUTA ORIGINARIA	IMPORTI AL		
		31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Intestati a UniCredit Services S.C.p.A.				
presso UniCredit SpA				
c/c n. 5218005	EUR	301.463.659	52.251.984	249.211.674
c/c n. 4661823	EUR	3.606.364	131.582	3.474.782
c/c n. 30028960	EUR	258.149	340.788	-82.639
c/c n. 500092831	EUR	303	7.500	-7.197
c/c n. 5290339	EUR	304.844	281.403	23.441
c/c n. 30023431	EUR	87.213	86.047	1.166
c/c n. 500070498	EUR	31.263	62.022	-30.759
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services SA Oddzial W Polsce - Lodz				
c/c n. 43485939	PLN	403.257	114.546	288.711
c/c n. 21996082	EUR	2.554.022	1.652.643	901.379
Short term Deposit	EUR	182.000	182.000	0
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. organizacni slozka - Praha				
presso UniCredit Bank				
c/c n. 804685009	CZK	735.214	466.859	268.355
c/c n. 804685017	EUR	1.169.828	1.625.863	-456.035
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. Zweigniederlassung Deutschland - Munchen				
presso UniCredit Bank AG				
c/c n. 47263557	EUR	125.443.054	129.037.093	-3.594.039
UniCredit Bank AG (HVB) TRUST c/c 15776235	EUR	1.000.000	224.394	775.606
UniCredit Bank AG (HVB) TRUST c/c 15435549	EUR	3.221.791	7.929.093	-4.707.302
UniCredit Bank AG (HVB) TRUST c/c 20073901	EUR	49.999	0	49.999
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. - Sucursala Bucarest				
presso UniCredit Bank SA				
c/c n. 2303000	RON	3.483.838	2.672.774	811.064
c/c n. 2303001	EUR	935.214	1.402.520	-467.306
c/c n. 2303003	RON	6	5	1
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. Branch United Kingdom - London				
presso UniCredit M IB HVB AG				
c/c n. 30106109670901	GBP	806.225	1.130.049	-323.824
c/c n. 30036309670902	EUR	2.650.061	1.005.080	1.644.981
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. M agyarorszagi Fioktelepe - Budapest				
presso UniCredit Bank Hungary Zrt.				
c/c n. 41060016	HUF	38.014	2.826.428	-2.788.414
c/c n. 41060023	HUF	4.075	21.663	-17.588
UCI c/c 41060085 EUR	EUR	706.327	570.220	136.107
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. organizacna zlozka Slovensko - Bratislava				
Presso UniCredit SK				
c/c n. 8959165020	EUR	805.416	1.372.550	-567.134
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. Singapore Branch				
presso United Overseas Bank				
United Overseas Bank 4503035809	SGD	2.306.614	5.643.729	-3.337.115
United Overseas Bank 4513014761	SGD	58.120	52.936	5.185
United Overseas Bank 0962222701	SGD	2.715.769	0	
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. New York Branch				
presso UniCredit Bank AG				
UniCredit Bank 0960094301 USD	USD	5.877.475	5.446.318	431.157
CONTO CORRENTE POSTALE - 1120100290 Poste Italiane account - Ex UCBP - C100	EUR	604	628	-24
CASSA (somma Petty Cash & Meal tickets - all branches)	EUR	5.339	4.892	447
TOTALE		460.904.056	216.543.612	244.360.444

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.

Informazioni sulla Situazione Patrimoniale (SEGUE)

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	9.071.270	B	9.071.270		-	-
Riserva di valutazione	-139.952.372		-139.952.372	-	-	-
Riserva sovrapprezzo azioni	52.814.822	B	52.814.822	-	-	-
Altre riserve	205.959.848	A - B - C	205.959.848	-	-	-
Risultato d'esercizio	22.998.807		22.998.807	-	-	-
TOTALE	345.051.791		150.892.375	-	-	-

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

Il Patrimonio Netto ammonta a € 345.051.791 ed è composto da:

(Importi espressi in unità di €)

	2021	2020
Capitale	€ 194.159.415	€ 194.159.415
Riserva legale	€ 9.071.270	€ 8.007.422
Riserva straordinaria	€ 133.130.901	€ 112.917.782
Riserva sovrapprezzo azioni	€ 52.814.822	€ 52.814.822
Altre riserve	€ 72.828.947	€ 72.508.303
Riserva di valutazione su utili/perdite attuariali su piani previdenziali	-€ 139.952.372	-€ 153.700.559
Utile d'esercizio	€ 22.998.807	€ 21.276.967
	€ 345.051.791	€ 307.984.153

La voce "Riserva da valutazione" è relativa alla variazione relativa ai 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').

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	22.998.807
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)	1.149.940
alla Riserva straordinaria	21.848.867

PASSIVITÀ NON CORRENTI

Debiti finanziari non correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Finanziamento Medio-lungo termine UNICREDIT	1.200.000.000	0	1.200.000.000
TOTALE	1.200.000.000	0	1.200.000.000

In data 27 luglio 2021 è stata accordata dalla Capogruppo la rimodulazione dei finanziamenti in essere. In particolare una delle due linee di credito a breve termine esistenti è stata sostituita da un finanziamento triennale. Inoltre in seguito a tale rimodulazione le linee di credito sono state ampliate di € 252 milioni per un totale massimo di € 1.800.000.000. Nei debiti finanziari non correnti viene rappresentato il valore del nuovo finanziamento triennale a tasso variabile Euribor 3 mesi + Spread, con coupon floorato a zero (€ 1.200.000.000). La variazione rispetto all'anno precedente è imputabile al fatto che una delle due linee a breve termine è stata sostituita dal finanziamento a medio/lungo termine.

I valori esposti nella tabella sopra riportata corrispondono al fair value. Tali debiti sono classificabili con un fair value di livello 3.

Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Debiti Immobili locazione	135.913.761	159.066.971	-23.153.210
Debiti Autovetture locazione	134.812	803.872	-669.061
Debiti Equipment locazione	33.280	159.215	-125.935
TOTALE	136.081.853	160.030.058	-23.948.205

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

I valori esposti nella tabella sopra riportata corrispondono al fair value. Tali debiti sono classificabili con un fair value di livello 3.

Passività fiscali differite

La voce (€ 81.005) è relativa ad imposte che saranno sostenute in periodi successivi a quello di rilevazione a conto economico, in virtù del principio della competenza temporale.

Di seguito si riporta la composizione delle passività fiscali differite:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021			31.12.2020		
	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 DIFFERITE						
Altre variazioni IRES	337.521	81.005	0	0	0	0
Altre variazioni IRAP	0	0	0	0	0	0
TOTALE	337.521	81.005	0	0	0	0
EFFETTO FISCALE IMPOSTE DIFFERITE			81.005			0

Informazioni sulla Situazione Patrimoniale (SEGUE)

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	19.850.321
A. (A.1+A.2) Esistenze iniziali al 1.1.2021	19.850.321
B. Aumenti	461.451
B.1 Accantonamenti dell'esercizio	87.858
B.2 Altre variazioni in aumento	373.593
Rettifiche per perdite attuariali su TFR (IAS19R)	310.163
Altre variazioni	63.430
- cessioni individuali di contratto (in entrata)	63.430
C. Diminuzioni	-3.582.576
C.1 Liquidazioni effettuate	-2.821.152
- di cui : Pagamento TFR ai dimessi	-2.691.281
- di cui : Anticipi su TFR	-129.872
C.2 Altre variazioni in diminuzione	-761.423
Rettifiche per utili attuariali su TFR (IAS19R)	-1.106
Altre variazioni	-760.317
- cessioni individuali di contratto (in uscita)	-760.317
D. Rimanenze finali al 31.12.2021	16.729.197

Trattamento di fine rapporto: altre informazioni

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021
Accantonamento dell'esercizio	-3.121.125
- Costo previdenziale relativo alle prestazioni di lavoro correnti	1.618
- Interessi passivi sull'obbligazione a benefici definiti	86.240
- Altri eventi significativi	-696.887
- Flussi di cassa	-2.821.153
- Costo previdenziale relativo alle prestazioni di lavoro passate	0
- (Utili) Perdite attuariali rilevati a Riserve da valutazione (OCI)	309.057

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI IPOTESI ATTUARIALI	TFR	FONDINO EX.BDS
Tasso di attualizzazione	0,75%	0,75%
Tasso atteso di incremento delle retribuzioni	0%	2,60%
Incrementi futuri relativi a trattamenti pensionistici	0%	0%
Tasso d'inflazione atteso	1,60%	1,60%
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 indicato 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	139.339.673
A. (A.1+A.2) Esistenze iniziali 1/1/2021	139.339.673
B. Aumenti	6.610.224
B.1 Accantonamento dell'esercizio	10.025.490
Costo previd. prestazioni di lavoro correnti	10.025.490
B.2 Variazioni dovute al passare del tempo	1.168.100
B.4 Altre variazioni	-4.583.366
- Rettifiche per perdite attuariali su piani a benefici definiti	1.989
- Altre variazioni (+)	-4.585.355
C. Diminuzioni	-27.497.055
C.1 Utilizzo dell'esercizio	-3.467.487
- Benefici erogati mediante utilizzo del fondo	-3.467.487
C.3 Altre variazioni	-24.015.499
- Rettifiche per utili attuariali su piani a benefici definiti	-18.400.766
- Operazioni di aggregazione aziendale	-5.614.733
- interne	-5.614.733
- Altre variazioni	-14.069
- Differenza cambio input (-)	-3.061
- Altre variazioni (-)	-11.008
D. Rimanenze finali al 31/12/2021	118.452.842

IPOTESI ATTUARIALI	31.12.2021	31.12.2020
	VALIDO AI FINI DEL FONDO QUIESCENZA	VALIDO AI FINI DEL FONDO QUIESCENZA
Tasso di attualizzazione	1,25%	0,85%
Tasso di rendimento atteso dalle attività fin. A servizio del Piano	1,25%	0,85%
Tasso di crescita delle retribuzioni	2,00%	2,01%
Incrementi futuri relativi a trattamenti pensionistici	1,75%	1,40%
Tasso d'inflazione atteso	1,75%	1,40%

Informazioni sulla Situazione Patrimoniale (SEGUE)

Fondo per rischi ed oneri

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Fondo vertenze del personale	339.380	794.626	-455.246
Altri fondi del personale	57.106.930	94.367.507	-37.260.577
Fondo vertenze legali	103.421	121.814	-18.393
Fondo oneri futuri	338.218	311.333	26.885
TOTALE	57.887.949	95.595.280	-37.707.331

Il "Fondo per rischi ed oneri", presenta un saldo di € 57.887.949 ed è composto dagli accantonamenti della società determinati come la miglior stima delle passività future relativamente a:

- controversie con il Personale (€ 339.380) e vertenze legali (€ 103.421);
- altri fondi del personale (€ 57.106.930) principalmente composti da:
 - MBO bonus per € 28.811.579;
 - VAP (premio di produzione) per € 1.426.307;
 - ispezione fiscale sui contributi salari e stipendi periodo 2015 - 2018 nella Branch tedesca (€ 3.151.522);
 - oneri per piani di ristrutturazione aziendale che ammontano ad € 23.461.423 principalmente costituiti da:
 - € 7.099.937 per piano industriale 2020/2023 Branch tedesca;
 - € 2.400.000 Piano esodi Italia 2016/19;
 - € 13.961.486 Piano T23 Italia;
- altri rischi operativi per € 338.218.

Altre passività non correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Premi per anzianità	2.835.189	3.476.350	-641.161
Debiti per incentivi all'esodo	142.886.869	146.459.928	-3.573.059
TOTALE	145.722.058	149.936.278	-4.214.220

La voce comprende accantonamenti verso il Personale dipendente per Incentivazioni all'esodo relative ai Piani industriali siglati con i Sindacati (di cui € 53.056.628 relativi al piano T23 Italia ed € 66.674.710 al piano T23 Germania) 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 €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Finanziamenti breve termine UNICREDIT	399.953.000	1.349.764.500	-949.811.500
TOTALE	399.953.000	1.349.764.500	-949.811.500

In data 27 luglio 2021 è stata accordata dalla capogruppo la rimodulazione del finanziamento in essere e l'ampliamento della linea di credito per € 252.000.000 per un totale massimo di € 1.800.000.000.

Nei debiti finanziari correnti viene rappresentato il valore del deposito Money market al tasso variabile interbancario (€ 600.000.000).

L'ammontare della voce Finanziamenti a breve termine pari ad € 400.000.000, si riferisce ad un'unica erogazione avente scadenza al 31/01/2022 ed un tasso variabile dello - 0,47%.

La differenza tra il valore nominale del finanziamento (€ 400.000.000) e quanto iscritto in bilancio (€ 399.953.000) pari ad € 47.000 rappresenta gli interessi attivi maturati fino a fine anno.

La variazione rispetto all'anno precedente (€ 949.811.500) è imputabile alla quota di finanziamento, a breve, richiesta alla data del 31.12.2020 (€ 1.349.764.500)

I valori esposti nella tabella sopra riportata corrispondono al fair value. Tali debiti sono classificabili con un fair value di livello 3.

Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Debiti Immobili locazione	29.339.111	30.408.415	-1.069.304
Debiti Autovetture locazione	384.737	534.506	-149.769
Debiti Equipment locazione	48.139	0	48.139
TOTALE	29.771.987	30.942.921	-1.170.934

La voce "Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato" rappresenta i debiti a breve termine per contratti di locazione rilevati a seguito del principio IFRS16.

I valori esposti nella tabella sopra riportata corrispondono al fair value. Tali debiti sono classificabili con un fair value di livello 3.

Passività fiscali correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Debiti per imposta sostitutiva rivalutazione TFR DLGS 47	94.931	5.516	89.415
Debiti verso Erario per IVA	0	84.000	-84.000
Debiti verso Erario per redditi di lavoro autonomo	98.083	43.522	54.561
Debiti verso Erario per redditi di lavoro dipendente e assimilati	5.667.278	5.154.800	512.478
TOTALE	5.860.292	5.287.838	572.454

Al 31 dicembre 2021, la voce di € 5.860.292, è costituita principalmente da ritenute su redditi da lavoro dipendente e autonomo (€ 5.667.278) di cui la quasi totalità è riferita ai redditi di lavoro dipendente.

Debiti commerciali

I Debiti ammontano complessivamente a € 356.356.216 e risultano così composti:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Debiti verso fornitori	326.291.841	326.669.689	-377.848
Debiti verso controllate	12.573.563	15.852.026	-3.278.463
Debiti verso controllanti	17.490.812	14.009.922	3.480.890
TOTALE	356.356.216	356.531.637	-175.421

La voce "Debiti verso fornitori" (€ 326.291.841) 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 riaddebiti per personale distaccato.

La voce "Debiti verso controllate" rappresenta debiti 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 sulla Situazione 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	31.12.2021	31.12.2020
Italia	245.938.305	261.417.764
Repubblica Ceca	5.559.304	6.734.183
Repubblica Slovacca	2.461.598	106.110
Ungheria	5.524.021	5.719.734
Gran Bretagna	1.959.659	2.376.608
Polonia	562.198	229.765
Romania	2.298.821	1.844.860
Germania	89.237.016	75.133.741
Singapore	1.136.700	1.492.823
New York	1.678.594	1.476.049
TOTALE	356.356.216	356.531.637

Altre passività correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Debiti verso il personale	24.305.916	21.737.435	2.568.481
<i>MBO</i>	<i>8.929.872</i>	<i>4.555.945</i>	<i>4.373.927</i>
<i>VAP</i>	<i>2.298.809</i>	<i>2.397.600</i>	<i>-98.791</i>
<i>Gratifica di Natale</i>	<i>0</i>	<i>8.109</i>	<i>-8.109</i>
<i>Ferie e banca ore</i>	<i>4.055.239</i>	<i>4.086.061</i>	<i>-30.822</i>
<i>Altri debiti verso il personale</i>	<i>9.021.996</i>	<i>10.689.720</i>	<i>-1.667.724</i>
Contributi previdenziali e associativi	10.750.310	10.503.459	246.851
Previdenza integrativa	331.983	202.139	129.844
Ratei e risconti passivi	118.270.769	16.488.557	101.782.212
Altre partite	2.387.009	1.933.420	453.589
TOTALE	156.045.987	50.865.010	105.180.977

Le altre passività correnti aumentano rispetto al 31.12.2020 di € 105.180.977 principalmente per maggiori risconti passivi € 101.782.212 (di cui € 90.597.00 Italia ed € 8.383.000 Germania riconducibili alla componente relativa all'Interest Renewal Consideration incassata nel corso del mese di febbraio 2021 e non ancora maturata alla data relativamente all'accordo con SIA 2023-2025) e maggiori accantonamenti per "retention" bonus nella Branch tedesca (€ 4.316.278) parzialmente compensati da una diminuzione dei ratei passivi HR (€ 1.458.970).

Informazioni sul Conto Economico

RICAVI

Ricavi delle vendite e prestazioni di servizi

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

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

- incremento del canone 2021 addebitato ai principali clienti che riflette uno scenario di costi crescenti per l'anno in corso;
- addebito ai clienti della campagna straordinaria di impairment test sulle attività relative al software sviluppato internamente (€ 118.913.463). Tale campagna, eseguita centralmente, ha portato alla svalutazione di attività sottostanti ad applicazioni ancora in produzione per le quali si ritiene che non vi siano più benefici economici futuri;
- addebito ai clienti della svalutazione relativa all'uscita anticipata dall'immobile di Tucherpark, prevista per fine 2023 (€ 12.035.000);
- accredito ai clienti dell'Interest Renewal Consideration per la quota non rimborsabile al 30 novembre 2021 (€ 77.420.000);
- riconoscimento ai clienti della riduzione delle commissioni passive SIA a titolo di profit sharing (€ 5.853.000);
- minori ricavi per P4C outsourced services (€ 3.923.149).

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Ricavi per servizi di outsourcing	1.903.659.419	1.860.969.684	42.689.735
<i>Ricavi per servizi base di outsourcing</i>	<i>1.879.113.408</i>	<i>1.836.899.697</i>	<i>42.213.711</i>
<i>Ricavi Card Services</i>	<i>29.000</i>	<i>29.000</i>	<i>0</i>
<i>Ricavi per progetti</i>	<i>24.517.011</i>	<i>24.040.987</i>	<i>476.024</i>
Altri ricavi da vendite e servizi	361.327	1.310.685	-949.358
<i>Altri ricavi da vendite</i>	<i>361.327</i>	<i>1.310.685</i>	<i>-886.341</i>
Fitti attivi	39.886	48.565	-8.679
TOTALE	1.904.060.632	1.863.161.932	40.898.700

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	1.165.068.989	40.768.087	12.179.586	35.981.490	28.696.544	27.240.086	56.249.723	515.024.759	8.015.800	14.434.353	1.903.659.419
<i>Ricavi per servizi base di outsourcing</i>	<i>1.165.039.989</i>	<i>26.033.933</i>	<i>11.480.864</i>	<i>27.942.563</i>	<i>28.696.544</i>	<i>27.240.086</i>	<i>56.249.723</i>	<i>513.979.552</i>	<i>8.015.800</i>	<i>14.434.353</i>	<i>1.879.113.407</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>14.734.155</i>	<i>698.722</i>	<i>8.038.927</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1.045.207</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>24.517.011</i>
Altri ricavi da vendite e servizi	352.612	0	0	0	0	11	8.704	0	0	0	361.327
Fitti attivi	39.886	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39.886
TOTALE	1.165.461.487	40.768.087	12.179.586	35.981.490	28.696.544	27.240.097	56.258.428	515.024.759	8.015.800	14.434.353	1.904.060.632

Altri ricavi e proventi

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Plusvalenze da alienazioni beni	229.216	25.118	204.098
<i>Plusvalenza alienazione immobilizzazioni</i>	<i>229.216</i>	<i>25.118</i>	<i>204.098</i>
Rimborsi vari	36.694.536	37.498.140	-803.604
<i>Rimborsi e recuperi vari altri</i>	<i>36.268.008</i>	<i>36.313.964</i>	<i>-45.956</i>
<i>Rimborsi utilizzo autovettura</i>	<i>378.579</i>	<i>467.368</i>	<i>-88.789</i>
<i>Rimborsi da assicurazioni</i>	<i>43.750</i>	<i>715.474</i>	<i>-671.724</i>
<i>Recupero imposte (Registro, bolli, Tarsu, IVA)</i>	<i>4.199</i>	<i>1.334</i>	<i>2.865</i>
Altri proventi	129.593.970	3.869.460	125.724.510
<i>Altri proventi</i>	<i>126.574.433</i>	<i>94.221</i>	<i>126.480.212</i>
<i>Arrotondamenti</i>	<i>469</i>	<i>814</i>	<i>-345</i>
<i>Sovvenzione governativa dal Ministero Educazione</i>	<i>103.242</i>	<i>476.573</i>	<i>-373.331</i>
<i>Utili (perdite) su cambi</i>	<i>2.915.826</i>	<i>3.297.852</i>	<i>-382.026</i>
TOTALE	166.517.722	41.392.718	125.125.004

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. (€ 27.904.983 relativi agli spazi immobiliari occupati), da altri clienti mercato (€ 6.650.000 per "past true" verso i clienti Casis e Società Generale) e da P4 CARDS S.R.L. (€ 1.275.088);
- la voce "Altri proventi" riporta principalmente l'incasso da SIA per l'accordo transattivo "Settlement Agreement" (€ 48.200.000) e dell'Interest Renewal Consideration per la quota non rimborsabile al 30 novembre 2021 (€ 77.420.000) mentre la voce "Sovvenzione governativa" fa riferimento al contributo governativo ricevuto della Branch di Singapore a sostegno della pandemia da COVID-19.

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 €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Spese per materie prime, sussidiarie e di consumo	3.402.043	4.931.229	-1.529.186
TOTALE	3.402.043	4.931.229	-1.529.186

La voce si riduce principalmente per effetto di minori consumabili a causa di una minore presenza dei dipendenti negli uffici per la pandemia da COVID-19.

Costi per servizi

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Consulenze tecnico professionali	12.379.723	11.229.158	1.150.565
<i>Consulenze tecniche</i>	164.385	115.112	49.273
<i>Prestazioni professionali</i>	305	-110.527	110.832
<i>Traduzioni</i>	23.897	32.057	-8.160
<i>Costi per verifica operazioni</i>	4.545.206	4.608.130	-62.924
<i>Certificazione di Bilancio</i>	967.610	859.883	107.727
<i>Consulenze Amministrative</i>	964.495	943.547	20.948
<i>Provvigioni e mediazioni immobiliari</i>	34.421	68.940	-34.519
<i>Consulenze di lavoro</i>	0	4.231	-4.231
<i>Consulenze fiscali</i>	1.991.586	1.406.338	585.248
<i>Mediazioni interinali</i>	163.239	133.787	29.452
<i>Consulenze strategico/direzionali</i>	91.082	973.408	-882.326
<i>Consulenze legali</i>	3.423.497	2.192.365	1.231.132
<i>Prestazioni notarili</i>	10.000	1.887	8.113
Servizi amministrativi	14.458.394	13.930.723	527.671
<i>Spese amministrative varie</i>	390	477	-87
<i>Spese amministrative e di back office</i>	13.167.707	12.184.399	983.308
<i>Servizi esterni archiviazione</i>	146.579	322.914	-176.335
<i>Costo per servizio personale dipendente</i>	1.143.718	1.422.933	-279.215
Servizi informatici	373.650.025	372.281.843	1.368.182
<i>Servizi esterni ICT</i>	373.650.025	372.281.843	1.368.182
Assistenza sistemistica	671.613.036	626.771.644	44.841.392
<i>Assistenza sistemistica</i>	671.613.036	626.771.644	44.841.392
Capitalizzazione costi esterni	-342.290.741	-336.143.249	-6.147.492
<i>Assistenza sistemistica capitalizzata</i>	-342.290.741	-336.143.249	-6.147.492
Assicurazioni	2.131.307	2.383.925	-252.618
Trasmissione dati	4.589.179	4.495.796	93.383
Costi per infoproviders	4.870.515	4.641.714	228.801
Spese relative ai locali	70.203.131	79.716.317	-9.513.186
<i>Spese locali per vigilanza</i>	34.310.192	54.408.015	-20.097.823
<i>Servizi di sicurezza</i>	1.676.944	1.338.901	338.043
<i>Spese locali per pulizia e smaltimento rifiuti</i>	2.153.776	3.575.117	-1.421.341
<i>Contratti igiene mani</i>	379	6.279	-5.900
<i>Energia e forza motrice</i>	25.611.203	13.401.006	12.210.197
<i>Acqua</i>	155.841	744.351	-588.510
<i>Riscaldamento locali</i>	174.528	305.922	-131.394
<i>Spese Condominiali centri comm. con iva</i>	14.822	9.725	5.097
<i>Telefonia</i>	6.105.446	5.927.001	178.445
Spese di rappresentanza	100.826	49.504	51.322
Trasporto e spedizioni	610.407	1.247.058	-636.651
Spese formazione personale	1.749.862	1.907.247	-157.385
Manutenzione Hardware e Software	120.694.129	121.693.056	-998.927
<i>Manutenzione hardware, impianti ICT</i>	21.939.465	21.686.684	252.781
<i>Manutenzione software</i>	98.754.664	100.006.372	-1.251.708
Manutenzione locali	5.752.285	3.952.968	1.799.317
Manutenzione mobili, macchine, impianti	10.572.670	11.073.255	-500.585
Altre manutenzioni	324	26	298
Spese per servizi di logistica	1.866.877	1.997.955	-131.078
<i>Traslochi e facchinaggi</i>	1.866.877	1.997.955	-131.078
Servizi immobiliari	5.621.179	6.659.053	-1.037.874
Spese di viaggio	296.260	871.050	-574.790
Convention e comunicazione interna	22.625	-41.625	64.250
Spese di pubblicità, marketing e sponsor	9.620	130.345	-120.725
Gestione valori e denaro contante e servizi bancari elettronici	20.907.378	20.047.122	860.256
Altre spese	2.905.644	7.251.687	-4.346.043
<i>Spese postali</i>	1.523.330	5.032.292	-3.508.962
<i>Altre spese</i>	1.382.314	2.219.395	-837.081
TOTALE	982.714.655	956.146.572	26.568.083

Dalla tabella sopra esposta emerge un incremento rispetto all'esercizio precedente per € 26.568.083, di seguito i principali fenomeni per area di spesa:

- Assistenza sistemistica: l'aumento dell'importo € 44.841.392 è principalmente riconducibile alla maggiore attività progettuale nei confronti delle società del Gruppo, parzialmente compensata da maggiori capitalizzazioni per € 6.147.492 dei costi del personale esterno;
- le spese relative ai locali si riducono di € 9.513.186 principalmente per:

Informazioni sul conto economico (SEGUE)

- minori spese di vigilanza filiali per € 20.097.823, riferite soprattutto a minori costi sostenuti per la sicurezza fisica delle filiali a fronte della pandemia COVID 19 grazie all'introduzione degli scanner;
- parzialmente compensati da maggiori costi per energia elettrica € 12.210.197 principalmente della Branch tedesca dovuti alla riclassificazione di tale componente da spese per godimento beni terzi a costi per servizi;
- le altre spese diminuiscono di € 4.346.043 principalmente per una riduzione delle spese postali per € 3.508.962 per effetto della cessione a maggio ad UniCredit SpA di alcuni contratti con Poste/DHL e Postel.

Tutti i servizi fatturati alla Società con IVA vengono impattati dall'effetto positivo di riduzione del pro-rata calcolato per l'anno 2021.

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	9.399.739	210.205	61.286	348.734	186.626	196.254	292.453	716.714	413.243	554.467	12.379.723
Consulenze tecniche	147.227	110	0	0	0	2.450	10.151	10.000	-5.552	0	164.385
Prestazioni professionali	246	0	0	0	0	0	58	0	0	0	305
Traduzioni	5.531	-382	1.688	1.472	0	1.539	0	14.048	0	0	23.897
Costi per verifica operazioni	4.376.840	47.827	0	0	48.994	64.074	0	-32.529	0	40.000	4.545.206
Certificazione di Bilancio	662.238	18.427	0	0	0	12.743	24.064	208.868	41.269	0	967.610
Consulenze Amministrative	0	123.841	56.422	109.773	0	33.378	46.755	59.715	275.049	259.562	964.495
Provvigioni e mediazioni immobiliari	34.421	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34.421
Consulenze fiscali	1.338.319	15.407	0	224.895	124.285	20.613	19.170	45.823	54.205	148.867	1.991.586
Mediazioni interinali	0	2.899	650	0	0	34.050	125.640	0	0	0	163.239
Consulenze strategico/direzionali	80.466	0	0	0	10.616	0	0	0	0	0	91.082
Consulenze legali	2.754.452	2.076	2.526	12.595	2.731	27.407	66.614	400.788	48.272	106.038	3.423.497
Prestazioni notarili	0	0	0	0	0	0	0	10.000	0	0	10.000
Servizi amministrativi	11.044.831	9.782	5.638	18.674	205.439	106.008	371.938	1.342.979	235.449	1.117.655	14.458.394
Spese amministrative varie	0	0	390	0	0	0	0	0	0	0	390
Spese amministrative e di back office	10.145.308	4.216	0	18.674	205.439	3.355	198.310	1.342.979	187.022	1.062.404	13.167.707
Servizi esterni archiviazione	-72.892	0	0	0	0	1.140	114.653	0	48.426	55.252	146.579
Costo per servizio personale dipendente	972.415	5.565	5.248	0	0	101.514	58.975	0	0	0	1.143.718
Servizi informatici	253.607.512	8.365.730	4.036.572	7.815.349	1.807.032	0	460.588	97.379.086	159.823	18.333	373.650.025
Servizi esterni ICT	253.607.512	8.365.730	4.036.572	7.815.349	1.807.032	0	460.588	97.379.086	159.823	18.333	373.650.025
Assistenza sistemistica	519.631.778	14.763.092	2.318.489	11.714.548	5.990.393	5.935.559	6.838.642	102.205.288	1.262.893	952.354	671.613.036
Assistenza sistemistica	519.631.778	14.763.092	2.318.489	11.714.548	5.990.393	5.935.559	6.838.642	102.205.288	1.262.893	952.354	671.613.036
Capitalizzazione costi esterni	-252.845.338	-4.616	0	0	-225.864	0	0	-88.374.420	-179.403	-661.100	-342.290.741
Assistenza sistemistica capitalizzata	-252.845.338	-4.616	0	0	-225.864	0	0	-88.374.420	-179.403	-661.100	-342.290.741
Assicurazioni	1.986.930	966	0	91	13.248	0	0	21.148	4.063	104.862	2.131.307
Trasmissione dati	2.787.820	13.616	0	119.896	158.959	0	0	1.090.190	184.714	233.983	4.589.179
Costi per infoproviders	4.671.772	0	0	0	0	0	46.990	151.754	0	0	4.870.515
Spese relative ai locali	51.276.330	67.317	38.149	272.123	502.309	170.664	798.539	16.524.175	236.786	316.740	70.203.131
Spese locali per vigilanza	34.287.079	0	0	0	0	0	19.711	0	0	3.401	34.310.192
Servizi di sicurezza	197.193	886	450	-26	0	0	39.622	1.370.341	68.478	0	1.676.944
Spese locali per pulizia e smaltimento rifiuti	1.510.304	30.993	1.823	70.843	0	72.859	346.827	0	24.628	95.498	2.153.776
Contratti igiene mani	0	0	0	0	0	0	0	0	379	0	379
Energia e forza motrice	9.822.003	24.965	25.506	163.440	157.247	39.690	280.903	14.930.541	103.427	63.481	25.611.203
Acqua	149.946	-1.818	2.480	853	0	1.056	3.325	0	0	0	155.841
Riscaldamento locali	63.307	0	0	0	0	7.095	30.441	0	0	73.684	174.528
Spese Condominiali centri comm. con iva	14.822	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14.822
Telefonia	5.231.674	12.291	7.891	37.013	345.063	49.965	77.708	223.292	39.874	80.675	6.105.446
Spese di rappresentanza	11.737	5.698	434	2.439	0	142	0	80.375	0	0	100.826
Trasporto e spedizioni	530.005	0	0	0	0	1.043	37.978	2.011	32.878	6.492	610.407
Spese formazione personale	695.864	23.496	12.741	37.131	1.429	96.649	268.550	607.637	1.362	5.002	1.749.862
Manutenzione Hardware e Software	61.814.354	3.416.828	787.713	3.870.685	2.933.445	66.844	80.131	45.535.811	617.946	1.570.372	120.694.129
Manutenzione hardware, impianti ICT	9.144.106	252.410	95.123	545.957	877.816	66.844	34.452	10.618.747	203.244	100.765	21.939.465
Manutenzione software	52.670.248	3.164.418	692.590	3.324.728	2.055.629	0	45.679	34.917.064	414.701	1.469.607	98.754.664
Manutenzione locali	84.184	22.828	76.907	228.045	0	156.876	782.362	4.263.450	68.449	69.184	5.752.285
Manutenzione mobili, macchine, impianti	10.474.899	0	80	7.783	0	4.327	16.968	63.191	5.196	227	10.572.670
Altre manutenzioni		213	111			0	0	0	0	0	324

(Importi espressi in unità di €)

	REPUBBLICA			REGNO							
	ITALIA	CECA	SLOVACCHIA	UNGHERIA	UNITO	POLONIA	ROMANIA	GERMANIA	SINGAPORE	NEW YORK	TOTALE
Spese per servizi di logistica	1.845.184	10.833	0	9.537	0	883	20.653	-22.479	0	2.267	1.866.877
Traslochi e facchinaggi	1.845.184	10.833	0	9.537	0	883	20.653	-22.479	0	2.267	1.866.877
Servizi immobiliari	3.920.080	0	0	0	0	0	504	1.700.596	0	0	5.621.179
Spese di viaggio	200.089	7.988	-37	614	14.450	40.131	7.295	25.178	0	553	296.260
Convention e comunicazione interna	28.988	0	0	3.318	0	1.725	32	-17.648	6.210	0	22.625
Spese di pubblicità, marketing e sponsor	21.318	0	0	0	1	0	3.400	-15.098	0	0	9.620
Gestione valori e denaro contante e servizi bancari elettronici	20.907.378	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20.907.378
Altre spese	2.301.974	15.971	2.293	116.170	0	133.771	55.770	220.625	42.335	16.734	2.905.644
Spese postali	1.507.647	382	312	466	0	-203	-51	14	0	14.764	1.523.330
Altre spese	794.328	15.590	1.982	115.704	0	133.974	55.820	220.611	42.335	1.971	1.382.314
TOTALE	704.397.427	26.929.948	7.340.376	24.565.138	11.587.467	6.910.876	10.082.791	183.500.563	3.091.944	4.308.125	982.714.655

Costi per godimento di beni di terzi

La voce comprende costi per:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Fitti passivi per locazioni immobili	3.506.401	23.732.194	-20.225.793
Noleggio auto	69.103	391.243	-322.140
Noleggio macchine e software ICT	53.788.229	42.839.083	10.949.146
TOTALE	57.363.733	66.962.520	-9.598.787

Rispetto all'esercizio precedente la voce diminuisce di € 9.598.787, principalmente per a riclassifica delle spese di energia elettrica della Branch tedesca da spese per godimento beni terzi a costi per servizi, parzialmente compensata da maggiori costi di noleggio del software applicativo.

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	608.938	399.765	43.949	121.889	2.694.856	30.881	212.885	-1.634.543	0	1.027.781	3.506.401
Noleggio auto	89.928	29	1.544	1.210	0	710	2.743	-27.062	0	0	69.103
Noleggio macchine e software ICT	40.611.565	49.720	-1.412	9.712	1.533.830	61.438	2.175	11.478.569	0	42.630	53.788.229
TOTALE	41.310.432	449.514	44.082	132.810	4.228.686	93.029	217.803	9.816.965	0	1.070.412	57.363.733

Informazioni sul conto economico (SEGUE)

Costi per il personale

La voce è composta da:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONE
Salari e stipendi	290.084.536	286.503.608	3.580.928
Oneri sociali	66.825.118	62.770.535	4.054.583
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	196.261	228.899	-32.638
Accantonamento al fondo di quiescenza e simili	11.119.308	10.852.475	266.833
Altri costi del personale	62.574.965	118.165.954	-55.590.989
<i>Versamenti ai fondi di previdenza compl. est.</i>	<i>10.357.046</i>	<i>11.363.197</i>	<i>-1.006.151</i>
<i>Costi der. accordi di pagam. propri strum. Patrim.</i>	<i>1.056.087</i>	<i>741.622</i>	<i>314.465</i>
<i>Piani di incentivazione</i>	<i>-897.698</i>	<i>66.878.443</i>	<i>-67.776.141</i>
<i>Premi di anzianità</i>	<i>12.017</i>	<i>9.681</i>	<i>2.336</i>
<i>Altri benefici al personale</i>	<i>28.098.457</i>	<i>15.991.111</i>	<i>12.107.346</i>
<i>Costo del personale distaccato</i>	<i>12.538.160</i>	<i>11.580.104</i>	<i>958.056</i>
<i>Lavoro interinale</i>	<i>2.522.947</i>	<i>1.324.818</i>	<i>1.198.129</i>
<i>Spese per amministratori</i>	<i>181.734</i>	<i>199.980</i>	<i>-18.246</i>
<i>Emolumenti ai sindaci</i>	<i>122.649</i>	<i>123.780</i>	<i>-1.131</i>
<i>Buoni pasto</i>	<i>2.302.454</i>	<i>2.366.166</i>	<i>-63.712</i>
<i>Polizze assicurative per dipendenti</i>	<i>5.002.160</i>	<i>5.418.524</i>	<i>-416.364</i>
<i>Altri costi del personale: altri</i>	<i>1.278.952</i>	<i>2.168.528</i>	<i>-889.576</i>
Recupero costi del personale	-3.576.462	-5.068.272	1.491.810
<i>Recupero costi per personale distaccato</i>	<i>-3.097.681</i>	<i>-4.274.277</i>	<i>1.176.596</i>
<i>Altri rimborsi del personale</i>	<i>-478.781</i>	<i>-793.995</i>	<i>315.214</i>
Recupero costi capitalizzati	-98.439.542	-91.567.447	-6.872.095
TOTALE	328.784.184	381.885.752	-53.101.568

Il decremento della voce "Costi per il personale" (€ 53.101.568) è principalmente riconducibile al fatto che nell'esercizio 2021 non sono stati accantonati piani di incentivazione all'esodo, mentre nell'esercizio precedente era stato contabilizzato l'accantonamento del piano T23 in Italia (€ 67.447.201) e maggiori capitalizzazioni sul lavoro progettuale degli interni (€ 6.872.095), parzialmente compensato dal maggior accantonamento MBO (€ 11.801.444), maggiori salari e stipendi e relativi oneri sociali (€ 7.635.511).

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	118.405.702	4.003.981	1.605.370	6.456.239	3.016.444	13.521.098	33.218.835	103.352.801	2.699.855	3.804.210	290.084.536
Oneri sociali	37.672.500	1.480.728	611.414	1.206.382	748.431	2.751.293	1.349.458	19.760.595	383.238	861.078	66.825.118
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	196.261	0	0	0	0	0	0	0	0	0	196.261
Accantonamento al fondo di quiescenza e simili	0	0	0	0	0	0	0	11.119.308	0	0	11.119.308
Altri costi del personale	34.945.358	990.477	436.518	454.796	433.374	1.312.311	5.633.038	14.819.782	913.277	2.636.034	62.574.965
Versamenti ai fondi di previdenza compl. est.	7.043.972	0	0	0	0	38.906	35.377	3.238.792	0	0	10.357.046
Costi der. accordi di pagam. propri strum. Patrim.	1.003.824	0	0	0	0	0	0	52.263	0	0	1.056.087
Piani di incentivazione	-1.483.653	49.555	7.444	0	0	0	0	-611	0	529.568	-897.698
Premi di anzianità	0	0	0	0	0	0	0	0	4.993	7.024	12.017
Altri benefici al personale	14.503.526	285.911	128.056	288.604	180.555	600.541	1.445.006	10.437.018	249.232	-19.993	28.098.456
Costo del personale distaccato	11.172.943	265.161	178.697	-4.990	59.636	-105.200	74.679	374.643	331.128	191.461	12.538.159
Lavoro interinale	0	142.246	20.966	0	-25	254.909	1.641.715	-23.283	75.895	410.524	2.522.947
Spese per amministratori	181.734	0	0	0	0	0	0	0	0	0	181.734
Emolumenti ai sindaci	122.649	0	0	0	0	0	0	0	0	0	122.649
Buoni pasto	556.287	59.285	30.514	7	0	243.222	1.241.284	168.644	2.207	1.004	2.302.454
Polizze assicurative per dipendenti	2.849.585	32.214	1.218	0	154.410	32.309	226.586	96.282	112.841	1.496.716	5.002.160
Altri costi del personale: altri	-1.005.508	156.105	69.622	171.174	38.798	247.624	968.392	476.035	136.980	19.730	1.278.952
Recupero costi del personale	-2.401.365	-117.322	143.881	-85.106	-14.977	-214.621	-779.013	-178.831	8.132	62.760	-3.576.462
Recupero costi per personale distaccato	-1.481.618	-331.432	143.881	-140.509	-40.466	-295.890	-826.223	-196.316	8.132	62.760	-3.097.681
Altri rimborsi del personale	-919.747	214.109	0	55.403	25.489	81.269	47.210	17.485	0	0	-478.781
Capitalizzazione costi interni	-69.081.769	-10.752	0	0	-53.684	0	0	-29.121.155	-16.959	-155.224	-98.439.542
TOTALE	119.736.688	6.347.112	2.797.183	8.032.311	4.129.588	17.370.081	39.422.319	119.752.500	3.987.544	7.208.858	328.784.184

Ammortamenti e svalutazioni

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Ammortamenti Attività materiali	86.492.992	89.782.687	-3.289.695
Amm.to Impianti e macchinari	55.855.578	58.910.680	-3.055.102
Amm.to Immobili in locazione	29.531.640	29.670.414	-138.774
Amm.to auto/equip. in locazione	576.522	658.534	-82.012
Amm.to Altri beni	529.252	543.059	-13.807
Ammortamenti Attività immateriali	349.846.578	293.094.943	56.751.635
Amm.to Diritti di brevetto ind. e utilizzazione opere d'ingegno	321.403.940	266.162.508	55.241.432
Amm.to Concessioni, Licenze, Marchi e diritti simili	28.442.638	26.889.040	1.553.598
Amm.to Altre attività immateriali	0	43.395	-43.395
Svalutazioni	110.697.419	22.146.365	88.551.054
Svalutazione Software	105.572.775	21.127.097	84.445.678
Svalutazione Crediti	29.808	44.059	-14.251
Svalutazione Impianti e macchinari	5.094.836	975.209	4.119.627
TOTALE	547.036.989	405.023.995	142.012.994

Gli ammortamenti e le svalutazioni su attività materiali ed immateriali determinati per l'esercizio 2021 ammontano ad € 547.036.989.

Informazioni sul conto economico (SEGUE)

Gli ammortamenti presentano un incremento rispetto all'anno precedente dovuto principalmente a maggiori ammortamenti sul software sviluppato internamente (€ 55.430.785) di cui € 25.649.581 milioni relativi all'accorciamento della vita utile di alcune applicazioni.

Le svalutazioni aumentano di € 88.551.054 in quanto sono state fatte svalutazioni durature per € 105.572.775 milioni sulle attività relative al software generato internamente che ha portato alla svalutazione di attività sottostanti ad applicazioni ancora in produzione per le quali si ritiene che non vi siano più benefici economici futuri.

Accantonamenti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Oneri per controversie con il personale	160.296	104.749	55.547
Altri accantonamenti	-518.078	-2.711.422	2.193.344
Acc.to a F.do vertenze Legali	26.375	52.998	-26.623
Acc.ti per Altri fondi rischi e oneri	-544.453	-2.764.420	2.219.967
TOTALE	-357.782	-2.606.673	2.248.891

Il saldo negativo della voce è determinato da:

- rilascio dell'accantonamento Tarsu Comune di Milano (€ 320.619);
- rilascio dell'accantonamento per accertamento imposte di registro per il carve out dei servizi di rete ICT Operations Security (€ 97.909);
- rilascio disposizione Bonus-Malus 2020 Branch tedesca (€ 138.132);
- rilascio accantonamento effettuato nella Branch tedesca a copertura dei possibili rischi fiscali derivanti dalla mancata o errata documentazione relativa al rimborso spesa dipendenti (€ 144.864);
- accantonamento vertenze legali (€ 294.903) e rilasci per € 134.606;
- accantonamento della Branch tedesca per F.do di garanzia 2021 (€ 151.773), possibili perdite investment banking (€ 62.445) e bonus malus crediti 2021 (€ 72.171).

Oneri diversi di gestione

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
IVA indetraibile	50.889.950	54.855.910	-3.965.960
Imposte indirette e tasse	862.844	960.665	-97.821
Imposta di registro	20.173	16.693	3.480
Tassa rifiuti solidi urbani	352.314	209.282	143.032
Imposta di bollo	6.800	18.034	-11.234
Altre imposte indirette e tasse	483.557	716.656	-233.099
Rettifiche migliorie su beni di terzi	1.904.740	1.915.884	-11.144
Iniziative sociali	30.919	48.377	-17.458
Contributi associativi	54.947	64.911	-9.964
Perdite su cambi	3.740.428	5.763.564	-2.023.136
Altri oneri diversi	55.952.184	1.486.913	54.465.271
TOTALE	113.436.012	65.096.224	48.339.788

La voce è formata prevalentemente da:

- IVA indetraibile pagata dalla Sede italiana per servizi ricevuti dalla Controllata UniCredit Services GmbH (€ 50.885.384);
- riconoscimento ai clienti dell'accordo transattivo "Settlement Agreement" (€ 48.200.000) di cui € 43.717.400 Italia (€ 1.253.200 riconosciuti ad UniCredit Services GmbH) ed € 4.482.600 Germania e rilevati nella voce "Altri oneri diversi".
- 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 (€ 862.844);
- perdite su cambi delle filiali estere espresse in valute diverse dall'euro (€ 3.740.428);
- Ammortamenti delle migliorie su immobili del Gruppo (Euro 1.441.912) e di terzi (€ 462.823) i cui spazi sono occupati da UniCredit Services S.C.p.A.

Proventi finanziari

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Dividendi	0	300.000	-300.000
Interessi attivi su c/c bancari	1.736	1.346	390
Interessi attivi su depositi cauzionali	1.649	13.117	-11.468
Altri proventi finanziari	123.097	882.216	-759.119
TOTALE	126.482	1.196.679	-1.070.197

La riduzione della voce "Dividendi" è dovuta ai dividendi non distribuiti nel 2021 dalla nostra collegata VTS S.p.A..

Gli altri proventi finanziari comprendono:

- interessi attivi sul rimborso IRAP per istanze inviate nel 2012 (€ 105.902);
- rimborso IRES ed interessi su ammortamenti 2011 (€ 21.181);
- interessi attivi su depositi cauzionali (€ 1.649).

Oneri finanziari

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2021	31.12.2020	VARIAZIONI
Interessi passivi su finanziamenti	-3.875.681	-5.304.186	1.428.505
Interessi di mora	3.055	49.081	-46.026
Commissioni passive su c/c bancari	1.501.081	1.543.026	-41.945
Commissioni passive su fidejussioni	98.099	227.521	-129.422
Altri oneri finanziari	212.585	316.985	-104.400
TOTALE	-2.060.861	-3.167.573	1.106.712

Nella voce "Oneri finanziari" confluiscono gli interessi passivi riconosciuti da UniCredit S.p.A. per le linee di fido su conti correnti bancari e finanziamenti passivi. La riduzione degli interessi passivi negativi è dovuta alla flessione del tasso di interesse praticato sul fido. Da luglio 2021 sono state riviste le condizioni del finanziamento.

L'ammontare relativo agli interessi su finanziamenti, si riferisce a finanziamenti in essere e/o scaduti nel corso dell'esercizio 2021. L'esigenza di liquidità media mensile 2021 è stata di € 1.348.833.333 ad un tasso medio dello -0,396% (negativo).

Imposte sul reddito dell'esercizio

(Importi espressi in unità di €)

	IRES	IRAP	TOTALE
IMPOSTE CORRENTI	8.634.758	2.200.000	10.834.758
VARIAZIONE IMPOSTE CORRENTI ESERCIZI PRECEDENTI	-3.432.035	44.800	-3.387.235
IMPOSTE ANTICIPATE	9.941.505	18.281	9.959.786
IMPOSTE DIFFERITE	-20.251	0	-20.251
TOTALE 31/12/2021	15.123.977	2.263.081	17.387.058

La voce variazione imposte correnti esercizi precedenti accoglie la differenza tra l'accantonamento del fondo imposte 2020 e la relativa dichiarazione.

La voce "Imposte Correnti" di € 10.834.758 accoglie le imposte correnti delle branches estere nonché l'accantonamento 2021 dell'IRAP.

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	40.386
Tasso teorico applicabile	24,0%
Imposte teoriche	-9.693
Effetti fiscali derivanti da	
<i>Ricavi non tassabili - differenze permanenti</i>	<i>2.737</i>
<i>Costi fiscalmente non deducibili - differenze permanenti</i>	<i>-1.667</i>
<i>Altri costi detraibili - differenze permanenti</i>	<i>-1.295</i>
<i>Altre differenze</i>	<i>-5.207</i>
Imposte sul reddito registrate in conto economico	-15.124 (A)

IRAP 4,82%

(Importi espressi in migliaia di €)

Differenza tra componenti positivi e componenti negativi	575.224
Tasso teorico applicabile	4,82%
Imposte teoriche	-27.726
Effetti fiscali derivanti da	
<i>Ricavi non tassabili - differenze permanenti</i>	<i>171</i>
<i>Altri ricavi tassabili - differenze permanenti</i>	<i>-324</i>
<i>Costi non rilevanti - differenze permanenti</i>	<i>-884</i>
<i>Altri costi detraibili - differenze permanenti</i>	<i>26.541</i>
<i>Altre differenze</i>	<i>-43</i>
Imposte sul reddito registrate in conto economico	-2.263 (B)
Imposte sul reddito (A+B)	-17.387

Prospetto analitico della redditività complessiva

(Importi espressi in migliaia di €)

VOCI	IMPORTO LORDO	IMPOSTA SUL REDDITO	IMPORTO NETTO
10. Utile (Perdita) d'esercizio	40.385.865	-17.387.058	22.998.807
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	18.089.720	-4.341.533	13.748.187
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	18.089.720	-4.341.533	13.748.187
180. Redditività complessiva	58.475.585	-21.728.591	36.746.994

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 2021 UniCredit Services S.C.p.A. 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.	-0,03

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.	0,45

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.	0,25

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 S.C.P.A.	0,58

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 S.C.P.A.	0,18

Sezione Ordinaria del Fondo Solidarietà - Assenze Covid - Decreto Legge 17 marzo 2020, n.18

(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.	0,04

(Importi espressi in milioni di €)

TOTALE		1,46
--------	--	------

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 31.12.2020

(Importi espressi
in milioni di €)

ATTIVO	
Cassa e disponibilità liquide	101.707
Attività finanziarie di negoziazione	72.705
Crediti verso banche	111.814
Crediti verso clientela	450.550
Altre attività finanziarie	153.349
Coperture	7.687
Attività materiali	9.939
Avviamenti	0
Altre attività immateriali	2.117
Attività fiscali	13.097
Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione	2.017
Altre attività	6.473
TOTALE DELL'ATTIVO	931.456

PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	
Debiti verso banche	172.465
Debiti verso clientela	498.440
Titoli in circolazione	102.524
Passività finanziarie di negoziazione	47.787
Altre passività finanziarie	12.887
Coperture	11.764
Passività fiscali	1.358
Passività associate a gruppi di attività in via di dismissione	761
Altre passività	23.529
Patrimonio di pertinenza di terzi	435
Patrimonio netto:	59.507
- capitale e riserve	62.292
- risultato netto	-2.785
Totale del passivo e del patrimonio netto	931.456

Conto Economico Riclassificato - Esercizio 2020

(Importi espressi
in milioni di €)

Interessi netti	9.441
Dividendi e altri proventi su partecipazioni	415
Commissioni nette	5.976
Risultato netto dell'attività di negoziazione	1.412
Saldo altri proventi/oneri	-104
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	17.140
Spese per il personale	-5.968
Altre spese amministrative	-3.223
Recuperi di spesa	523
Rettifiche di valore su immobilizzazioni materiali e immateriali	-1.137
Costi operativi	-9.805
RISULTATO DI GESTIONE	7.335
Rettifiche nette su crediti e su accantonamenti per garanzie e impegni	-4.996
RISULTATO NETTO DI GESTIONE	2.339
Altri oneri e accantonamenti	-1.055
di cui: oneri sistemici	-958
Oneri di integrazione	-1.464
Profitti netti da investimenti	-1.365
RISULTATO LORDO DELL'OPERATIVITA' CORRENTE	-1.546
Imposte sul reddito del periodo	-344
RISULTATO NETTO DELL'OPERATIVITA' CORRENTE	-1.890
Utile (Perdita) delle attività in via di dismissione al netto delle imposte	49
RISULTATO DI PERIODO	-1.842
Utile di pertinenza di terzi	-7
RISULTATO NETTO DI PERTINENZA DEL GRUPPO ANTE PPA	-1.849
Effetti economici della "Purchase Price Allocation"	-50
Rettifiche di valore su avviamenti	-886
RISULTATO NETTO	-2.785

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:

- a. 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;
- b. la parte è una società collegata dell'entità;
- c. la parte è una joint venture in cui l'entità è una partecipante;
- d. la parte è uno dei dirigenti con responsabilità strategiche dell'entità o della sua controllante;
- e. la parte è uno stretto familiare di uno dei soggetti di cui ai punti (a) o (d);
- f. 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;
- g. 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	31.12.2021			
	SOCIETÀ CONTROLLANTE	SOCIETÀ CONTROLLATE	SOCIETÀ CONTROLLATE DA CONTROLLANTE	ALTRE SOCIETÀ
ATTIVO				
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	0	1.724.245	0	0
Partecipazioni	0	49.647.961	1.000	3.431.845
Altre attività non correnti	0	0	1.184.556	0
ATTIVITÀ NON CORRENTI	0	51.372.206	1.185.556	3.431.845
Crediti commerciali	148.235.383	46.492.470	13.105.083	433.278
Altre attività correnti	686.571	0	7.165.106	63.154.765
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	305.751.795	0	145.370.515	0
ATTIVITÀ CORRENTI	454.673.749	46.492.470	165.640.704	63.588.043
TOTALE ATTIVO	454.673.749	97.864.676	166.826.260	67.019.888
PASSIVO				
Debiti finanziari non correnti	1.200.000.000			
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	99.480.664	0	33.627.061	0
Fondi del personale	0	0	1.258.438	0
Fondi per rischi ed oneri	39.020	0	3.012	0
PASSIVITÀ NON CORRENTI	1.299.519.685	0	34.888.511	0
Debiti finanziari correnti	399.953.000	0	0	0
Debiti commerciali	17.490.812	12.573.563	41.760.944	25.249.228
Altre passività correnti	-17.820	247	1.933.705	0
PASSIVITÀ CORRENTI	417.425.991	12.573.810	43.694.649	25.249.228
TOTALE PASSIVO	516.906.656	12.573.810	78.633.963	25.249.228

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

(Importi espressi in unità di €)

CONTO ECONOMICO	31.12.2021			
	SOCIETÀ CONTROLLANTE	SOCIETÀ CONTROLLATE	SOCIETÀ CONTROLLATE DA CONTROLLANTE	ALTRE SOCIETÀ
Ricavi delle vendite e delle prestazioni di servizi	1.012.303.092	126.342.752	747.004.046	0
Altri ricavi e proventi	334.110	0	1.127.756	24.715.554
Totale valore della produzione	1.012.637.201	126.342.752	748.131.801	24.715.554
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0	0	33.699	0
Costi per servizi	-31.755.337	-33.621.797	-33.113.485	-363.352.329
Costi per godimento di beni di terzi	-359.486	0	-2.134.670	0
Costi per il personale	-8.042.895	54.962	-1.663.659	-13.034.251
Oneri diversi di gestione	-42.582.823	-1.253.200	-13.064.724	0
Totale costi della produzione	-82.740.541	-34.820.035	-49.942.839	-376.386.580
Proventi finanziari	1.149	-4.463	587	0
Oneri finanziari	2.892.409	0	-793.500	0
Totale proventi/oneri finanziari	2.893.558	-4.463	-792.913	0

Pubblicità dei corrispettivi di revisione contabile e dei servizi diversi dalla revisione ai sensi del codice civile (art. 2427 n. 16 bis)

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 sua 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, diversi dalla revisione, che comprendono incarichi di due diligence amministrativo-contabile e di supporto nelle attività amministrative di raccolta e organizzazione delle informazioni funzionali al monitoraggio di taluni progetti in ambito Commercial Banking, Credit risks regulation e CFO & Procurement.

I corrispettivi esposti in tabella, di competenza dell'esercizio 2021, 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 da UniCredit Services S.C.p.A. e dalle sue filiali estere.

(Importi espressi in unità di €)

TIPOLOGIA DI SERVIZI	SOGGETTO CHE HA EROGATO IL SERVIZIO	DESTINATARIO	COMPENSI
Revisione contabile del Bilancio d'esercizio e limitate procedure di verifica sulle situazioni contabili trimestrali e semestrali	Deloitte & Touche S.p.A.	UniCredit Services S.C.p.A.	275.035
	Rete Deloitte	Filiali Estere	202.500
Altri servizi non Audit	Deloitte & Touche S.p.A.	UniCredit Services S.C.p.A.	140.000
	Rete Deloitte	UniCredit Services S.C.p.A.	4.711.239
	Rete Deloitte	Filiali Estere	201

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:

- **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 7 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 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 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 2020” – Shares

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

	AZIONI ASSEGNATE GROUP EXECUTIVE INCENTIVE SYSTEM - BONUS POOL 2020					
	RATA (2022)	RATA (2023)	RATA (2024)	RATA (2025)	RATA (2026)	RATA (2027)
Data assegnazione valore economico bonus opportunity	06-feb-2020	06-feb-2020	06-feb-2020	06-feb-2020	06-feb-2020	06-feb-2020
Data di risoluzione del Board (per definizione numero azioni)	05-mar-2021	05-mar-2021	05-mar-2021	05-mar-2021	05-mar-2021	05-mar-2021
Inizio periodo di maturazione	01-gen-2020	01-gen-2020	01-gen-2020	01-gen-2020	01-gen-2020	01-gen-2020
Scadenza periodo di maturazione	31-dic-2020	31-dic-2021	31-dic-2022	31-dic-2023	31-dic-2024	31-dic-2025
Prezzo di mercato azione UniCredit [€]	8,561	8,561	8,561	8,561	8,561	8,561
Valore economico delle condizioni di maturazione [€]	-0,120	-0,558	-1,121	-1,801	-2,483	-3,166
Valore unitario performance share alla promessa [€]	8,441	8,003	7,440	6,760	6,078	5,395

Group Executive Incentive System 2021 (Bonus Pool)

Il nuovo sistema incentivante 2021 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.

1.2.2 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.

1.2.3 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.

B. INFORMAZIONI DI NATURA QUANTITATIVA

1. 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 €)

	2021		2020	
	COMPLESSIVO	PIANI VESTED	COMPLESSIVO	PIANI VESTED
Costi	2.198		1.867	
- relativi a Piani Equity Settled	1.004		883	
- relativi a Cash Settled	1.194		984	
- Somme pagate a UniCredit S.p.A. relative a piani vested		780		918
- Somme pagate ai dipendenti relative a piani Cash Settled		1.579		418
- Debito maturato verso UniCredit S.p.A.	3.063		3.638	
- Debito maturato verso i dipendenti relativo a piani di Cash Settled	1.234		1.180	

Personale

LIVELLI	REPUBBLICA CECA	GERMANIA	UNGHERIA	ITALIA	POLONIA	ROMANIA	SINGAPORE	SLOVACCHIA	REGNO UNITO	NEW YORK	TOTALE COMPLESSIVO
Dirigenti				13					1		14
Full time				13					1		14
Quadri	5	91	17	336	5	10	6	1	12	8	491
Full time	5	87	17	333	4	10	6	1	12	8	483
Part time	0	4	0	3	1			0			8
Staff	119	1.420	160	1.837	582	1.533	44	51	20	29	5.795
Full time	110	969	159	1.734	548	1.503	44	50	17	29	5.163
Part time	9	451	1	103	34	30		1	3		632
Totale complessivo	124	1.511	177	2.186	587	1.543	50	52	33	37	6.300

Compensi amministratori e sindaci

Si allega il prospetto dei compensi erogati nell'anno agli Amministratori e Sindaci.

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	31.12.2021
Compensi agli Amministratori	181.734
Compensi ai Sindaci	122.648
TOTALE	304.382

Proteggere i nostri cari più vulnerabili: Doubravčice's Centrum péče Doubrava è una colonna portante della sua comunità locale, che garantisce dignità nella vecchiaia e tranquillità alle famiglie; per questo ne abbiamo sostenuto l'espansione.

I nostri Clienti

Centrum Péče Doubrava
Repubblica Ceca

Vuoi saperne di più? Leggi
tutta la storia (e molte altre)
su annualreport.unicredit.eu/it



Relazioni e delibere

Relazione del Collegio Sindacale	108
Relazione della Società di revisione	113
Avviso di convocazione dell'Assemblea	119
Deliberazioni dell'Assemblea	121

Relazione del Collegio Sindacale

**Relazione del Collegio Sindacale
al bilancio di esercizio al 31 dicembre 2021
ai sensi dell'art. 2429, II° comma, c.c.**

Assemblea ordinaria degli Azionisti del 1° aprile 2022

Signori Azionisti,
ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2429, secondo comma, del Codice Civile, diamo conto dell'attività di vigilanza svolta nel corso dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, ricordando che l'attività di revisione legale dei conti è stata svolta dalla società di revisione Deloitte & Touche p. Az. ("Deloitte") e che questo collegio sindacale è stato nominato dall'assemblea ordinaria dei soci in data 7 aprile 2021 per il triennio 2021-2023.

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

Nel corso dell'esercizio 2021:

- abbiamo vigilato sul rispetto delle norme di legge, statutarie e sull'osservanza dei principi di corretta amministrazione;
- abbiamo partecipato a tutte le riunioni del Consiglio di Amministrazione ed abbiamo ottenuto dagli amministratori informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, sui rischi in essere nonché sulle operazioni di maggior rilievo effettuate da UniCredit Services S.C.p.A. ("Società") e dalla sua controllata di diritto austriaco UniCredit Services GmbH;
- abbiamo tenuto 9 adunanze ed abbiamo partecipato a tutte le riunioni del Comitato endoconsiliare Controlli Interni e Rischi (n. 5);
- abbiamo svolto le funzioni di Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001.

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 ed allo statuto, risultando in linea con lo scopo consortile della Società;
- ii) non appaiono manifestamente imprudenti, azzardate, in potenziale conflitto di interesse;
- iii) non appaiono tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale.

Adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile

Abbiamo acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di nostra competenza, sull'assetto organizzativo della Società e sul suo funzionamento, che sono risultanti adeguati alla dimensione aziendale ed al modello di business nelle varie fasi di evoluzione.

La Società ha sottoposto il Sistema di Controllo Interno sul Financial Reporting alle analisi e verifiche previste dalle disposizioni normative di cui alla L. 262/2005 (cd. "Legge sul Risparmio"). Abbiamo quindi preso atto delle Relazioni sullo stato del Sistema di Controllo Interno sul Financial Reporting di Unicredit Services S.C.p.A., da ultimo per il periodo di riferimento 1° luglio 2021 – 31 dicembre 2021, del 21 gennaio 2022, nelle quali il Dirigente Preposto ritiene che, sulla base delle verifiche condotte, le procedure amministrative e contabili siano adeguate ed effettivamente applicate.

Abbiamo vigilato, per quanto di nostra competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento del sistema amministrativo e contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante l'acquisizione di informazioni dai responsabili delle funzioni e dal soggetto incaricato della revisione legale dei conti ed a tale riguardo non abbiamo osservazioni di riferire.

Rapporti con la Società di Revisione

Abbiamo mantenuto costanti rapporti con Deloitte, società incaricata della revisione legale dei conti.

Nel corso dei periodici incontri con il revisore, 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 essere portati alla vostra attenzione.

In ordine al Bilancio al 31 dicembre 2021, la società di revisione Deloitte ha emesso in data 9 marzo 2022 la "Relazione della Società di Revisione Indipendente", ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39 ("Relazione"), esprimendo un giudizio senza rilievi, nel cui ambito si conferma che il bilancio di esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della Società al 31 dicembre 2021, 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. Nella Relazione la società di revisione ha anche confermato la propria indipendenza rispetto alla Società, in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili alla revisione contabile del bilancio nell'ordinamento italiano ed ha altresì espresso il giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio di esercizio al 31 dicembre 2021 ai sensi dell'art. 14, comma 2, lett. e), del D. Lgs. n. 39/2010.

Sistema di Controllo Interno – Compliance e Risk Management

Abbiamo periodicamente incontrato il responsabile della funzione di Risk Management, dal quale siamo stati informati in merito all'attività svolta, ai miglioramenti verificatisi nell'esercizio in relazione all'incidentalità ai siti ICT e Cyber.

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

Relazione del Collegio Sindacale (SEGUE)

Il sistema di gestione e controllo dei rischi operativi – ORM System – della Società è conforme alle principali normative ed agli standard di Gruppo ed è adeguato per controllare e gestire efficacemente il rischio operativo e le analisi condotte da Risk Management su dati e processi hanno confermato come “Pienamente Adeguato” il risultato complessivo dall’autovalutazione effettuata.

Abbiamo svolto un costante ed efficace scambio di informazioni con la funzione di Internal Audit nel periodo di riferimento. In particolare abbiamo ricevuto e discusso con la funzione di revisione interna gli audit report emessi, mantenendo anche un aggiornamento periodico sullo stato di implementazione delle azioni correttive, in particolare nei casi di audit report con valutazione negativa (*unsatisfactory*).

Sulla base delle informazioni acquisite e dei risultati dell’attività di Internal Audit svolta nel 2021, inclusi nella relazione annuale della funzione (Integrated Audit Report 2021), la valutazione complessiva del Sistema dei Controlli Interni (ICS) viene confermata dalla funzione di Internal Audit come *mostly Satisfactory*.

In particolare, Compliance Risk e Operational Risk sono confermati “*mostly satisfactory*”.

L’ICT risk è stato rivalutato da *partially satisfactory* a *mostly satisfactory* in quanto sono stati rilevati progressi nella risoluzione dei *finding* di audit nonché una maggiore sostenibilità del relativo ambiente di controllo. La circostanza è confermata anche dall’esito positivo degli interventi di audit emessi nel quarto trimestre, tra cui l’audit di *follow up* sulla prevenzione della perdita di dati, che ha riscontrato i progressi compiuti nel rafforzamento del relativo quadro di controllo, e la global audit su una selezione di processi ICT che ha riportato la loro generale adeguatezza.

La governance è confermata *mostly satisfactory*, considerata la complessiva adeguatezza del quadro normativo in essere, nonché la corretta definizione ed esecuzione dei ruoli e delle responsabilità.

Le attività di controllo di secondo livello sono state valutate positivamente.

Come punto di attenzione, sulla base delle evidenze della funzione di revisione interna, segnaliamo la necessità di rafforzamento del processo di *Identity e Access Management*, tenuto conto della necessità di un ulteriore consolidamento del complessivo quadro di controllo.

Bilancio di esercizio

Abbiamo esaminato il progetto di bilancio dell’esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposto dall’organo amministrativo, che risulta costituito dalla Situazione Patrimoniale-Finanziaria, dal Conto Economico, dal Prospetto della Reddittività Complessiva, dal Prospetto delle Variazioni del Patrimonio Netto, dal Rendiconto Finanziario, dalla Nota Integrativa e corredato dalla Relazione della Gestione, messo a disposizione nei termini di cui all’art. 2429 c.c. ed approvato nella riunione del Consiglio di Amministrazione del 26 gennaio 2022. Il progetto di bilancio riporta un utile di esercizio pari ad Euro 22.998.807,00 ed un patrimonio netto pari ad Euro 345.051.791,00. Il Consiglio di Amministrazione propone di ripartire l’utile

netto dell'esercizio con destinazione di Euro 21.848.867,00 alla Riserva straordinaria ed Euro 1.149.940,00 alla Riserva legale, ai sensi dell'art. 2430 cod. civ.

Non essendo a noi demandata la revisione legale del bilancio, abbiamo vigilato sull'impostazione generale data allo stesso, sulla sua generale conformità alla legge per quel che riguarda la sua formazione e struttura ed a tale riguardo, non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

In particolare sottolineiamo 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 alla legge;
- nella Nota Integrativa è confermato 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; 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;
- il bilancio risponde ai fatti ed alle informazioni di cui abbiamo avuto conoscenza a seguito dell'adempimento dei nostri doveri ed alla partecipazione alle riunioni degli organi sociali.

Operazioni con parti correlate

UniCredit Services S.C.p.A. appartiene al Gruppo UniCredit ed è soggetta all'attività di direzione e coordinamento 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, ed in particolare nella Nota Integrativa e nella Relazione sulla Gestione, ai sensi della normativa e delle disposizioni regolamentari vigenti.

Non abbiamo da segnalare operazioni atipiche o inusuali.

Denunce ai sensi dell'art. 2408 c.c.

Non sono pervenute denunce ai sensi dell'art. 2408 del codice civile né esposti da parte di terzi

Organismo di Vigilanza

Nel corso del 2021, in esito ad appositi *risk assessment* e *gap analysis*, è stato completato l'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della Società, con la revisione di tutti i protocolli decisionali, alla luce delle modifiche dell'assetto organizzativo societario e dell'introduzione di nuove fattispecie di reato potenzialmente impegnative di responsabilità ai sensi del d. lgs. 231/2001.

L'Organismo di Vigilanza ha relazionato sulle attività svolte nel corso dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 senza segnalare profili di criticità, anche per quanto riguarda le iniziative

Relazione del Collegio Sindacale (SEGUE)

intraprese dalla Società per fronteggiare i rischi e gli impatti derivanti dall'emergenza Covid 19, evidenziando una situazione nel complesso soddisfacente e di sostanziale allineamento a quanto previsto dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della Società.

Considerazioni conclusive

Tenuto anche conto della relazione della società di revisione Deloitte & Touche p. Az., che ha formulato un giudizio senza rilievi ed eccezioni, non abbiamo osservazioni da portare all'attenzione dell'Assemblea in ordine all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, così come redatto dagli Amministratori ed alla proposta di destinazione del risultato di esercizio formulata dal Consiglio di Amministrazione.

Milano, 11 marzo 2022

Per il Collegio Sindacale

Il Presidente

Andrea Grosso


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 2021, 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 2021, 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.

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

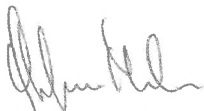
Gli Amministratori di UniCredit Services S.C.p.A. sono responsabili per la predisposizione della relazione sulla gestione di UniCredit Services S.C.p.A. al 31 dicembre 2021, incluse la sua coerenza con il relativo bilancio d'esercizio e la sua conformità alle norme di legge.

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 2021 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 2021 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, 9 marzo 2022

Avviso di convocazione dell'Assemblea

Il Consiglio di Amministrazione di UniCredit Services S.C.p.A. nella riunione del 26 Gennaio 2022 ha convocato, ai sensi dell'art. 2366 C.C., l'Assemblea Ordinaria degli Azionisti della medesima Società, in unica convocazione per il giorno 1 aprile 2022 presso lo Studio Notarile Restuccia e Stucchi in Via Ulrico Hoepli,7, 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 31.12.2021 e relativa destinazione dell'utile.

Deliberazioni dell'Assemblea

Deliberazioni dell'Assemblea ordinaria di UniCredit Services S.C.p.A. tenutasi il 1 aprile 2022.

L'Assemblea ordinaria ha deliberato:

- di approvare il Bilancio di UniCredit Services al 31 dicembre 2021 che chiude con un utile di esercizio di Euro 22.998.807. 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 22.998.807 come segue:
 - alla Riserva Legale: Euro 1.149.940;
 - alla Riserva Straordinaria: Euro 21.848.867.

Cover e Introduzione: UniCredit S.p.A.

Frontespizi: UniCredit S.p.A.

Sviluppo grafico e realizzazione: Mercurio GP

Marzo 2022

Le soluzioni
per le cose che contano.



www.unicreditgroup.eu/en/microsites/unicreditservices.html