

One Bank, One UniCredit.

2018

Bilancio d'esercizio

Le soluzioni
per le cose che contano.



Le soluzioni
per le cose che contano.



One Bank, One UniCredit.



La nostra strategia è chiara e di lungo termine. Stiamo trasformando il Gruppo per costruire la banca di domani per la nostra vasta clientela. Tutto ciò che facciamo è pensato per fare di UniCredit una vera banca paneuropea vincente.

Indice

Introduzione	5
Cariche sociali e Società di Revisione	7
Lettera dell'Amministratore Delegato	8
Etica e rispetto: fai la cosa giusta!	10
Profilo della Società	12
Relazione sull'andamento della gestione	15
Panorama dell'esercizio	16
Modello di Business ed evoluzione della Struttura Organizzativa	18
Linee di sviluppo	19
Servizi al Cliente	25
Partecipazioni	44
Altre informazioni	48
Analisi dei risultati reddituali	49
Analisi della situazione patrimoniale	51
Proposte all'Assemblea	53
Bilancio d'esercizio	55
Schemi di bilancio	57
Nota integrativa	65
Relazioni e delibere	107
Relazione del Collegio Sindacale	108
Relazione della Società di revisione	115
Avviso di convocazione dell'Assemblea	121
Deliberazioni dell'Assemblea	123

La banca per le cose che contano.

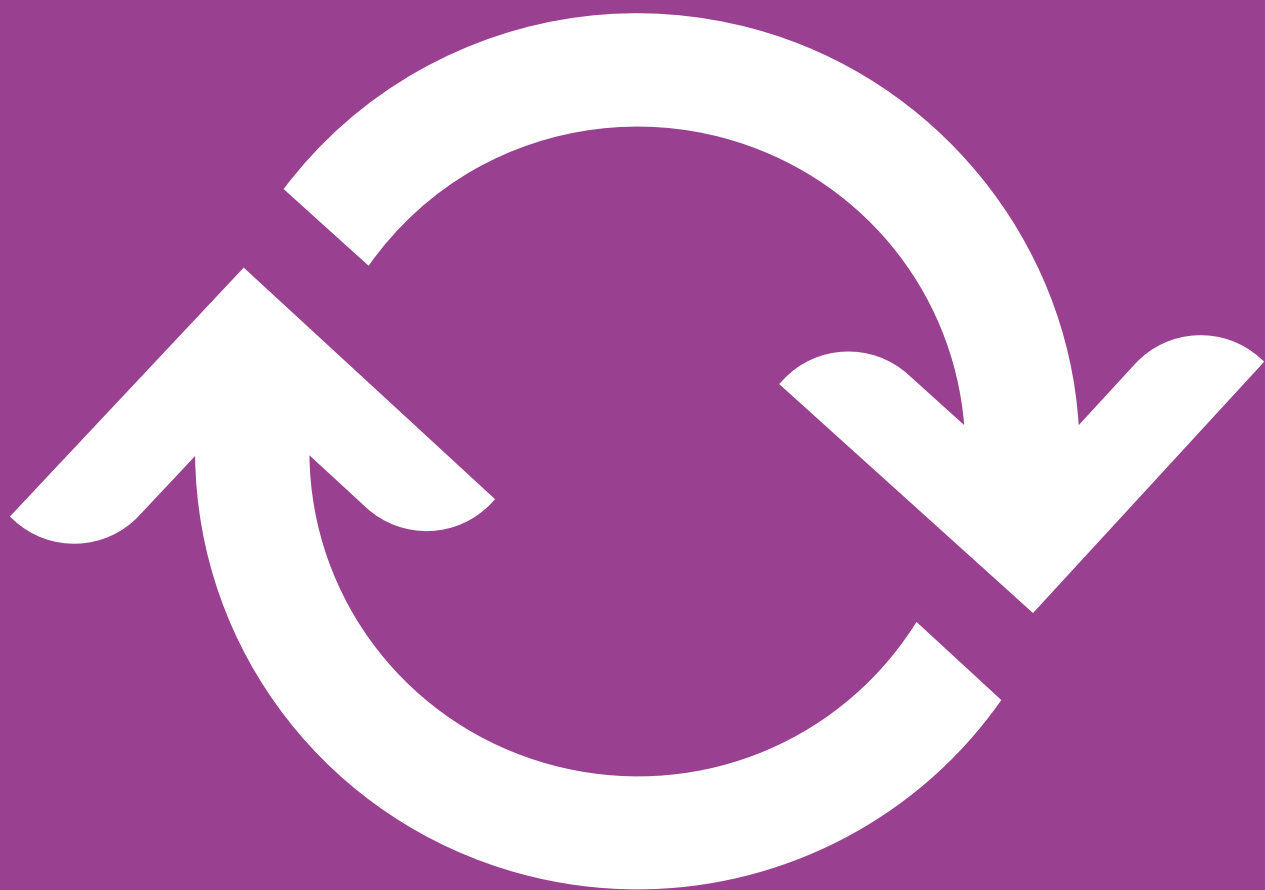


In quanto One Bank One UniCredit, siamo costantemente impegnati a creare valore tangibile per tutti i nostri clienti, dipendenti e azionisti, offrendo soluzioni tangibili per bisogni concreti. Tutto quello che facciamo si fonda sull'etica e sul rispetto.

Introduzione

Cariche sociali e Società di Revisione	7
Lettera dell'Amministratore Delegato	8
Etica e rispetto: fai la cosa giusta!	10
Profilo della Società	12

Trasformazione del modello operativo.



Facciamo leva sulla digitalizzazione per trasformare il nostro modello operativo. Siamo in anticipo sui tempi, con un miglioramento nel contenimento dei costi. L'ottimizzazione della base di costo resterà un elemento importante per garantire al Gruppo efficienza ed efficacia.

Cariche sociali e Società di Revisione

Consiglio di Amministrazione

Ranieri De Marchis	Presidente
Francesco Giordano	Vice Presidente
Daniele Tonella	Amministratore Delegato
Sandra Betocchi Gianfranco Bisagni Romeo Collina Pasquale De Martino Karl Stefan Vogt Remo Taricani Carlo Vivaldi	Consiglieri
Rita Izzo	Segretario del Consiglio

Collegio Sindacale

Roberto Bianco	Presidente
Michele Paolillo Francesca Muserra	Sindaci Effettivi
Barbara Aloisi Marzio Duilio Rubagotti	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: € 237.523.160,00, 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

“Il nostro viaggio di trasformazione proseguirà nel 2019 e oltre, con l'impegno di sostenere la nostra Banca del Presente, gettando le basi per la Banca di Domani.”

Daniele Tonella
Amministratore Delegato

Egregi Azionisti,

Nel 2018, abbiamo continuato a perseguire il nostro ambizioso obiettivo di migliorare ulteriormente l'esperienza del cliente e guidare l'ottimizzazione della nostra macchina operativa per portare a compimento con successo “Transform 2019”.

Abbiamo cambiato denominazione, da UniCredit Business Integrated Solutions siamo diventati UniCredit Services: in questo modo abbiamo voluto evidenziare la centralità dei nostri servizi quali, IT, Operations, Security, Real Estate e Procurement, rafforzando la nostra appartenenza al Gruppo.

Il processo di snellimento del nostro modello operativo è proseguito grazie alle riorganizzazioni che hanno interessato le aree di business di Transformation Office, CIO Commercial Banking e Italia, CIO Governance Functions e CIO CIB e Germania. Al fine di ottenere una maggiore efficienza operativa e consolidare i processi internazionali, abbiamo riallocato alcune attività nei paesi: il perimetro CEE CIO della Repubblica Ceca e della Slovacchia è stato spostato nelle banche locali ed è iniziando il passaggio dell'Investment Banking da Londra all'Italia.

Sottolineando ulteriormente i nostri 5 Fundamentals, il nostro programma di valutazione gestionale si è evoluto includendo più di 400 Manager che sono stati valutati e supportati al fine di sviluppare abilità di leadership chiave, necessarie per guidare la trasformazione. Nella nostra ricerca mirata alla creazione del “best place to work” in grado di alimentare la crescita professionale e personale, abbiamo sviluppato programmi di formazione e internalizzazione dei talenti, nonché il lancio di percorsi professionali dedicati agli ingegneri.

Mantenendo una costante attenzione al rafforzamento delle nostre misure di sicurezza, abbiamo potenziato le nostre capacità di difesa per combattere le nuove frodi esterne, mettendo in atto, al contempo, piani d'azione per garantire che le nostre persone possano lavorare in un ambiente sicuro e protetto.

La nostra massima priorità è stata quella di sviluppare progetti che instillassero un approccio più incentrato sul cliente e riducessero i rischi operativi. Abbiamo sfruttando il ruolo del CIO, il quale, grazie al nostro approccio One Bank, One UniCredit, ha stabilito relazioni commerciali solide e più trasparenti.

Abbiamo intensificato l'adozione di una metodologia agile partecipando al programma “E2E - Transform 2019”. Il programma è volto a ridisegnare e innovare molti dei prodotti alla clientela e servizi esistenti, creando, al tempo stesso, nuove funzionalità richieste dalle Banche.

In linea con la Direttiva sui Servizi di Pagamento Europei (PSD2) - una soluzione avanzata per la protezione dalle frodi legate ai pagamenti online – nel rispetto delle scadenze di rilascio fissate per Settembre 2019, sono iniziati i rilasci in Repubblica Ceca e Slovacchia per adeguamento alle disposizioni normative.

Prestando molta attenzione alle tendenze di mercato influenzate dalla nuova economia digitale, abbiamo sviluppato nuovi metodi per elaborare e gestire le enormi quantità di dati dei clienti raccolti dal Gruppo. Con il nostro Analytical Lab, desideriamo generare valore partendo da dati su larga scala e facendo leva sui Big Data e Advance Analytics.

Il nostro impegno nell'accelerare il percorso di automazione IT è stato sottolineato dalla nostra continua collaborazione con il Gruppo per il rilascio della piattaforma di Robotics Process Automation e la creazione di un Automation Center of Excellence che permetterà di avere un approccio industrializzato automatizzato, creando un framework solido in grado di aumentare e potenziare l'automazione dei processi per la nostra banca di domani.

Nell'ambito del programma “Digital Workplace”, nelle nostre filiali di vendita al dettaglio abbiamo sostituito oltre 8.000 PC e laptop obsoleti e con bassi rendimenti e abbiamo iniziato la migrazione del sistema operativo a Windows10.

In stretta collaborazione e sinergie con i colleghi del Gruppo, abbiamo lanciato la seconda edizione dell'indagine sulla qualità del servizio interno, inizialmente lanciata nel 2017.

Nel corso dell'anno abbiamo mantenuto un dialogo aperto inteso e bidirezionale con le nostre persone - in quanto elemento fondamentale di come stiamo cambiando il nostro modo di lavorare - accompagnandole attraverso la nostra evoluzione che ci porta ad essere il motore di trasformazione del Gruppo.

In prospettiva, continueremo a concentrarci sulla digitalizzazione e semplificazione dei processi, facendo leva sulle best practice già implementate nel nostro Gruppo per offrire la migliore esperienza del cliente. Ci impegniamo a progettare programmi di analisi avanzati e di automazione, creando in futuro filiali completamente prive di carta per supportare la crescita della nostra azienda.

Il nostro viaggio di trasformazione proseguirà nel 2019 e oltre, con l'impegno di sostenere la nostra Banca del Presente, gettando le basi per la Banca di Domani.

Daniele Tonella

CEO UniCredit Services



Etica e rispetto: fai la cosa giusta!

Il Consiglio di Amministrazione e il senior management di UniCredit Services S.C.p.A. ritengono che il modo in cui i risultati vengono raggiunti sia importante quanto i risultati stessi. Pertanto, i Principi di Gruppo¹ devono guidare le decisioni e i comportamenti dei dipendenti, a prescindere dall'anzianità, dal ruolo e dall'area geografica: **“Etica e rispetto: fai la cosa giusta!”**

I Principi di Gruppo sono stati pensati per aiutare tutti i dipendenti di UniCredit Services S.C.p.A. nelle loro decisioni e nei loro comportamenti quotidiani verso tutti gli stakeholder.

In particolare, questi Principi richiedono:

- il rispetto dei più alti standard etici, che vanno oltre i regolamenti della banca e la normativa - nei rapporti con i clienti, i colleghi, l'ambiente, gli azionisti e tutti gli altri *stakeholder*;
- la promozione di un ambiente di lavoro basato sul rispetto, sull'armonia e sull'efficienza;

per proteggere al meglio la Banca e la sua reputazione, così da farne un luogo di lavoro ambito e un partner d'elezione.

I Principi di Gruppo sono alla base delle linee guida che spiegano come lavorare nello spirito **One Team, One UniCredit** e aiutano i dipendenti nell'applicare i *Five Fundamentals* di UniCredit. Il senso di tutti questi principi è estremamente importante e sarà il fondamento di policy più specifiche che verranno emesse o aggiornate nei prossimi mesi.

I Principi di Gruppo nell'attività quotidiana

- **L'etica come base dell'equità e del rispetto verso tutti gli stakeholder e a garanzia della sostenibilità dei risultati.**

I colleghi di UniCredit Services S.C.p.A., indipendentemente dall'anzianità, dal ruolo e dall'area geografica, devono fare la cosa giusta nella loro attività quotidiana ed essere corretti verso tutti gli stakeholder, così da guadagnare e mantenere la loro fiducia.

- **“Etica e rispetto” sono un principio guida applicato a tutte le policy del Gruppo.**

Questo principio si basa su una visione a lungo termine dell'attività del Gruppo e dei rapporti con gli stakeholder, nonché del contesto lavorativo complessivo, sia interno che esterno. Le politiche commerciali richiedono attenzione poiché devono garantire un approccio responsabile, coerente con una relazione con i clienti equilibrata, equa e rispettosa che porti al raggiungimento di un business di successo sostenibile e degli obiettivi di lungo termine. Non sono considerati raggiunti obiettivi e risultati che non sono allineati ai Principi di Gruppo e alle policy e ai requisiti che da essi discendono.

1. Che sostituiscono i precedenti valori del Gruppo.

- **“Etica e rispetto” sono un principio guida delle relazioni tra tutti i dipendenti del Gruppo.**
I colleghi di UniCredit Services S.C.p.A. devono contribuire quotidianamente alla creazione e al mantenimento di un ambiente di lavoro massimamente rispettoso e armonioso, evitando un comportamento oppure un linguaggio aggressivo, ostile, degradante, umiliante o offensivo. UniCredit Services S.C.p.A. deve contribuire ad assicurare il rispetto dei diritti, del valore e della dignità delle persone e dell’ambiente. Tutte le forme di molestia, bullismo o condotta sessuale inappropriata sono inaccettabili.
- **“Etica e rispetto” sono un principio guida per la promozione delle diversità e dell’equilibrio tra la vita professionale e la vita privata, considerati beni preziosi.**
I colleghi di UniCredit Services S.C.p.A. devono garantire un ambiente di lavoro in cui tutte le diversità (ad esempio di età, razza, nazionalità, opinioni politiche, religione, genere, orientamento sessuale) non siano solo rispettate, ma anche attivamente promosse. Devono inoltre contribuire a far sì che il rispetto e l’attenzione ai bisogni dei colleghi, alla salute, all’equilibrio tra vita professionale e vita privata e al benessere siano considerati essenziali per il raggiungimento di risultati sostenibili.
- **“Etica e rispetto” sono un principio guida alla base del rafforzamento della “Speak-up culture” e della protezione contro le ritorsioni.**
UniCredit Services S.C.p.A. è fermamente impegnata a promuovere un ambiente in cui colleghi e controparti si sentano a proprio agio e instaurino una comunicazione aperta e onesta. UniCredit Services S.C.p.A. incoraggia i colleghi e le controparti a segnalare tempestivamente ogni timore in merito a situazioni che rilevino comportamenti non etici o illegali, così come eventuali relazioni inappropriate, senza timore di ritorsioni.

Questi Principi saranno applicati coerentemente in tutto il Gruppo, a partire da una comunicazione corretta e mirata a tutti i dipendenti. Il management definisce il cosiddetto *“Tone from the Top”*, rende conto delle proprie azioni e chiede a tutti di fare la stessa cosa attenendosi ai Principi, sia nei comportamenti che nell’assunzione di ogni decisione. Di conseguenza, il management premierà i comportamenti eccellenti e farà rispettare i Principi anche in caso di loro mancata attuazione, nonché le policy e i requisiti che ne derivano.

Policy più dettagliate in merito a questi Principi saranno emesse e/o aggiornate nei prossimi mesi.

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.

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

Nel corso del 2018 è stato portato avanti il progetto di trasformazione con l'obiettivo di divenire un fattore abilitante più fidato e affidabile per il Gruppo, sviluppando soluzioni semplici, efficienti ed economicamente vantaggiose per i clienti, facendo leva su una flessibilità realizzativa, un approccio agile, tempi di risposta rapidi e soluzioni innovative di facile utilizzo.

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

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

Dati finanziari

Patrimonio netto

€ 366.695.251

Valore della produzione

€ 2.334.122.399

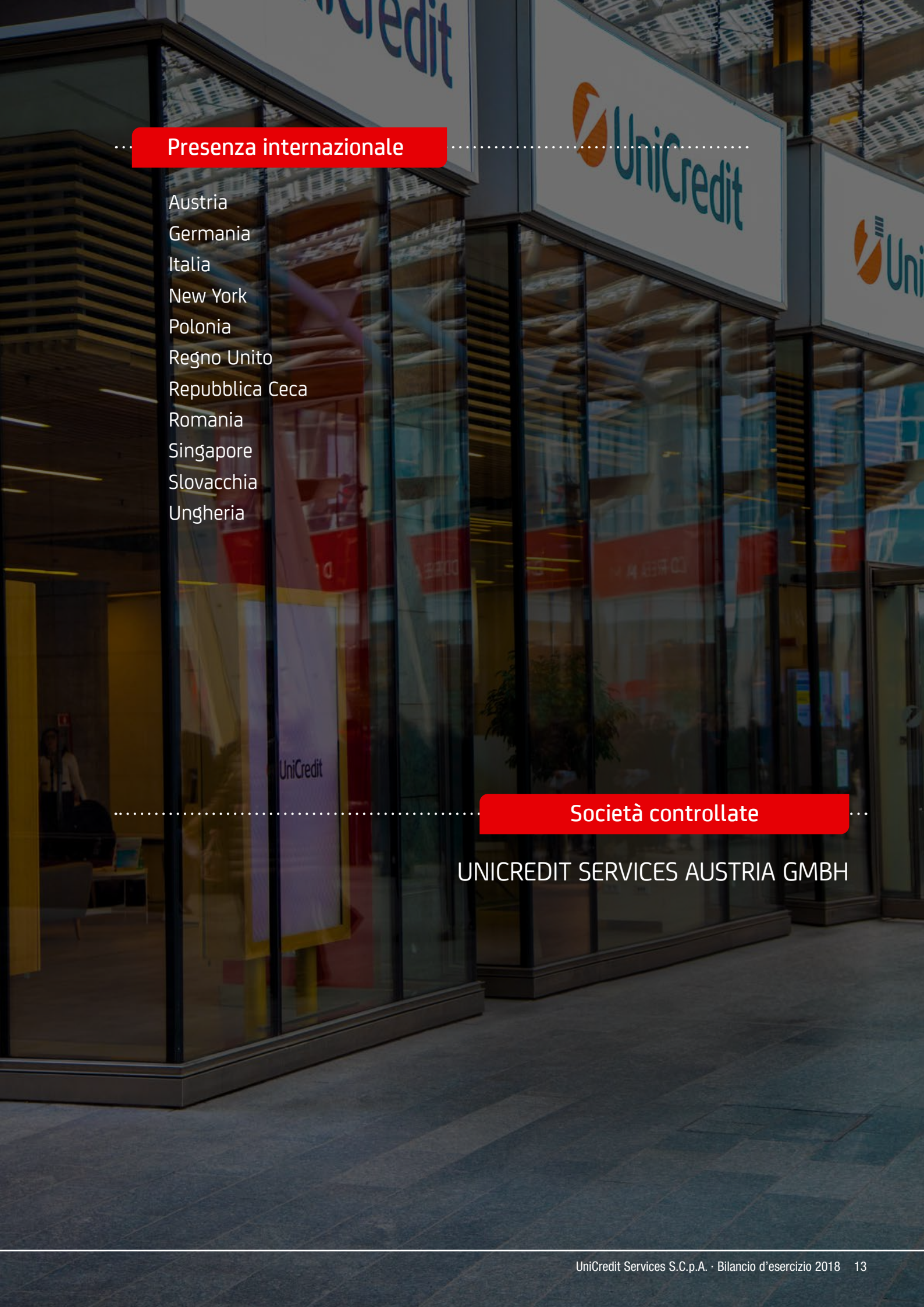
Utile dell'esercizio

€ 17.272.049

Dipendenti

€ 7.851





Presenza internazionale

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

Società controllate

UNICREDIT SERVICES AUSTRIA GMBH

Massimizzazione del valore della banca commerciale.



Continuiamo a massimizzare il valore della banca commerciale concentrandoci in modo efficace sui nostri clienti e creando per loro un'esperienza positiva attraverso la nostra strategia multicanale e l'offerta di prodotti e servizi d'eccellenza. Il CIB, pienamente integrato, si avvale delle solide relazioni commerciali del Gruppo a sostegno dell'economia reale.

Relazione sull'andamento della gestione

Panorama dell'esercizio	16
Modello di business ed evoluzione della Struttura Organizzativa	18
Linee di sviluppo	19
Risorse Umane	19
Risk Management	22
Transformation Office	24
Servizi al Cliente	25
Chief Information Office	25
<i>CIO CEE</i>	25
<i>CIO CIB & Germany</i>	25
<i>CIO Commercial Banking & Italy</i>	27
<i>CIO Governance Functions</i>	28
<i>CIO Austria</i>	30
Tech	33
Security	35
Procurement	37
Operations	38
Real Estate & Logistics	40
Partecipazioni	44
Società controllate integralmente	44
<i>UniCredit Services Austria GmbH</i>	44
Società collegate	46
<i>Value Transformation Services S.p.A.</i>	46
Società controllate e collegate oggetto di cessione nel corso dell'esercizio 2018	47
<i>Uni IT S.r.l.</i>	47
<i>Accenture Back Office and Administration Services S.p.A.</i>	47
<i>Es Shared Service Center S.p.A.</i>	47
Altre informazioni	48
Analisi dei risultati reddituali	49
Analisi della situazione patrimoniale	51

Panorama dell'esercizio

Signori Azionisti,

Nel corso dell'esercizio 2018 l'attività di UniCredit Services è stata caratterizzata dal proseguimento delle attività volta alla realizzazione delle linee di indirizzo del Piano "Trasform 2019".

In particolare, a seguito del piano "Transform 2019", si è proceduto con:

- l'ottimizzazione della rete con la chiusura di 881 filiali in Europa Occidentale;
- la razionalizzazione dei costi immobiliari ottenuta riorganizzando gli uffici e gli spazi di lavoro con una progressiva riduzione dell'area occupata;
- la dismissione di 1.300 applicativi software, obiettivo raggiunto grazie alla crescente adozione di soluzioni globali;
- la razionalizzazione dei fornitori IT e la progressiva realizzazione dell'ICT Infrastructure Transformation programme;
- il completamento del programma nearshoring 2017 con il trasferimento delle attività di back office in centri specializzati in Europa Orientale che ha consentito un aumento degli standard qualitativi del servizio offerto consentendo un'ottimizzazione delle attività.

Un ulteriore risultato positivo di Transform 2019 è stato la realizzazione del nuovo Headquarter di UniCredit Bank Austria, uno dei piani di trasferimento di persone più grandi in Europa. Il piano prevede una sensibile riduzione dei costi entro il 2019, grazie anche all'ottimizzazione del modello operativo. Il nuovo Headquarter in Austria, Campus, definisce gli standard di un moderno approccio al lavoro e alla collaborazione tra i vari team della banca delle altre società del Gruppo.

In tale contesto e con riferimento al più ampio processo di trasformazione del Gruppo UniCredit, e della profonda riorganizzazione di UniCredit Services S.C.p.A. avviata nel corso dell'esercizio 2017, in data 9 aprile 2018 l'Assemblea Straordinaria di UniCredit Services 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. In data 25 aprile 2018 anche la società controllata austriaca ha approvato il cambio di denominazione sociale.

Per quanto riguarda l'andamento economico e finanziario, nel corso dell'anno la società ha proseguito nell'implementazione della strategia di ottimizzazione della struttura della propria base costi contribuendo positivamente ai risultati di Gruppo.

Di seguito gli eventi di maggiore rilievo che hanno caratterizzato e qualificato l'esercizio 2018:

- a gennaio 2018 è stato firmato un accordo e un term-sheet vincolante (STA - Settlement and Term-sheet Agreement) per la modifica dei contratti che regolano i servizi amministrativi per la gestione del personale di UniCredit S.p.A. e UniCredit Bank Austria AG, tra UniCredit Services e Enterprise Services - Shared Service Center S.p.A. (ES-SCC), società detenuta da UniCredit Services al 49% e da Enterprise Services S.r.l. per il restante 51%.

L'accordo ha previsto la risoluzione del contratto di servizio in Italia e la cessione della quota partecipativa detenuta da UniCredit Services al socio di maggioranza nel corso del 2018 oltre ad un prolungamento della durata del contratto di servizio in Austria fino al 2033.

In data 14 maggio 2018 è avvenuta la sottoscrizione del Master Services Agreement (MSA) che ha permesso l'implementazione dello STA sopra indicato, mentre in data 21 maggio 2018, UniCredit Services ha rescisso, per convenienza economica, il contratto di servizio in Italia, con effetto a decorrere dall'1 luglio 2018. ES-SCC ha fornito i servizi di assistenza per la cessazione (Termination Assistance Services) così come definiti nell'MSA e tutti i servizi forniti per l'Italia (LSA) fino al 31 dicembre 2018. In data 19 dicembre, è stata perfezionata la cessione della quota partecipativa di Unicredit Services S.C.p.A., al socio ES Share Service Center S.p.A. in linea con le previsioni contrattuali sopra citate;

- nel corso del primo semestre 2018 è stato sottoscritto un contratto settennale per la prestazione di servizi di e-sourcing da parte di i-Faber, contestualmente al perfezionamento della più ampia operazione di acquisizione da parte di Accenture della totalità delle azioni di iFaber detenute da UniCredit S.p.A.. Sulla base dei cosiddetti TSA- Transitional Service Agreements, ossia accordi ancillari, UniCredit Services continuerà a prestare a favore di i-Faber, servizi ICT, di Sicurezza Fisica, Facility Management e Logistica per un periodo circoscritto di tempo. Accenture Managed Services S.p.A. – già proprietaria del 51% delle azioni di ABAS SpA - ha esercitato in data 9 Aprile u.s. il proprio diritto di opzione per l'acquisto del restante 49% delle azioni detenute da UniCredit Services S.C.p.A. allo strike price di 1.210.000,00 € già previsto nel vigente patto parasociale. L'acquisto di tale quote di minoranza è stato perfezionato in data 24 Aprile 2018.
- In data primo 1° luglio, si è concretizzato il carve out del ramo operation delle nostre Branches in Repubblica Ceca e Slovacchia nei confronti di Unicredit Bank CZ.

Il trasferimento delle attività relative al Back Office ha comportato minori ricavi per circa € 2,4 milioni compensati per la maggior parte da minori costi del Personale per € 1 milioni e € 0,3 milioni di altre spese amministrative.

- Allo scopo di una maggiore razionalizzazione sia delle attività immobiliari nonché dei costi di UniCredit Services GMBH e UniCredit Bank Austria AG, a partire dal 1 ottobre 2018, la divisione Real Estate & Logistics è stata ceduta a UniCredit Bank Austria AG, comportando il trasferimento di 70FTE. Il prezzo di acquisto, di euro € 2.800.000,00 è stato determinato sulla base di una valutazione effettuata da una società esterna e, al netto del valore nominale delle passività in essere al 30 settembre 2018, è stato trasferito un importo in contanti di € 1.887.427,34 dall'acquirente UniCredit Bank Austria AG a UniCredit Servizi GmbH.
- In data 3 ottobre, Unicredit Services S.C.p.A., ha ceduto il 51% delle proprie azioni detenute nella società UNI IT s.r.l., comportandone l'uscita dal Gruppo Unicredit.
- Nel 2018 sono iniziate le attività relative alla chiusura dell'Investment Banking Ops Mgmt sito a Londra, la cui chiusura definitiva è prevista per il 2019.

- Nel corso del mese di settembre è stato rivisto il catalogo servizi per i clienti che ha portato a minori ricavi nel periodo. Nel corso dell'esercizio 2018 sono stati rilevati write off per complessivi € 9,8 milioni, mentre l'adeguamento del pro-rata, passato dal 7% al 13% ha comportato un impatto positivo a conto economico di € 12.312.440, interamente ribaltato ai clienti.

Il bilancio al 31 dicembre 2018, che viene sottoposto al Vostro esame e alla Vostra approvazione, chiude con un utile di € 17.272.049 a fronte di un valore della produzione di € 2.334.122.399.

L'ammontare dell'utile è dovuto principalmente al rimborso di crediti di imposte estere di € 16,4 milioni ricevuto nell'ottobre 2018 dalla Capogruppo nell'ambito del Consolidato Fiscale Nazionale e relativo alla dichiarazione Unico 2018 riferita all'anno fiscale 2017.

Modello di business ed evoluzione della struttura organizzativa

Nel corso del 2018, l'evoluzione del modello organizzativo di UniCredit Services si è orientata principalmente verso il completamento e la finalizzazione delle logiche organizzative introdotte nel 2017 che si basano sulle seguenti azioni:

- costituzione dei CIOs quali strutture responsabili end-to-end del delivery alla clientela di riferimento
- separazione tra IT e Operations
- costituzione del Transformation Office per il governo dell'evoluzione trasformativa di medio-lungo termine e del coordinamento delle iniziative di UniCredit Services all'interno del MYP T-19
- rafforzamento della struttura di Sicurezza.

Nel 2018, sono state apportate diverse modifiche alla struttura organizzativa aziendale.

In particolare, all'interno dell'area CIO Commercial Banking & Italy è stato implementato un modello operativo che prevede una struttura organizzata in tre macro aree (Product management, Software delivery, Service management) avente l'obiettivo di migliorare la proximity al Cliente, migliorare le performance e la standardizzazione nello sviluppo degli applicativi, potenziare le capacità di monitoraggio della qualità del servizio erogato e delle risorse impegnate.

In quest'ottica, all'interno dell'area CIO Governance Functions, è stato avviato un processo di razionalizzazione delle attività "Data & Analytics". Questo intervento ha consentito di semplificare la struttura organizzativa esistente e generare valore E2E ottimizzando il ciclo di progettazione, sviluppo e messa in produzione delle soluzioni applicative.

Per efficientare lo sviluppo di soluzioni locali e incrementare la qualità di soluzioni rilasciate a livello globale, in CEE è stata accentrata la responsabilità di delivery del servizio ICT "globale", mediante la riallocazione, all'interno del CIO CEE, delle responsabilità e la creazione di presidi locali sugli applicativi nelle corrispondenti strutture delle Filiali in Repubblica Ceca/Slovacchia e Ungheria. La centralizzazione della gestione degli applicativi inerenti l'area Payments era invece l'obiettivo della riorganizzazione che ha riguardato l'area GTB ICT, nel perimetro CIO CIB & Germany, mentre, in area Operations, si è puntato alla revisione dei servizi per la clientela italiana al fine di ottenere una sempre maggior integrazione e sinergia tra la filiera operativa e le rispettive strutture di Capogruppo.

Operations è stata anche impattata dal trasferimento delle attività - in precedenza svolte dalle Filiali di UniCredit Services in Repubblica Ceca e in Slovacchia (nelle aree operative di Master Data Management, Accounts, Securities, Customer Information, Direct

Channels, Payments, Cards, Post Trade) - a UniCredit Bank Czech Republic & Slovakia a.s.. L'operazione societaria è stata condotta in considerazione del fatto che: i) le attività svolte dal perimetro organizzativo oggetto di trasferimento erano complementari con quelle che la Banca svolgeva con una propria struttura di back office; ii) con il completamento della migrazione dal sistema informativo Eurosif a Core2, le attività trasferite non beneficiavano più di sinergie industriali con altri Paesi; iii) l'integrazione delle risorse adibite a back office nelle rispettive banche, consentiva di allineare il nuovo modello organizzativo a quello delle altre banche della Divisione CEE, aventi una funzione di back office gestita internamente. È stato infine creato l'Automation Center Of Excellence (COE), avente l'obiettivo di migliorare la capacità di analisi, valutazione e disegno delle soluzioni di robotica.

Altri interventi fondamentali riguardano l'evoluzione della CSF Transformation Office, che si è riorganizzato con lo scopo di accelerare l'implementazione della strategia IT. Il suo obiettivo resta quello di potenziare la governance delle architetture e delle soluzioni trasversali alle diverse funzioni aziendali, nonché la gestione/coordinamento dei processi di Incident, Problem, Change and Release Management.

La sicurezza ha rappresentato un obiettivo fondamentale nel 2018 ed ha portato alla riorganizzazione delle attività legate alla sicurezza fisica del perimetro Italia, articolando le responsabilità per competenza (es. gestione providers, gestione e sviluppo piattaforme, controlli) al fine aumentarne l'efficienza sfruttando gli skill/conoscenze interne. Nell'ambito della sicurezza IT: i) sono state operate modifiche organizzative nelle strutture di Identity and Access Management riorganizzandole per servizio erogato ii) sono stati consolidati ed accentrati in una struttura dedicata attività e competenze relative alla sicurezza dati ed applicazioni al fine di indirizzare al meglio i progetti strategici.

Anche le aree Real Estate & Logistics Italy si sono riorganizzate mediante la separazione delle attività e risorse dedicate alla gestione dell'asset immobiliare da un punto di vista strategico e commerciale (RE Portfolio & Transactions Italy) dalle attività di facility maintenance, safety, space management e di logistica (Real Estate Italy & Logistics).

In continuità con i servizi e-sourcing, nel 2018 è avvenuta la cessione della società I-Faber e la corrispondente esternalizzazione, portando ad una riorganizzazione dell'area Procurement volta al rafforzamento dell'interazione con il Business ed omogeneizzazione delle strutture a presidio delle categorie di spesa.

Linee di sviluppo

Risorse Umane

L'anno 2018 si è articolato in continuità con la strategia Transform 2019 in UniCredit Services delineata nell'esercizio precedente. Nello specifico l'implementazione della riorganizzazione della società è proseguita, prevalentemente grazie a:

- una continua semplificazione del modello organizzativo e dei ruoli di interfaccia con il "business", rafforzati attraverso iniziative di riqualificazione e internazionalizzazione specialmente nelle aree Corporate and Investment Banking e Operations
- completamento delle certificazioni Scrum, ICT e Lean Six Sigma pianificate per il 2018
- il proseguimento del programma Measure, Improve, Transform (MIT) che, basato sui 5 Fondamentali di Gruppo, ha lo scopo di valutare e sviluppare i comportamenti manageriali contribuendo così all'idoneità alle sfide trasformativazionali.

La gestione della migliore allocazione delle risorse e dell'identificazione delle competenze core ha portato all'approvazione di un piano di assunzioni - "Skills of the Future" - mirato ad acquisire specifiche competenze distintive e livelli di "seniority" in linea con l'evoluzione delle esigenze di settore.

A supporto del Progetto di Trasformazione, è proseguito lo sforzo di aggiornamento della mappatura delle competenze tecniche e manageriali finalizzato a supportarne lo sviluppo nel contesto sempre più sfidante, nonché una rinnovata analisi dell'offerta formativa estremamente selettiva e dedicata ai diversi livelli di seniority, chiaramente guidata dalla necessità ed opportunità di consolidare competenze a supporto del piano strategico.

Pur continuando le attività di semplificazione, la diversificazione geografica è stata e continuerà a essere una leva per l'efficienza organizzativa e la gestione dei costi, nonché per lo sviluppo di pipeline di competenze da investire nella organizzazione.

Le tematiche di Inclusion e Diversity seguitano a essere punti di particolare attenzione affrontati sia con iniziative specifiche sia tramite la partecipazione a programmi della Capogruppo.

Come naturale evoluzione, per il 2019 si prevede un ulteriore focus sulle persone e sulle competenze in continuo allineamento con le sfide a cui il Gruppo sarà chiamato.

UniCredit Services S.C.p.A.

Le risorse del perimetro di UniCredit Services S.C.p.A. ammontano al 31 dicembre 2018 a 7.851, di cui 3.221 in Italia, 1.932 in Germania, 1.659 in Romania, 169 in Ungheria, 532 in Polonia, 118 in Repubblica Ceca, 52 in Slovacchia, 81 in Gran Bretagna, 45 a Singapore e 42 a New York.

La variazione complessiva di -757 risorse per il perimetro UniCredit Services S.C.p.A., rispetto all'anno precedente è riassunta nel seguente prospetto:

Risorse al 31.12.2017	8.608
Assunzioni	878
Trasferimenti da/ad altre Aziende del Gruppo	-373
Cessazioni	-1262
Risorse al 31.12.2018	7.851

La riduzione delle risorse si è concentrata principalmente in: Italia (-431) e Germania (-169) per effetto dei piani di ristrutturazione industriale, in Repubblica Ceca (-234) e Slovacchia (-54) per il passaggio delle Operations verso la Banca avvenuto a Luglio 2018. Ulteriori riduzioni di minor impatto hanno riguardato UK (-24) e Ungheria (-7). Tre Paesi hanno visto un incremento negli organici: Romania (+141), Polonia (+19) e Singapore (+2) mentre New York è rimasta stabile.

Rispetto al totale dell'organico di fine anno la popolazione femminile rappresenta il 46% del totale, mentre 1.052 risorse hanno un contratto part-time.

UniCredit Services GmbH

Le risorse del perimetro della Legal Entity UniCredit Services GmbH ammontano al 31 dicembre 2018 a 1.214 di cui 343 in Austria, 387 in Polonia e 484 in Romania.

La variazione complessiva di +41 risorse per il perimetro UniCredit Services GmbH rispetto all'anno precedente è riassunta nel prospetto a seguire:

Risorse al 31.12.2017	1.173
Assunzioni	314
Trasferimenti da/ad altre Aziende del Gruppo	14
Cessazioni	-287
Risorse al 31.12.2018	1.214

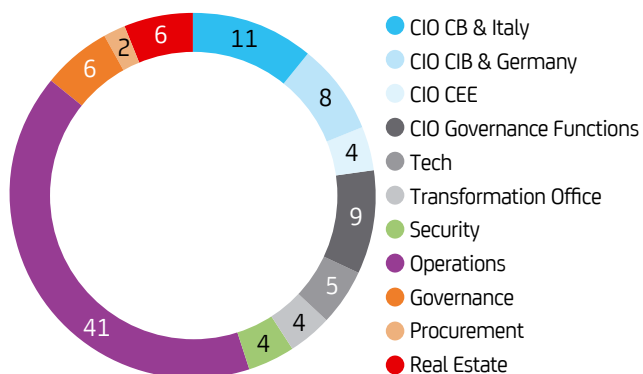
Gli incrementi in Romania (+25) e Polonia (+80), sono parzialmente bilanciati dalla riduzione in Austria (-64) principalmente dovuta all'effetto della cessione del perimetro Real Estate verso la Banca avvenuta ad Ottobre 2018.

Rispetto al totale dell'organico di fine anno la popolazione femminile rappresenta il 71% del totale, mentre 173 risorse hanno un contratto part-time.

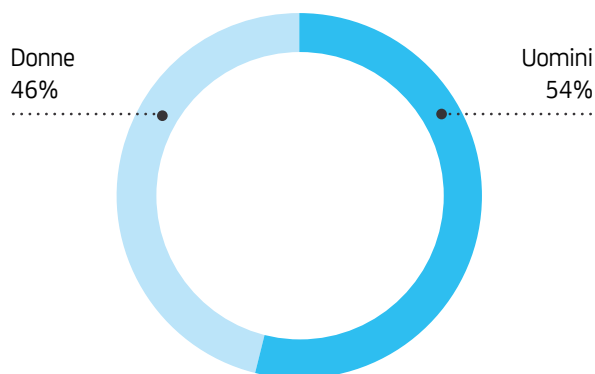
Linee di sviluppo (SEGUE)

Risorse Umane (SEGUE)

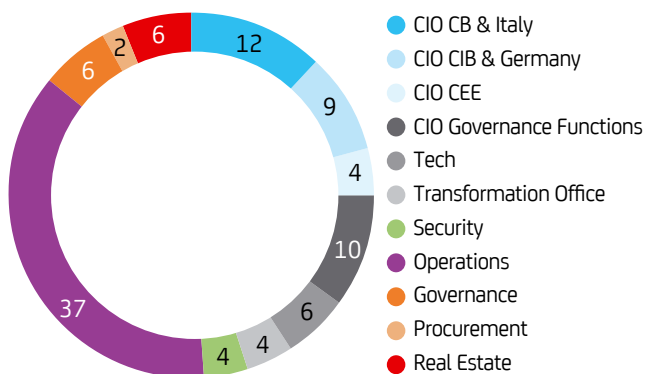
Distribuzione delle risorse per area di business UniCredit Services SCpA e GmbH (%)



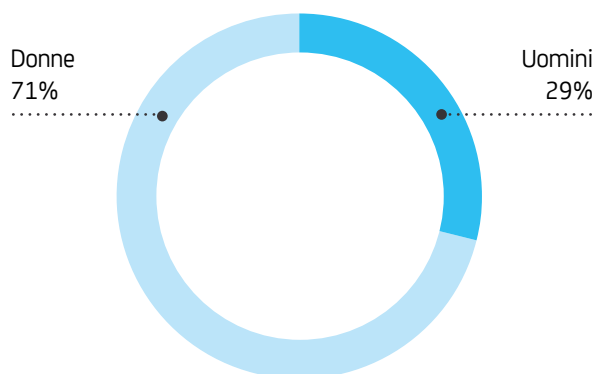
Distribuzione risorse per genere UniCredit Services SCpA (%)



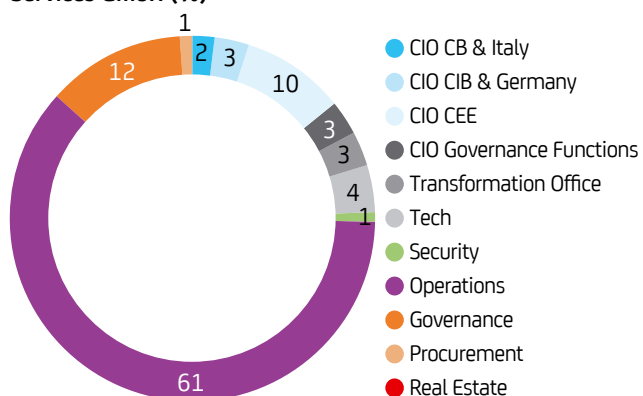
Distribuzione delle risorse per area di business UniCredit Services SCpA (%)



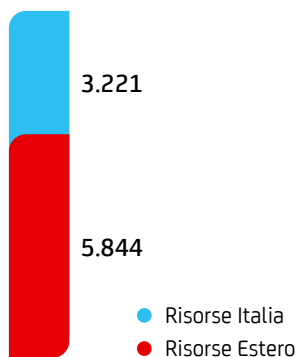
Distribuzione risorse per genere UniCredit Services GmbH (%)



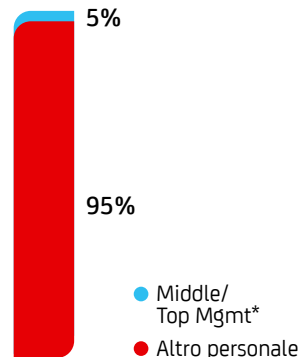
Distribuzione delle risorse per area di business UniCredit Services GmbH (%)



Distribuzione Italia/Estero delle risorse



Distribuzione risorse per inquadramento SCpA e GmbH



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

Formazione

Nel 2018 è stata ottimizzata l'offerta formativa a disposizione delle risorse di Unicredit Services. Nell'ultimo anno la Società ha continuato l'investimento nella formazione sui principali titoli strategici legati al programma "Skills of the Future" e focalizzati sullo sviluppo e consolidamento delle specifiche competenze distintive di ciascuna area tecnica.

Il numero complessivo di partecipazioni ad iniziative di sviluppo è diminuito (76.118, -21% rispetto al 2017) ed in termini di monte ore la riduzione (210.263, -6% rispetto al 2017) è da ricondurre in particolare a 3 fattori:

- la riduzione del 7,33% della popolazione complessiva di UniCredit Services.
- lo spostamento verso formazione online, in particolare su temi comportamentali e sulla linguistica, che prevede un minor numero di ore rispetto alle aule;
- la diminuzione del budget relativo alle attività di training (-15% rispetto al 2017).

È proseguita in particolare l'attività di formazione su:

- ruoli professionali "chiave" come il Project Manager ICT. Nel 2018 sono state registrate 234 partecipazioni a corsi dedicati ai PM per un totale di 4.487 ore e 27 certificazioni raggiunte;
- figure professionali coinvolti in progetti AGILE (per esempio SCRUM MASTER). Nel 2018 sono stati formati 539 dipendenti per un totale di 5.304 ore di training e certificati nella metodologia SCRUM altri 78 colleghi Unicredit Services;
- metodologia Lean Six Sigma, con 190 partecipanti (6 Master Black Belt, 14 Black Belts, 55 Green Belts, 115 Yellow Belts & Champion) e un totale di 896 ore di training;
- apprendisti, i cui piani di formazione si sviluppano nei 3 anni successivi all'inserimento. Nel 2018 la formazione dedicata a questa popolazione (18 colleghi) è stata di circa 1.500 ore.

Parte della formazione è stata erogata attraverso la valorizzazione delle competenze interne all'Azienda, per un totale di 33.032 ore, in aumento del 354% rispetto ai dati del 2017 (7.274 ore).

Sono stati introdotti nuovi prodotti formativi. A questi proposito si ricordano:

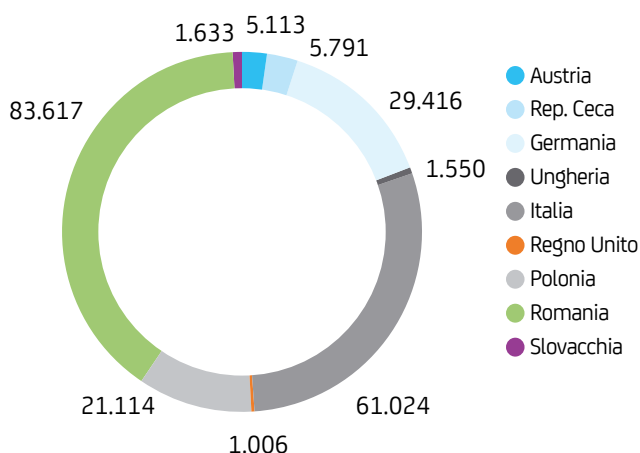
- "Master in Security" realizzato in collaborazione con Cefriel e Regione Lombardia volto alla formazione in alto apprendistato di 10 neoassunti nell'ambito della sicurezza informatica, cibernetica e fisica.
- "Security by Design" un training interno finalizzato alla conoscenza dei principi di sicurezza informatica per i colleghi con ruoli connessi alla gestione dei progetti per un totale di 241 partecipanti e 1928 ore di training.

- Piattaforma Real Estate training online professionale specifico per i tecnici nell'ambito Real Estate. Nel 2018, 67 colleghi hanno fruito di 1430 ore complessive di formazione.

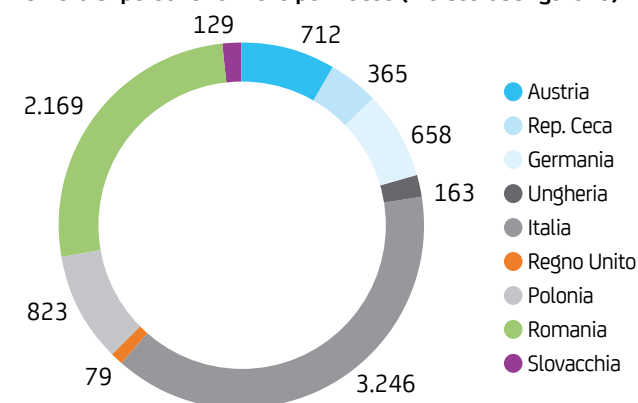
Dati di sintesi formazione 2018 (inclusa obbligatoria)

Numero di partecipazioni ad interventi formativi	76.118
Numero complessivo di persone formate	8.344
Numero di ore di formazione erogate nel 2018 in UniCredit Services:	210.263
HC UniCredit Services al 31/12/2018:	9.065
Media di ore pro-capite (tot ore erogate/HC al 31/12)	23,19

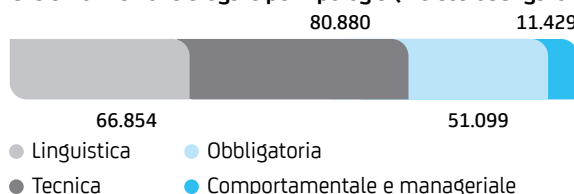
Ore di formazione erogata per Paese (inclusa obbligatoria)



Numero di persone formate per Paese (inclusa obbligatoria)



Ore di formazione erogate per tipologia (inclusa obbligatoria)



Linee di sviluppo (SEGUE)

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 dell'Azienda 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 e 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, Real Estate 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 l'Azienda è esposta, il Risk Management della Società si avvale di un framework normativo che definisce regole, iter e responsabilità delle diverse strutture aziendali, con l'obiettivo di prevenire, misurare e controllare i rischi.

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

L'applicazione di tale metodologia ha imposto la definizione e implementazione di un set di indicatori - Key Risk Indicators (KRI) - dedicati sia alla verifica dell'efficacia dei controlli in essere sia al monitoraggio dell'andamento dei rischi, delle azioni di mitigazione e dell'evoluzione dei progetti implementati volti alla riduzione dei rischi stessi.

Nel corso del 2018 è stato ulteriormente consolidato il perimetro dei KRI, per un totale, a fine esercizio, di circa 400 indicatori; sono state inoltre effettuate 20 Analisi di Scenario per la quantificazione dei maggiori rischi potenziali e si sta procedendo per l'ottimizzazione del processo per la valutazione qualitativa del livello di rischio legato allo sviluppo e alla implementazione dei progetti.

Le risultanze di tali analisi innescano, per i progetti più significativi, l'avvio di specifici Risk Assessment (RA) che ne analizzano in dettaglio i rischi e descrivono le azioni di mitigazione individuate. I risultati finali di Project Risk Assessment vengono portati all'approvazione degli Stakeholder del progetto.

Per quanto attiene invece l'area ICT, l'attività di assessment annuale ha riguardato 30 processi informatici.

Nel secondo semestre dell'anno è stato creato all'interno della funzione Risk Management della società l'"ICT & Cyber Risk" TEAM, struttura cross tra UniCredit Services e UniCredit SpA – Group Operational & Reputational Risk – con l'obiettivo di consolidare e sviluppare competenze distintive in campo ICT e ICT Security focalizzandosi essenzialmente sulla gestione del rischio in tali ambiti. In particolare supporta le attività di Risk Management volte alla valutazione del rischio di processo con focus sugli aspetti ICT e Cyber Risk, all'analisi dei fattori di rischio che innescano rischi ICT & Cyber e all'analisi degli incidenti in ambito ICT e Sicurezza ICT. Primarie sono pertanto le attività di assessment sui processi IT rilevanti, monitoraggio dei controlli di primo livello e verifica della completezza ed efficacia delle misure di sicurezza.

Uno strutturato sistema di reporting sviluppato dalla funzione Risk Management assicura all'Alta Direzione, agli organi di controllo interno, alla Capogruppo e ai clienti interni, una puntuale informativa in merito all'esposizione ai rischi operativi e alle azioni intraprese per mitigarli.

Nel rispetto delle linee guida di Gruppo e delle strategie anno per anno definite per rafforzare l'efficacia del presidio sui rischi operativi e ridurre le perdite correlate, la Società ha istituito il Permanent Workgroup: le funzioni che rivestono un ruolo nelle attività di monitoraggio (Risk Management, Transformation Office e Audit) si riuniscono periodicamente per individuare le principali aree di rischio e definire specifiche azioni correttive o di mitigazione.

Per il calcolo del capitale regolamentare a fronte dei rischi operativi la Società utilizza il modello Advanced Measurement Approach (AMA). La conformità del sistema di controllo e misurazione dei rischi operativi alla normativa esterna e agli standard di Gruppo, è valutata annualmente attraverso il processo di autovalutazione interna che viene inoltre sottoposto a revisione dell'Audit.

Il sistema di gestione del rischio operativo in UniCredit Services anche nel 2018 è risultato "pienamente adeguato" ai requisiti normativi. Al pari, le verifiche svolte dalla funzione di internal audit hanno confermato l'adeguatezza rispetto al modello di Gruppo.

In linea con gli esercizi precedenti, nel 2018 le perdite operative dirette si confermano d'importo contenuto. Costante l'attenzione allo sviluppo in ambito rischi di una mentalità aziendale condivisa volta a promuovere comportamenti coerenti tra tutte le risorse a tutti i livelli organizzativi.

Accanto ai corsi sul rischio operativo - Risk Web Based Training (WBT) - sviluppati sulla piattaforma formativa aziendale e inclusi nell' *"on boarding program"* - pacchetto formativo assegnato a tutto il personale neoassunto - Risk Management collabora con la Competence Line di Gruppo nello sviluppo di contenuti che sottolineano la centralità che la cultura sul rischio ricopre dal punto di vista strategico e di business. Attraverso specifici focus su temi quali la disciplina nell'osservanza di regole e processi, la responsabilità

e l'affidabilità nella gestione delle proprie attività e l'attenzione al cliente, l'iniziativa *"Proper Behaviour"*, sviluppata per tutto il Gruppo e disponibile sul portale aziendale, ha messo ulteriormente in luce quanto la gestione del rischio venga applicata in tutte le attività svolte e la costante attenzione alle corrette prassi comportamentali tuteli da possibili rischi operativi e reputazionali.

Infine sulla sezione del portale intranet aziendale dedicata alla gestione dei rischi in UniCredit Services, vengono rivisti o pubblicati contributi e strumenti per accrescere la propensione all'analisi dei rischi aziendali (attuali e futuri) ovvero per una sempre maggior comprensione, valorizzazione e integrazione delle attività di risk management nelle azioni quotidiane.

Linee di sviluppo (SEGUE)

Transformation Office

Nel 2018, Transformation Office ha riorganizzato il proprio assetto allo scopo di creare un team più agile e snello, in grado di accelerare l'implementazione della strategia IT all'interno dell'azienda e condurre il programma di trasformazione.

In costante supporto del Gruppo nel perseguire l'obiettivo di garantire un'offerta IT più chiara e flessibile, fornendo al tempo stesso una governance volta a monitorare i livelli di servizio e la soddisfazione del cliente.

Un'attenzione costante è stata data ai nostri standard e strumenti IT, ai processi e agli strumenti tecnologici, allo scopo di garantirne, parallelamente alla definizione ed evoluzione degli standard architettonici, un'efficace ed efficiente trasformazione che risultasse vantaggiosa per i partner commerciali.

Introducendo miglioramenti significativi, volti ad aumentare la qualità dei servizi ed al contempo, ridurre i rischi operativi, abbiamo attivamente supportato l'IT in tema di incident / problem / change e release management.

La governance della gestione del portafoglio ICT, il catalogo servizi, la gestione dei contratti, l'amministrazione ed il reporting, unitamente alla revisione del processo di IT Demand Management effettuata nel corso del 2018, hanno avuto la massima priorità.

È stata, inoltre, avviata un'iniziativa volta alla trasformazione del processo di gestione di Project Management, grazie al contributo fornito da numerosi attori all'interno di UniCredit Services.

In continuità con il 2017, abbiamo lanciato il sondaggio sulla qualità del servizio interno (ISQ), lavorando in stretta collaborazione con i colleghi di Gruppo e promuovendo un approccio One Bank, One UniCredit. Sono stati invitati a partecipare al sondaggio più di 1700 colleghi dislocati in Italia, Germania, Austria e Paesi della CEE e operanti nelle aree CIB, Commercial Banking e Global Functions. Confronteremo i risultati con la base dati del 2017 con l'obiettivo di individuare le aree di miglioramento e definire un nuovo piano d'azione.

Abbiamo assunto un ruolo di facilitatore supportando i CIOs e Tech nella realizzazione di progetti trasversali e particolarmente rilevanti (ad esempio, PSD2, Robotica, Trasformazione VTS, Gestione dell'obsolescenza) lavorando fianco a fianco con la funzione CFO al fine di sviluppare una soluzione IT per il Cost Accounting Model. Il nuovo sistema IT di gestione dei costi rafforza il concetto di trasparenza nei confronti dei nostri partner commerciali.

Il nostro mandato per accelerare il percorso di digitalizzazione IT è stato confermato dalla collaborazione continua con Operations, avente lo scopo di fornire una piattaforma di automazione dei processi di robotica e creare l'Automation Center of Excellence.

L'attenzione verso DevOps si è concretizzata nel 2018, mediante il coinvolgimento del resto dell'azienda nella definizione di questo progetto ambizioso che sostiene fortemente l'automazione e il monitoraggio di tutte le fasi di realizzazione del software, combinando sia lo sviluppo di software (Dev) che le operazioni (Ops). Alcune soluzioni tecniche sono state anche testate / pilotate per comprendere meglio l'applicabilità ed i vantaggi di tale approccio.

Il programma ORO (Operational Risk Optimization), che coinvolge IT e Operations, da due anni è guidato da Transformation Office, con la sponsorizzazione del CEO di UniCredit Services e del COO di UniCredit.

Abbiamo supportato l'Amministratore Delegato direzionando la cultura aziendale in un momento di profonda trasformazione, progettando e organizzando il roadshow estivo globale nel corso del quale ha visitato 7 paesi e 12 location, estendendo a tutti i colleghi la possibilità di partecipare all'evento, sia dal vivo, sia in connessione remota.

La nostra collaborazione con Human Capital resta solida, collaborando nella gestione di progetti come Skills for the Future e nello sviluppo di competenze IT. Nel 2019 consolideremo ulteriormente questa partnership fornendo consulenza per lo sviluppo del nostro programma di percorsi di carriera IT.

Chief Information Office

CIO CEE

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

CIO CEE si occupa di:

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

La nuova organizzazione di CEE CIO, effettiva dal 1 di Settembre, è un altro importante traguardo sul cammino della trasformazione nella direzione di rinforzare la vicinanza al business ed aumentare il livello di servizio.

Sono stati introdotti 2 principali cambiamenti.

1. Un'unica CEE delivery unit che gestisce gli asset condivisi del mondo CEE CIO: focalizzata sul supportare la strategia di business della divisione CEE con una governance comune dei processi volta ad allineare le best practices per il loro riutilizzo su tutto il perimetro di competenza.
2. In Repubblica Ceca, Slovacchia e in Ungheria, è stato creato un doppio ruolo, CIO / Branch Manager di UniCredit Services, con una responsabilità diretta dell'IT relativo alle applicazioni locali della banca, sul modello delle altre banche CEE (che hanno un dipartimento IT al loro interno).

Questo cambiamento porterà una maggior vicinanza tra business e IT, creando un singolo punto di riferimento e gestione, all'interno delle banche, per tutte le applicazioni e i servizi gestiti localmente ed integrati nelle soluzioni globali.

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

- mantenere i costi e la capacità di erogazione dei servizi in accordo con i tempi e i livelli di qualità prestabiliti,
- Eseguire l'implementazione di progetti IT derivanti dagli impegni di Gruppo e di CEE Division collegati alla realizzazione del programma pluriennale Transform 2019.

Tra le principali iniziative rientranti nel perimetro Transform 2019 e eseguite da CIO CEE si segnalano:

- **Going Digital:** la realizzazione di nuovi canali Mobile Banking, Internet Banking e Public Web Site su un'architettura comune (Cross Architecture), in grado di garantire un'esperienza utente univoca e dei processi operativi e commerciali completamente digitali. In particolare nel 2018 sono stati rilasciate 4 nuove versioni del canale Mobile e, a livello di pilota su una Country, si sta lavorando su una nuova realizzazione che include un nuovo componente, Meniga, frutto della collaborazione tra UniCredit e la Fintech omonima, per offrire al cliente finale una vista dei propri dati sempre più personalizzata. Per quanto concerne il canale Internet, UniCredit Bank Hungary è stata migrata da precedente soluzione locale sul nuovo Internet Banking. In generale l'implementazione del nuovo Internet Banking per gli altri paesi e di Public Web Site stano continuando in linea con quanto definito nel Piano Pluriennale.
- **Core02 Performance Improvements:** miglioramento della performance del sistema di Core Banking nell'esecuzione delle operazioni di chiusura notturna e contestuale introduzione di alcune funzionalità con capacità 24/7.

Per quanto concerne, poi, alcune delle realizzazioni più significative:

- **PSD2:** primo rilascio ufficiale all'interno del Gruppo (UniCredit Bank Czech Republic) relativo alla messa a disposizione delle API per i servizi di AISP (Account Information Service Provider), Check Balance and PISP (Payment Initiation Service Provider).
- **GDPR:** attuate le soluzioni tecniche necessarie per conformarsi alla portabilità dei dati, diritto di accesso, il consenso di gestione ed il diritto all'oblio (wave 1) previsto dalla legislazione per il perimetro CEE.
- **Instant Payment in Serbia:** rilascio delle funzionalità indicate dalla Banca Nazionale della Serbia secondo i tempi richiesti. UniCredit Serbia è l'unica banca del paese a poter fornire questo servizio ai clienti mediante tutti i canali di accesso.

CIO Corporate & Investment Banking and Germany

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

"CIO CIB & Germany", inoltre, coordina e guida le filiali estere di UniCredit Services - Germania, Regno Unito, New York e Singapore - relativamente a tutti gli aspetti di governance e di strategia

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

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.

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

Per quanto riguarda Markets and F&A ICT, la struttura è responsabile della progettazione, definizione e gestione delle piattaforme applicative di trading e tesoreria in riferimento a tassi, crediti, forex, azioni, merci e tesoreria e delle componenti di accesso ai mercati e di fornitura dei dati di mercato statici e in tempo reale. Fornisce sia servizi globali sia specifici per Paese a supporto della vendita di prodotti forex, money market, derivati, titoli e finanziamenti strutturati della Divisione Corporate Investment Banking. Le attività riguardano anche i regolamenti delle transazioni con i clienti internazionali per l'area CIB, le soluzioni IT a fini di market intelligence, il CRM analitico, il calcolo di P&L, il Back e Middle Office e l'Accounting per l'area Markets ed F&A.

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

Infine per quanto riguarda CIB ICT Digital, la struttura è preposta a governare le soluzioni informatiche implementate su framework tecnologici avanzati per l'area CIB, gestire il disegno, sviluppo ed evoluzione di advanced analytics, machine learning, cognitive computing, distributed computing e supportare le altre strutture ICT di CIB nel loro percorso di evoluzione ed industrializzazione, includendo la ricerca e sviluppo di prodotti e piattaforme applicative di nuova generazione.

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

Nel corso del 2018, "CIO CIB & Germany" ha supportato i programmi strategici CIB riguardanti sia lo sviluppo di nuove piattaforme tecnologiche al fine di estendere le quote di mercato in specifici ambiti e offrire soluzioni in linea ai principali competitor (e.g. Digital Advisory, Market Making, Blink, Corporate Channels), sia l'ulteriore estensione nella presenza geografica del Business attraverso l'apertura di nuovi servizi IT (e.g. Faster Payments Hong Kong e eBanking Singapore).

In area Markets and F&A ICT nel 2018 sono state supportate le attività evolutive per le piattaforme strategiche di Business quali Machine Learning per Market Making, Systematic Internalizer, evoluzione della piattaforma ExCEED a supporto delle negoziazioni in valuta ed il Digital Advisory a supporto delle attività di vendita di prodotti non quotati. Relativamente all'industrializzazione dei servizi ICT, la struttura ha proseguito il programma di consolidamento delle piattaforme Murex (i.e. Murex FXO consolidata con l'istanza Murex IRD / CRD) e attivato il programma upgrade della piattaforma ORC/TBricks. Dal punto di vista regolamentare, la struttura ha supportato le attività previste per MIFID II, MMSR ed FRTB atte a garantire l'allineamento alle normative.

In area GTB ICT nel 2018 sono state supportate le attività evolutive sui pagamenti, quali GPI, Virtual Account Austria, Instant Payments e Pay-FX, su Trade Finance per programmi innovativi quali Trade Finance Gate e We.Trade ed infine sui canali sono proseguiti i programmi Group eBanking e Global Corporate Portal. Relativamente all'industrializzazione dei servizi ICT è stato attivato il programma Group SWIFT Hub per allineare le soluzioni SWIFT di Gruppo e creare un unico competence center globale. Dal punto di vista regolamentare la struttura ha completato le attività necessarie a garantire il rispetto della normativa ALBA. Particolare rilievo ha avuto la governance da parte della struttura del programma PSD2 del Gruppo.

In area CIB ICT Digital, nel 2018 la struttura ha principalmente esteso la piattaforma B-Link a supporto delle attività dei Relationship Managers per la clientela CIB in Italia e Germania e per la clientela Corporate in Germania.

In ottica 2019, la struttura Markets and F&A ICT sarà impegnata nel prosieguo dei programmi evolutivi relativi in particolare alle piattaforme di Advanced analytics/Artificial Intelligence in area Trading e Sales per prodotti bond ed equity, Digital Advisory, Sales cockpit e one.markets, nonché Systematic Internalizer. Procederà nel completamento del programma di consolidamento delle piattaforme Murex, di migrazione della piattaforma di K+ New York e Asia sulle piattaforme target sia per UCB AG sia per UCI SpA e nell'avvio del programma di upgrade della piattaforma di Tesoreria Murex. In ambito regolamentare, la struttura supporterà, tra gli altri, il programma Securities Financing Transaction Reporting.

Il 2019 vedrà la struttura GTB ICT impegnata nel supporto ai programmi PSD2 (soprattutto su nuovi sviluppi del business grazie alle Open API), Group SWIFT Hub, Virtual Account e Corporate Portal per la banca italiana, tedesca ed austriaca. In ambito Trade Finance proseguirà il percorso di digitalizzazione del processo attraverso anche lo sviluppo della piattaforma We.Trade.

La struttura CIB ICT Digital nel 2019 supporterà l'industrializzazione delle istanze di B.Link in termini di tecnologie a supporto, user experience e funzionalità.

CIO Area Commercial Banking & Italy

La “CIO Area Commercial Banking & Italy” assicura, per il perimetro di competenza, la fornitura globale di servizi ICT inerenti gli ambiti “Channels”, “Finance”, “Credits”, “CoreBanking”, “Cards”, 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 & Italy” 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;
- mutui dei clienti, garanzie, finanziamenti, cartolarizzazione, erogazione, monitoraggio e recupero crediti;
- 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;
- consulenza di portafoglio (Advisory) e collocamento di prodotti di investimento: Fondi, Gestioni Patrimoniali, prodotti Bancassicurativi;
- 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 & Italy”, 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 fabbriche ICT della Legal Entity.

Nel corso del 2018 la “CIO Area Commercial Banking & Italy” ha partecipato in Italia al Programma E2E – Transform 2019 con l’obiettivo di supportare la realizzazione del Piano Industriale del

Gruppo, mediante il ridisegno del modello operativo relativo a 24 prodotti e servizi per la clientela. Il programma è stato gestito con un approccio “agile” (scrum rooms in cui Business e IT lavorano insieme) e durante l’anno sono state gestite (in corso o concluse) 17 stanze (anticipo fatture, conti correnti, carte di credito, mutui residenziali, consulenza, risparmio gestito, carte di debito e prepagate, mutui aziende, bancassurance, on-line banking, versamenti e prelievi, risparmio amministrato, assegni, pagamenti, successioni, archiviazione, digitalizzazione).

Inoltre, analogamente al Programma Italiano, sono state avviate 3 stanze in Germania per ridisegnare i processi di apertura conti correnti, mutui e prestito al consumo.

In ambito dei canali digitali è stato rilasciato il nuovo Internet banking in Germania, in grado di fornire una eccellente Customer Experience ai clienti, mentre in Italia è stata introdotta la sezione “Investimenti” che permette agli stessi clienti di effettuare operazioni di trading di strumenti finanziari e di monitorare il proprio portafoglio. Sempre in tematica “Internet Banking”, per l’Austria, è stata introdotta una nuova architettura in grado di superare il sistema monolitico diminuendo le dipendenze funzionali, efficientare la manutenzione dello stesso sito e garantire una migliore performance.

In ambito “Mobile Banking”, in Italia è in fase di rilascio la “New App Mobile” la quale permetterà di migliorare la User Experience, rafforzare la comunicazione Cliente-Banca anche attraverso canali innovativi (es. Push Notification) e di introdurre un sistema di “commercial engagement” contestuale alla navigazione del Cliente (nuova UX, processi semplificati, etc).

Significative iniziative sono state avviate allo scopo di costruire la “nuova banca del futuro”, nello specifico con il Programma Paperless Branches si renderà digitale la modulistica prodotta nelle filiali.

In ambito assicurativo è stata ampliata la gamma prodotti con MyCare Famiglia e MyCare Salute. Nell’ambito della “gestione patrimoniale” ad inizio anno fiscale è stato lanciato un nuovo prodotto, “GP Premiere”, dedicato alla clientela retail che si compone di un modulo base obbligatorio in linea al profilo del cliente e altri moduli facoltativi combinabili alle personali esigenze.

Nell’ambito del programma denominato MyCredit (ex Digital Credit Revolution), che prevede, in ottica multicanale, una rivisitazione completa dei modelli di erogazione dei prodotti creditizi per i clienti retail e piccole e medie imprese (PMI), è stata realizzata la componente relativa al segmento di clientela Small Business, completamente integrata con il back end e con i motori decisionali creditizi. Tale procedura è in fase pilota presso alcune filiali, il roll-out per tutte le filiali è previsto da inizio 2019.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

Sono state introdotte significative novità in ambito pagamenti ed e-commerce con i progetti SamsungPay ed ApplePay, permettendo ai clienti di effettuare pagamenti dai rispettivi smartphone.

Infine è in corso il programma DGSIG (Digital Core Banking Transformation) che consentirà di minimizzare i costi mainframe in crescita a seguito dell'incremento dei consumi dovuti alla interazione.

Nel 2019 le principali sfide della CIO Area riguarderanno il completamento del Programma E2E in Italia e la sua continuazione in Germania.

Inoltre, in ambito "canali digitali", coerentemente con il piano "Transform 2019" e le linee guida di Gruppo orientate a consolidare UniCredit a livello europeo, nel 2019 per i "mature country" (Italia, Germania ed Austria) verrà lanciato il programma "New Global Mobile App" grazie al quale i clienti delle diverse nazioni potranno usufruire di una unica App caratterizzata da una distintiva User Experience rendendo concreto il concetto di "One Global App".

CIO Governance Functions

Nell'ambito della generale riorganizzazione di UniCredit Services posta in essere nel 2017, CIO Governance Functions ha preso il posto della Business Line GES, con un perimetro ulteriormente esteso. Anche in questo caso, il cambiamento organizzativo aveva perseguito gli obiettivi chiave di piena accountability della figura del CIO rispetto ai partner di Business per i servizi erogati, e di proximity dei team IT e del Business. Nel corso del 2018 il perimetro si è ulteriormente esteso per rafforzare la cooperazione e facilitare gli obiettivi legati al transform 2019.

Nello specifico, CIO Governance Functions è responsabile per i Servizi ICT legati alle Competence Line Planning and Finance, Risk Management, Human Capital, Compliance, Audit, Real Estate e Group Administrative and Analytics Office, sia a livello Globale che locale.

Nell'area CFO, Governance Functions garantisce la gestione di applicazioni IT necessarie per: contabilità, bilancio, reporting obbligatorio, pianificazione e controllo, Credit Treasury, Liquidity/Asset Liability Management; inoltre assicura la produzione e l'invio di flussi di dati obbligatori per le Istituzioni di Vigilanza.

Relativamente ai servizi CRO, si garantiscono soluzioni applicative IT per i processi legati alla gestione del rischio.

Vengono fornite soluzioni IT alla Competence Line HR, eccetto per il perimetro oggetto del programma HR Transformation, a diretta responsabilità della Banca.

La struttura gestisce le richieste della Competence Line Compliance tramite l'erogazione diretta dei servizi IT (per esempio legati alle piattaforme di Antiriciclaggio) e svolge il monitoraggio delle attività richieste ad altre CIO area.

Infine, viene gestito Audimex, del Datawarehouse e tutta la suite di applicativi ad esso correlati a supporto della mission della Competence Line Audit.

La riorganizzazione di UniCredit Services del 2017 aveva incluso in Governance Functions anche la precedente struttura della Business Line Data&Analytics. Con decorrenza 01 Marzo 2018, allo scopo di definire una chiara responsabilità E2E di tutti gli attori coinvolti nella gestione dei dati, avvicinare il mondo Analytics ai clienti finali e garantire al tempo stesso servizi centralizzati di gestione dei dati e governance a livello di Gruppo è nata la struttura Data & Analytics ICT. La nuova struttura, presente in Italia, Romania, Ungheria ed Austria garantisce la fornitura globale di servizi ICT volti alla gestione del ciclo di vita del dato e delle relative analitiche, alla fruizione di soluzioni applicative "DWH", "Piattaforme Dati Specializzate" e "Big Data" garantendo nuove forme per elaborare e gestire l'informazione per i clienti del Gruppo. Per le altre funzioni di UniCredit Services, la struttura supporta l'introduzione - in accordo con le linee guida di Capogruppo - delle strategie di "Data Governance" e della loro gestione industriale e l'evoluzione di metodi e algoritmi di "advanced analytics", "data science", "machine learning", utilizzati dalle applicazioni fornite.

Nel 2018 il perimetro delle attività si è ampliato includendo anche le strutture Governance Tools e Real Estate Tools. Governance Tools contribuisce allo svolgimento per il Gruppo della campagna di attestazione della L.262/05 che disciplina la tutela dei risparmiatori supportando i colleghi nell'utilizzo dell'applicativo HOPEX. Con il trasferimento della struttura di Real Estate Tools in CIO Governance functions vengono inclusi nel perimetro tutti gli applicativi utilizzati per la gestione degli immobili sia a livello locale che globale, per il censimento e la manutenzione delle opere d'arte, e per la gestione degli eventi di crisi.

Un'ulteriore modifica del perimetro ha visto protagonista l'area CFO, in cui è stata inglobata da Commercial Banking la struttura Securitization solutions. Le attività riguardano principalmente la gestione degli asset e analisi del portafoglio per le cartolarizzazioni true sales (verso società veicolo) e sintetiche, fornendo reportistica sia manageriale che regolamentare riguardante l'intero ciclo vita. Inoltre è attivo un servizio in Germania e in Austria per gestire a supporto di CFO il cover register.

Nel 2018 CIO Governance Functions ha gestito un portafoglio progetti significativo, per un totale di circa 500 progetti per un corrispettivo di circa 144 milioni di euro, comparabile con il portafoglio 2017.

Tra le più importanti progettualità dell'anno si citano:

Nell'area **Credit Risk** si sono concluse le attività su AnaCredit, progetto lanciato nel 2016 dalla Banca Centrale Europea per rendere disponibile un archivio di dati centralizzato e granulare sul credito e sul rischio di credito, questo risponde all'esigenza di rafforzare il ruolo di supervisione e gestione delle politiche di rischio e stabilizzazione finanziaria della BCE. Sono proseguite le attività riguardanti due importanti programmi avviati nel 2017 legati a nuove esigenze regolamentari da implementare entro gennaio 2021: Nuova definizione di default (DoD) per adeguare il calcolo del "past-due" - sconfino continuativo per 90 giorni - alla nuova normativa Europea entro Giugno 2018; Model Roadmap per abilitare la rivisitazione di tutti i modelli di rating sul Gruppo. Sono proseguite anche le attività di sviluppo e implementazione del programma Non Performing Exposure (Asset Strategy e Stock Take) ed è stato rilasciato l'NPE Repository (utilizzato per collezionare le informazioni sugli asset e centralizzare la reportistica); il programma proseguirà anche nel 2019.

L'area **Accounting & Regulatory** è stata impegnata significativamente nei programmi regolamentari, pluriennali e globali di IFRS9 e EBA. Il programma IFRS9, che ha comportato un radicale cambiamento dei principi contabili per quanto riguarda la classificazione e valutazione dei crediti e degli strumenti finanziari, è andato live con il Bilancio Consolidato del primo Trimestre 2018 pienamente in linea con la metodologia IFRS9, dopo avere eseguito la fase di First Time Adoption sui dati del 31/12/2017. È stata completata una serie di filoni evolutivi di "fine tuning" nel secondo semestre, riguardanti per esempio la gestione dei Syndicated Loans.

Nell'ambito delle evoluzioni EBA sono state completati progetti importanti relativi alle nuove segnalazioni ECB con granularità analitica per crediti (Anacredit) e titoli (SHS).

Nel contesto della costante attenzione alle tematiche di **Liquidità**, sono stati completati nel corso dell'anno i rilasci in produzione dei progetti LCR Deep Dive finalizzando il primo set di requisiti richiesti da ECB. Inoltre è stato completato SSM Liquidity Exercise ed è stato finalizzato il progetto IRR includendo nel Gruppo Ermas tutte le legal entity coinvolte. E' stato inoltre avviato il programma triennale di dismissione di ALM RISK, sulle Banche delle CEE, a favore dell'adozione della soluzione di gruppo per la gestione della Liquidità regolamentare. In particolare nel 2018 si sono finalizzate le analisi delle prime 4 Legal Entity e chiusi gli sviluppi della Banca pilota (Ungheria).

Nell'area **Financial Risk**, la normativa introdotta dal Comitato Basilea (Financial Review of Trading Book – FRTB) prevede un'ampia revisione della metodologia e della reportistica

nell'ambito del Rischio di Mercato, e le implementazioni che ne conseguono costituiscono il focus della CIO Governance Functions in questo ambito. La componente obbligatoria minima richiesta alle banche è stata soddisfatta nel 2016 tramite lo sviluppo del nuovo Metodo Standard (SBA), e il programma continua nel quadriennio 2018-20. Nel 2018 è stata finalizzata l'implementazione dell'*Internal Model Approach* (IMA) per la legal entity UCB AG, finalizzato al riconoscimento di una riduzione del capitale di rischio. Nel 2018 è stato inoltre implementato il SIMM (Standard Initial Margin model) per le legal entity UCB AG e UCI, come viene indicato nella normativa ISDA. Questo modello standard permette una rapida ed efficiente operatività dei meccanismi di risoluzione consensuale delle eventuali dispute e di consentire ai regulators una più semplice e coerente attività di controllo.

Nell'area **Global HR ICT** è in corso l'HR Transformation Program che porterà alla sostituzione della piattaforma SAP con HR Prostaff, e si concluderà nel 2019. E' in corso l'estensione alle branch estere UniCredit Services (UK, HU, SK) del modulo di Gestione Trasferte per uniformità a quanto presente in Italia. In corso i progetti Industrial Relations relativi a CRAL Unico Uninsieme, Welfare One. Nel corso del 2018 sono stati implementati tutti gli adeguamenti relativi alla Gestione Risorse Umane/Payroll derivanti dalle nuove Normative fiscali e Previdenziali.

Nell'area **Compliance** sono state ampliate e consolidate le architetture a supporto dell'area, in particolare nella Area GAFC è stato lanciato il progetto di upgrade del tool di AML italiano (Gianos), la nuova soluzione per il Risk assessment di Antiriciclaggio, e l'adeguamento alla IV direttiva per il questionario. Nell'area Controlli è stata rivista tutta la soluzione di valutazione dei rischi a livello gruppo, integrandola nella soluzione Audimex già in uso dalla funzione Audit, inoltre è stata ampliata e consolidata l'architettura a supporto dei processi di detection dell'operatività CIB. In particolare sono state implementate nuove applicazioni Global per l'attività di monitoraggio dell'operatività delle sale di trading (Trade monitoring) e dell'operatività dei dipendenti (Personal Account Dealing), nonché un sistema di gestione e storicizzazione delle Liste Insiders (Lists Management). Allo stesso modo sono state ampliate le funzionalità del sistema a supporto dei controlli di Market Abuse. Nell'ambito del progetto ALBA completata l'attività di remediation nell'area CEE, è stata attivata quella nell'area Foreign Branches; è stato implementato e portato in produzione un tool di workflow per la gestione delle richieste delle Autorità americane e sono stati attivati sui 3 hub progetti per la costituzione di Data repository tali consentire una risposta alla autorità nei tempi ristretti previsti dagli SLA.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

In ambito **Data&Analytics ICT** è partita l'iniziativa Advanced Analytics Lab, con lo scopo di 'provare il valore' presente nei dati che il gruppo ha in suo possesso, e tramite strumenti analitici moderni come il "Machine Learning" estrarlo per generare un impatto positivo in termini di ricavi e di abbattimento dei costi. Il progetto nello specifico ha realizzato il setup di una innovativa piattaforma analitica "Big Data", e inaugurato un nuovo modello operativo basato sulla creazione di un team di lavoro congiunto che mette insieme nella stessa stanza professionisti di diverse aree del Gruppo (ICT, GDO, Retail, Corporate, CLO/ CRO, Compliance e Audit) per cercare di superare il tradizionale rapporto fornitore/cliente e condividere in toto obiettivi e responsabilità in una totale 'co-ownership' focalizzata solo sui risultati. In questo stimolante contesto di lavoro e innovativo ambiente di laboratorio sono stati avviati in parallelo numerosi use case analitici che coinvolgono varie competenze lines, e sui primi use case si è riusciti in pochi mesi a passare già all'industrializzazione e lancio sulla rete italiana, confermando la capacità dell'iniziativa di generare valore.

Inoltre, da un confronto congiunto tra Group Data Office e Data Analytics ICT è stato avviato un tavolo operativo orientato a definire un processo di Data Governance End to End, analizzando le attività operative necessarie a garantire l'adozione a livello di gruppo della Global Policy Data and Information Governance ed individuando strumenti e presidi per la sua effettiva applicazione. Sempre in ambito Data Governance, tramite lo strumento di Data e Information Governance è stato garantito il governo di alcuni processi di business per soddisfare i requisiti della policy interna del Gruppo e regolamentari (Liquidity, FMIS e Aramis). Sono proseguite le iniziative legate al Data Quality, tra le quali si evidenzia l'implementazione di un framework globale di Data Quality (IGoR) che permetterà di monitorare i principali Key Quality Indicator e attiverà i processi di governance per migliorare la qualità dell'informazione all'interno del Gruppo.

A supporto delle attività di Group Brand Management, è stata avviata l'iniziativa per l'integrazione dei dati della DMP (Data Management Platform) con il CRM (Customer Relationship Management) permettendo un importante arricchimento delle informazioni della nostra clientela utili per l'ottimizzazione delle campagne commerciali e di acquisto spazi pubblicitari sui siti web.

CIO Austria

ICT CEE AT

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

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

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

- internet, mobile banking, CRM operative e Business Intelligence per il perimetro CEE;
- attività bancarie commerciali (es. carte di credito) basate su piattaforma EzyCore;
- livello di integrazione I-Hub per applicazioni di terze parti selezionate e la loro integrazione;
- specifiche attività bancarie commerciali locali;
- assicurare il loro continuo aggiornamento anche attraverso servizi dedicati di Help desk e AOC.

Nel 2018 lo sforzo principale è stato incentrato sulla riorganizzazione del modello operativo del CEE CIO, sulla stabilizzazione delle operazioni di servizio e sulla realizzazione delle iniziative di "Transform 2019".

Le applicazioni locali sono state recentemente assegnate alla responsabilità dei nuovi CIO nominati per le banche Cee e Ungheresi; Il servizio di consegna dei servizi CEE (che copre tutti i beni comuni tra i paesi CEE) è stato istituito come impresa comune che si occupa delle risorse condivise della CEE.

Diverse iniziative di successo hanno avuto luogo per ulteriori operazioni di stabilizzazione dei servizi dopo il completamento dell'attuazione del sistema bancario core nella banca Ceca.

Insieme alle Banche, CEE CIO ha organizzato task force mirate e ha apportato numerosi miglioramenti alle prestazioni CORE02 e alla stabilità, il tutto ha avuto un impatto significativo sulle operazioni di UniCredit Repubblica Ceca, Romania e Serbia; altri Paesi rimangono in attesa per il 2019.

Tutti i Paesi hanno inoltre superato con successo l'aggiornamento dell'infrastruttura principale dell'ambiente di sistema AS400 con un significativo miglioramento delle prestazioni per l'elaborazione giornaliera EOD.

Il rollout di Internet Banking verso UniCredit Hungary è stato completato e CEE CIO ha avviato lo sviluppo per Bosnia ed Erzegovina.

Con le modifiche normative rilasciate con successo relative alla GDPR, in cui sono state indirizzate e assicurate oltre 300 risorse

(compresa la consegna di un'applicazione GDPR centrale per gestire regole e parametri di tutti i processi finalizzati nel CIO CEE), sono state apportate con successo le modifiche relative al sito web pubblico nell'intero perimetro CEE.

ICT Commercial Banking AT

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

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

La struttura è così responsabile di progettare in modo coerente architetture applicative, basate su strategie e linee guida di Gruppo e di UniCredit Services, fornire, direttamente e indirettamente, servizi e soluzioni ICT relativi a:

- internet e mobile banking;
- Mappatura di risorse IT, rischi e conformità;
- Agire, per quanto riguarda l'emissione e l'acquisizione di servizi ICT / Operazioni di carte di pagamento, ATM e dispositivi mobili, come "Operational RTO" verso gli Outsourcers;
- raccolta di tutti i dati rilevanti (sia applicativi che tecnologici) per Unicontact;
- aggiornare tutti i contenuti di Unicontact e promuovere l'uso e le iniziative;
- approvazione delle newsletter di Bank Austria;
- SPOC per tutti gli incidenti in arrivo.

Con l'introduzione della funzionalità NFC di UniCredit Bank Austria (UCBA), i clienti Cash-Recyclern & ATM possono utilizzare la funzione NFC della loro carta di debito anche tramite smartphone (in combinazione con l'APP Mobile Wallet dell'UCBA) come prima banca in Austria, prelevando denaro. L'introduzione della funzionalità del trasferimento del proprio conto presso l'account -Manager-System definisce un ulteriore modo per il cliente, indipendentemente dagli orari di apertura, per operare sull'attività bancaria. Ciò sottolinea la forza innovativa dell'UCBA nel campo della digitalizzazione delle transazioni bancarie con una crescente soddisfazione del cliente. Una delle principali iniziative nel perimetro della digitalizzazione è stata l'implementazione dello scanner ID nella rete di filiali di UCBA. Pertanto, il controllo di autenticità delle carte d'identità può essere fatto in tempo reale e una copia della carta d'identità viene automaticamente archiviata nei sistemi IT. Questo riduce lo sforzo nelle filiali in modo massiccio.

Il "Digital Postal Delivery" - un'ulteriore iniziativa di "digitalizzazione" - è stato avviato nel 2018 per aiutare l'UCBA a ridurre in modo significativo il traffico dei clienti basato su carta. Invece di inviare informazioni sui clienti postali (compresi estratti conto), questi vengono ora consegnati tramite canali elettronici utilizzati dal cliente.

ICT CIB AT

"ICT CIB AT" garantisce, per perimetro di competenza, la fornitura globale di servizi ICT offerti in relazione a "Mercati e F & A" e "GTB".

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

La struttura è, così, responsabile di progettare applicativi coerenti e consistenti, basati su strategie e linee guida di Group e UniCredit Services, e fornire servizi e soluzioni ICT, diretti e indiretti, relativi a:

- le piattaforme di negoziazione e di tesoreria incrociano classi di attivi che coprono Tassi, Credito, FX, Equity, Commodity e Treasury e piattaforme di servizi postali;
- piattaforme di Pagamenti locali (domestic) oltre a canali globali (internazionali, SEPA, Financial Institutions) e cash management sia per i clienti corporate della Banca sia per la Pubblica Amministrazione centrale trade & supply chain finance;
- richiesta di deposito titoli per broker, banche internazionali e istituti finanziari per titoli, custodia e elaborazione;
- gestione fondi.

A causa della cancellazione della precedente iniziativa di piattaforma di pagamento globale, è stato avviato un progetto sulle applicazioni esistenti con l'obiettivo di ridurre il numero totale e l'impatto degli incidenti. L'obiettivo principale era l'IT Application Management che consiste nell'aumentare la resilienza per operazioni tecniche, jobcontrol, registrazione, rollback / riavvio e aggiornamento del database. Ulteriori miglioramenti nel perimetro delle Operazioni di pagamento sono stati ottenuti realizzando e implementando l'automazione di attività manuali critiche, l'estensione dei controlli guidati dal sistema e l'ampliamento della documentazione esistente. Complessivamente sono stati analizzati e modificati oltre 600 postazioni di lavoro e 150 programmi.

La fusione tra Ex-Pioneer Austria (PIA) e Amundi Austria come uno dei principali progetti nel 2018 ha portato all'aumento del livello di servizio offerto da UniCredit Bank Austria ad Amundi.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Chief Information Office (SEGUE)

Il sunto principale del progetto era di mantenere i rispettivi flussi aziendali e le principali applicazioni, ma tenendo in considerazione i cambiamenti dal nuovo set up. L'approccio è stato quello di mantenere l'attuale attività e cogliere l'opportunità per richiedere ulteriori miglioramenti. Amundi si è fusa legalmente tra le due entità nel maggio 2018, mentre la fusione tecnica è stata eseguita con successo nel novembre 2018 senza alcun impatto sull'attività di Banca Depositaria di UniCredit Bank Austria. Il tutto è avvenuto rispettando i requisiti di Amundi nell'obiettivo di fornire sempre i migliori servizi al cliente.

Un ulteriore canale di vendita per Garanzie e Lettere di credito (crescita del reddito) è stato implementato per avviare nuove opportunità per il cliente UniCredit Bank Austria per creare nuove attività sul mercato.

ICT Governance Functions AT

"ICT Governance Functions AT" assicura la fornitura di servizi ICT offerti in materia di pianificazione delle competenze, finanza e amministrazione AT, Human Capital AT, Compliance AT, Risk Management AT e altre funzioni di governance di UniCredit Services GmbH, agendo nei confronti dei clienti serviti, essendo un unico punto di riferimento per la "relazione" con gli stessi, direttamente o coinvolgendo altre fabbriche ICT. È inoltre responsabile per l'implementazione, lo sviluppo e l'attività di gestione delle soluzioni "Big Data" per i clienti e per i fornitori di UniCredit Services.

La struttura è, così, responsabile di progettare applicativi coerenti e consistenti, basati su strategie e linee guida di Gruppo e UniCredit Services, e fornire servizi e soluzioni ICT, diretti ed indiretti, relativi a:

- Contabilità, bilancio e rendiconti statuari, pianificazione e controllo, tesoreria creditizia, gestione della liquidità e delle attività e flussi di dati per le istituzioni di regolamentazione;
- Gestione del rischio di credito e gestione del rischio operative;
- Piattaforme di conformità per soddisfare le esigenze di audit e normative;
- Gestione dei rischi finanziari e di mercato e di controparte (CCR) dei clienti;
- Human Resources management (SAP, SuccessFactors, GEPE, etc);
- Integrazione dei dati, elaborazione dei dati, analisi, visualizzazione dei dati, prodotto dei dati, calcolo cognitivo, Big Data, DWH, piattaforme specializzate.

Entro il 2018 una serie di progetti sono stati eseguiti con successo per migliorare la qualità, il tempo e le prestazioni.

La performance dei flussi di dati derivati dal perimetro di Contabilità e Reporting normativo è stata migliorata analizzando e aumentando la qualità dei dati nonché riducendo la riconciliazione e il tempo richiesto.

Anche nel contesto del Fair Value Engine (FVE) la qualità dei dati è stata notevolmente migliorata. Nell'approccio corrente, i flussi di interesse trasmessi sono stati determinati dalla stessa curva a cedola zero utilizzata anche a fini di attualizzazione da parte di FVE.

Inoltre, l'applicazione GCD consegna i dati delle negoziazioni a Fair Value Engine per il calcolo del fair value su base mensile. Per alcuni dati dei parametri di input, la qualità dovrebbe essere migliorata per ottenere risultati di Fair Value più affidabili.

UniCredit Bank Austria ha deciso nel 2013 di diventare azionista di AuRep (Austrian Reporting GmbH) che sta operando e continua a sviluppare la soluzione software per un certo numero di banche partecipanti. La soluzione AuRep copre già i requisiti obbligatori dell'OeNB (Österreichische Nationalbank), della BCE (Banca centrale europea). Nel corso del 2018 il progetto ha raggiunto la completa qualità e correttezza dei dati in conformità con i requisiti della BCE e dell'OEB.

Al fine di aderire ai nuovi regolamenti di definizione di default, l'applicazione "GWB-CDI past due engine" è stata aggiornata secondo le nuove regole (cioè nuove soglie, quantità scadute, conteggio giorni) con successo durante il 2018, mentre altre applicazioni locali past-due esistenti sono state dismesse in parallelo.

Tech

Tech assicura un'infrastruttura ICT innovativa ed economicamente sostenibile, garantendo servizi ICT di qualità ai Clienti. 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 al fine di fornire servizi in base al loro specifico ambito di competenza e gestire la relazione con l'Outsourcer;
- 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 (i.e. diretta o tramite provider esterni);
- gestire i Data Center rilevanti per le attività di UniCredit Services supervisionando il loro regolare funzionamento;
- progettare e gestire l'hardware distribuito alle aziende del Gruppo situate nei vari paesi (e.g. gestione della domanda, supporto per la pianificazione e la gestione degli interventi, sviluppo di strumenti di produzione e metodologie, definizione e acquisizione delle soluzioni infrastrutturali, estensione della fornitura di servizi, assistenza sui sistemi, manutenzione delle attrezzature installate, gestione del magazzino) assicurandone la funzionalità e l'aggiornamento costante;
- garantire e fornire un supporto tecnico immediato per i device ICT assegnati al Top Management di Gruppo;
- elaborare il budget d'esercizio e predisporre i piani pluriennali per i settori posti sotto la propria responsabilità, fornendo ai livelli sottostanti le relative direttive di gestione e controllandone la corretta attuazione.

Demand Mgmt & Factory Support Tech

Nel corso del 2018 è stato gestito globalmente un portafoglio di circa 83 M€ per 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. Queste attività si svolgono nel contesto di Transform 2019, dei requisiti normativi e delle esigenze interne di UniCredit Services.

Il processo di approvazione dei progetti all'interno della funzione Tech è stato snellito e gestito in base alle regole aziendali. In aggiunta, il team svolge anche l'attività di interfaccia verso la funzione di Audit per conto delle strutture Tech, incluso V-TS. Nel corso del 2018 un totale di oltre 80 azioni di mitigazione sono state seguite dalla funzione Tech.

Tech Project Management

Nel corso del 2018 la struttura di Tech Project Management ha gestito 110 progetti, da piccole a grandi dimensioni, relativi all'infrastruttura centrale IT (CICT) e alle tecnologie distribuite (DICT). I progetti gestiti hanno interessato l'Italia (maggior parte), la Germania, l'Austria e l'area CEE. In parallelo, Tech Project Management ha fornito supporto su tematiche infrastrutturali in progetti complessi guidati da altre divisioni (e.g. CIO, Security, Real Estate). Diverse risorse di Tech Project Management sono coinvolte nel programma di trasformazione Gibson 2.0, che fa parte del multiyear plan di Gruppo. Esempi di progetti gestiti direttamente sono stati: Gibson 2.0, Obsolescence (Innovamus), XFrame CO Offloading, Windows 10 migration, Munich Campus Transformation, Progetto Chiusure, Smart Working (Roma, Milano, Trieste and Bologna), Hungary domestic network upgrades, PostBank relocation, iFaber migration. Tech Project Management ha anche fornito supporto a progetti esterni quali, a titolo di esempio, GDPR, Phoenix (Shanghai). La struttura agisce anche come punto di riferimento e centro di competenze per tematiche infrastrutturali, includendo attività e problematiche non coperte direttamente da iniziative progettuali.

Distributed ICT

Nel corso dell'esercizio 2018 il programma di trasformazione ed innovazione tecnologica ed organizzativa – avviato alla fine del 2017 – è proseguito, al fine di realizzare gli obiettivi di Transform 2019, fra cui in particolare il pillar Transform Operating Model.

È stata indirizzata l'analisi dei processi di Distributed ICT, con l'obiettivo di:

1. migliorare la customer experience,
2. automatizzare le attività.

Progetti volti ad implementare la Digital Workplace Transformation sono stati avviati, in accordo con le esigenze dei clienti e colleghi delle Banche; in particolare, è partito il programma di implementazione del nuovo sistema operativo Microsoft Windows 10, a fronte del quale è stato altresì definito un nuovo modello di attribuzione delle dotazioni individuali, con l'obiettivo di offrire ai colleghi maggiori performance e funzionalità adeguate rispetto alla tipologia di operatività.

In particolare, durante il 2018 sono state realizzate le seguenti specifiche azioni, volte a migliorare la performance dei device forniti agli utenti:

- miglioramento delle tempistiche di logon;
- misurazione delle performance dei device.

Al fine di garantire un maggior controllo dell'asset gestito da Distributed ICT, è stato definito un processo di monitoraggio e reporting dei device nei diversi paesi, da cui è emerso che circa 112.000 device – tra desktop e notebook – sono attualmente in uso.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Tech (SEGUE)

Nell'ambito del miglioramento delle prestazioni tecnologiche nelle Filiali UniCredit, è stato organizzato un programma, Branches Taskforce, con lo scopo ultimo di migliorare l'assetto tecnologico, il servizio erogato verso i clienti e l'overall user experience. La task force, sotto il coordinamento diretto dell'amministratore delegato di UniCredit Services, ha coinvolto diverse aree tra cui le funzioni di Tech e CIO CB&Italy con il supporto delle aree di Transformation Office, Real Estate, Security, Risk Management, Legal, Compliance e CFO.

Le principali attività della task force hanno previsto:

- potenziamento della banda network nelle filiali italiane;
- sostituzione di circa 8.000 vecchi device con nuovi dispositivi compatibili con il sistema operativo Microsoft Windows 10, nel perimetro delle filiali italiane;
- upgrade della RAM per circa 5.600 device delle filiali tedesche;
- installazione ripetitori GSM nelle filiali italiane per garantire un miglior servizio di network.

Nel 2018 ha avuto inizio, inoltre, l'implementazione della nuova strategia di gestione della mobilità, con l'obiettivo di garantire accesso in sicurezza all'ambiente di business di UniCredit e contemporaneamente sfruttare le potenzialità dei dispositivi mobili, fornendo una migliore esperienza agli utenti. È stato, infatti, implementato un nuovo profilo utente, che consente la gestione – mediante mobile device aziendale – dei dati/applicazioni di business e personali, con un'apposita segregazione degli ambienti. Inoltre, è stata avviata la certificazione della nuova piattaforma unica centralizzata di gestione dei dispositivi mobili (tablet e smartphone).

ICT Solutions & Capacity

Nel corso dell'esercizio la struttura ICT Solutions & Capacity è stata responsabile delle seguenti attività:

- gestione tecnica dei Data Center rilevanti per le attività di UniCredit Services, manutenzione dei servizi di delivery degli stessi, e relativa gestione del budget
- gestione della relazione con l'Outsourcer V-TS
- definizione delle soluzioni tecniche da richiedere all'Outsourcer
- ottimizzazione dell'utilizzo delle infrastrutture ICT e monitoraggio dei consumi
- monitoraggio dei servizi infrastrutturali ICT forniti dall'Outsourcer.

Markets Infrastructure Management

Durante il 2018 il Market Infrastructure Management ha raggiunto importanti obiettivi, sia di miglioramento interno alla struttura che nel supporto ai clienti (130 progetti portati a termine), tra cui:

- *Vendor consolidation*: le aree coinvolte sono relative al supporto esterno e al mantenimento di hardware e software. Con il consolidamento dei fornitori è stato possibile ottenere:

- Una riduzione dei costi sia operativi che progettuali (tenendo conto anche dell'ottimizzazione della tassazione);
- Preparazione per il raggiungimento del target strategico basato sui tre pilastri: Automazione, DevOps operating model e Distributed Agile;
- Una revisione e smantellamento delle attività relative all'hardware come la migrazione da Solaris al Virtual Systems o Linux Cluster.

- *Migrazione*: le più importanti migrazioni avvenute durante l'anno riguardano:

- La separazione dell'UniCredit Services Branch Poland da Bank Pekao S.A.
- Lo spostamento dei trader del Munich Campus Transformation.

- *MIFID2 trading clock synchronization*: in seguito alla nuova Regolamentazione MIFID2 sancita dall'Unione Europa, la quale richiede che i sistemi e gli applicativi di trading risultino essere sincronizzati con un livello di accuratezza impostato al microsecondo. UniCredit ha implementato progetti tra Italia, Germania ed Inghilterra al fine di trovare una soluzione, in un tempo record di due mesi.

Transformation Programme

Il programma Gibson 2.0 si articola in 53 iniziative con un arco temporale di 3 anni 2017-2019, con l'obiettivo di introdurre nuove tecnologie atte a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti ad UniCredit Services ad un minor costo.

Gli obiettivi industriali ed economico finanziari del 2018 sono stati centrati su tutte le iniziative, con solo due in ritardo: la migrazione a Cobol 6 dei programmi mainframe e la migrazione dell'immagini open system windows e linux su cloud on premises.

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;
- definire gli standard per la sicurezza e disegnarne le architetture, anche attraverso la selezione di prodotti/tecnologie per la sicurezza degli ambienti del Gruppo, sulla base delle linee guida delle competenti strutture di Capogruppo;
- definire e implementare specifiche metodologie e metriche, in allineamento con le linee guida emanate dalle competenti funzioni della Capogruppo, secondo le necessità per fornire soluzioni di sicurezza atte a mitigare qualsiasi rischio operativo per la società e per l'intero Gruppo;
- fornire servizi di sicurezza fisica (sistema elettronico di controllo degli accessi, videosorveglianza, guardiana, ecc.) e di cash in transit management per il solo perimetro Italia, prevenendo e riducendo al minimo qualsiasi tipologia di danno a persone e beni in coordinamento con le competenti strutture della Capogruppo;
- fornire un servizio antifrode attraverso la definizione e il disegno di soluzioni di prevenzione, di sistemi di rilevamento e la manutenzione di servizi, di processi e di analisi di "Rischio & Frode" per i business "Direct Channels" e "Cards Issuing/ Acquiring", in allineamento con le preposte strutture di Capogruppo;
- eseguire e verificare l'adeguatezza dei controlli interni relativi ai processi di operations per il perimetro italiano, anche interagendo con tutte le strutture coinvolte (es. Risk Management) allo scopo di proporre i necessari controlli e di cooperare all'implementazione di tool per la mitigazione dei rischi esistenti;
- supportare lo sviluppo e l'implementazione di appropriati sistemi e strumenti antifrode per il Core Banking;
- disegnare e sviluppare soluzioni per la sicurezza di sistemi centrali atte a proteggere le infrastrutture tecnologiche e a supportare i bisogni che hanno origine principalmente nei servizi interni e infrastrutturali assicurandone l'efficacia implementativa dei principi definiti;
- garantire l'allineamento fra le Legal Entity del Gruppo, per il perimetro di competenza, e i circuiti internazionali di pagamento per le attività inerenti alla generazione e scambio di chiavi abilitative crittate;
- sviluppare e gestire un sistema integrato inerente ai meccanismi di identità e di autorizzazione attraverso:
 - la gestione e la manutenzione dei sistemi di controllo degli accessi ai dati basati su profili/ruoli;
 - il monitoraggio e il continuo allineamento dei profili di accesso alle risorse ICT;
 - la garanzia del corretto funzionamento dei profili.
- interagire con e fornire tutte le necessarie informazioni alle competenti strutture della Capogruppo al fine di assicurare l'implementazione di un modello di servizio di sicurezza integrato;
- curare i rapporti con le Forze dell'Ordine e le Istituzioni di sicurezza al fine di garantire un costante ed efficace rapporto di collaborazione sul territorio con l'obiettivo di tutelare al meglio gli interessi del Gruppo, nel pieno rispetto della normativa nazionale e aziendale e in allineamento con le altre competenti strutture di Capogruppo;
- supervisionare e coordinare le attività relative alla Business Continuity, Gestione delle Pandemie, Gestione della Crisi e Disaster Recovery, in conformità con le Policy di Gruppo, attraverso:
 - garanzia dello sviluppo, manutenzione e esercizio dei piani di Business Continuity, Gestione delle Pandemie, Gestione della Crisi, in conformità con le Policy di Gruppo;
 - garanzia dello sviluppo, manutenzione e esercizio dei piani di Disaster Recovery basati sulle soluzioni identificate, sviluppate e mantenute dalle funzioni competenti di UBIS in linea con i requisiti di business, in modo da supportare i piani di Business Continuity dei clienti di UBIS;
 - 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,

Servizi al Cliente (SEGUE)

Security (SEGUE)

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 S.C.p.A. in tema di sicurezza.

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

- Rafforzamento delle misure di sicurezza a livello infrastrutturale al fine di proteggere la rete da attacchi esterni (implementazione di una soluzione di Anti-DDoS in Ungheria, New York, Singapore, Londra e Austria, di una soluzione di web application firewall, rafforzamento della soluzione di Posta Elettronica Certificata e segregazione degli ATM in Germania, Austria, Ungheria, Repubblica Ceca e Slovacchia) e mitigazione delle deviazioni a livello di server
- Rimozione dei diritti amministrativi per tutti gli end point gestiti, al fine di ridurre il rischio di malware e minacce alla sicurezza derivanti dall'uso di software non autorizzato
- Standardizzazione delle misure di sicurezza in Austria (Soluzioni Anti-APT, Anti-Spam e Proxi)
- Miglioramento della raccolta dei log e del monitoraggio degli allarmi elaborati per i sistemi infrastrutturali e le applicazioni GDPR identificate all'interno del perimetro di rischio per il 2018
- Estensione del perimetro della soluzione di behavioral security al fine di incrementare i livelli di monitoraggio all'interno le Legal Entity italiane
- Implementazione di nuove funzionalità sul perimetro italiano per l'online banking, la sicurezza delle carte di credito e la possibilità di creare e customizzare blacklist
- Implementazione di tutte le misure di sicurezza atte a garantire la conformità ai requisiti delle direttive SWIFT-CSP e PSD2
- Rafforzamento delle misure per la gestione accessi al fine di garantire la conformità alle raccomandazioni della Banca Centrale Europea, di standardizzare policy e procedure per la gestione degli utenti privilegiati e garantire soluzioni di Single Sign On, Multi Factor Authentication and Risk Based Authentication
- Implementazione di un Framework Globale dei controlli tramite il rilascio di specifiche metriche atte a garantire il controllo dei livelli di sicurezza di specifici asset.

Procurement

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

La struttura, pertanto, si occupa di:

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

La CSF Procurement ha intrapreso un percorso di trasformazione, cominciato nel 2018 con l'uscita dal Gruppo di i-Faber e con la contemporanea negoziazione con Accenture per l'erogazione in continuità dei servizi di e-sourcing e proseguito con una riorganizzazione interna focalizzata sui seguenti temi:

- Semplificazione e rafforzamento dell'interazione con il Business attraverso la corrispondenza fra macro-categorie e aree di business/geografie del Gruppo;
- Revisione e omogeneizzazione delle categorie di spesa per ottenere maggiori sinergie e ridurre la frammentazione;
- Gestione di negoziazioni globali al fine di promuovere la standardizzazione di prodotti e servizi facendo leva sui volumi generati dal Gruppo;
- Evoluzione della Governance, con revisione dei processi di acquisto, pianificazione e monitoraggio al fine di migliorare l'efficienza operativa ed esercitare un controllo più efficace.

(Dati a Novembre 2018) Il totale negoziato alla data è di circa 1 miliardo e 550 milioni, di cui 1 miliardo circa negoziato in aste online (marketplace).

Servizi al Cliente (SEGUE)

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 – così come la controllata Uni-It relativamente a tutti gli aspetti di Governance e di strategia aziendale, fungendo da collegamento tra la sede centrale e le filiali/controlata, 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 - trasversali alle funzioni di Customer Operations Management - atti a introdurre semplificazione / standardizzazione / ottimizzazione delle attività / procedure nonché a garantirne il continuo miglioramento, anche attraverso l'utilizzo della metodologia Lean Six Sigma; fornisce supporto nella standardizzazione e razionalizzazione del Reporting System aziendale sulle Operations (Operational Reporting System).
Nel 2018, Operations Development ha realizzato iniziative di process Digitalization & Automation a livello UniCredit Services e Gruppo portando avanti il programma di Digitalizzazione **Document & Case Management** e continuando il percorso con **RPA (Robotic Process Automation)**. Varie stanze si sono create nel contesto di **E2E Transformation 2019** portando le competenze nella revisione e ottimizzazione del business e facilitando la collaborazione tra business e back office. Nel corso dell'anno si è partito con l'identificazione della soluzione tecnologica, sono stati lanciati i primi progetti e si sono così raccolti gli elementi per costruire il target operating model e le regole di collaborazione tra le diverse aree coinvolte. È stato creato il nucleo di **Center of Excellence** interdisciplinare con l'obiettivo di consentire l'approccio industrializzato dell'automazione, costruire un quadro forte per aumentare e potenziare le automazioni di processo. Lo staffing è in fase di finalizzazione. Facendo leva sulle competenze interne si è introdotto un sistema di **performance management** e di reporting E2E dove è possibile condividere, analizzare e monitorare i KPI dei processi con informazioni quotidiane a disposizione sia del business che del back office.
- **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.

Nel 2018, OCM ha continuato a gestire e coordinare l'iniziativa di consolidamento dei Global Hub attraverso iPC (International Process Consolidation); ha analizzato e promosso l'adeguamento (resizing) delle strutture attraverso bilanciamento della capacity, supportando picchi di volumi, task force; ha partecipato a sessioni di benchmark (ABI Lab, ABSL) su scala interbancaria; ha gestito il budget e la pianificazione strategica delle Operations, in linea con gli obiettivi di target T19.

- **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.
Nel 2018 Investment Banking Ops Mgmt ha iniziato la chiusura del sito di Londra avendo già avviato la formazione per la definitiva chiusura per il 2019.
- **“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;
 - 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;
- agire - per quanto concerne i servizi di "Accounting"/"Payroll" relativi agli adempimenti in materia amministrativa, contabile e fiscale - in qualità di "RTO OperativÀ" nei confronti degli Outsourcer, in coerenza con la normativa aziendale vigente.

- **Customer Operations Management** (Austria, Germania, Italia, Polonia e Romania). È principalmente responsabile di:
 - agire come punto di riferimento per la "relazione" con il cliente locale per quanto concerne i servizi Operations ad esso erogati;
 - garantire che l'esecuzione delle attività Operations sia svolta nel rispetto degli SLA definiti con i Clienti;
 - garantire il continuo adeguamento dei servizi necessario per aderire a nuove normative interne o del paese di riferimento;
 - bilanciare la capacity produttiva di perimetro collaborando con la funzione "Capacity Operations";
 - ricercare in collaborazione con la funzione "Operations development" opportunità di continuo miglioramento del servizio erogato;
 - presidiare a livello locale le attività operative per conto dei Clienti – garantendo il rispetto delle politiche di Gruppo sui rischi operativi – inerenti servizi Operations di pagamenti, cash management, titoli, crediti, public administration, core banking, CFO, Trade Finance e carte di pagamento;
 - Italia - agire, per quanto concerne i servizi Operations inerenti il ciclo passivo, la gestione cespiti e la gestione del personale in qualità di "RTO OperativÀ" nei confronti degli Outsourcer, in coerenza con la normativa aziendale vigente;
 - Polonia e Romania - erogare servizi Operations globali in qualità di "hub" per la CSF Operations.

I principali risultati del 2018 per le Customer Operations Management Branches sono stati:

CZ/SK:

È stato effettuato il carve out di Customer Operations Management CZ/SK da UniCredit Services verso la Banca.

Germania:

Il trasferimento delle attività all'interno e all'esterno della Germania è stato completato; la riduzione del personale gestita con successo; l'introduzione della nuova organizzazione; identificazione di nuove opportunità (efficienze e sinergie sia internamente che nei confronti dei clienti).

Italia:

Business Transformation & Operations Italy ha continuato l'ottimizzazione e streamlining dei processi, potenziati dal consolidamento del HUB globale e la re-engineering e digitalizzazione dei processi; consolidamento delle attività di back office di BT e UniCredit Services mediante semplificazione e razionalizzazione; iniziativa HR Platform che supporta il bilanciamento delle capacità all'interno di Operations e Commercial Banking Italia sul territorio è in fase di chiusura. L'iniziativa verrà conclusa verso la fine del 2018 prevedendo lo scambio di circa 235 FTE.

Polonia:

Un anno di crescita in Credits GMBH Poland. Nuova struttura organizzativa creata e nuovo Head of SS level 1 nominato. Per quanto riguarda i 5 fondamentali, si può dire: Customer First/ Risk Management – nessun audit finding ancora aperto in PL; People Development – 4 nuovi TMR nominati nel 2018. Nuova Black Belt certificazione nella struttura Operations Development PL; Cooperation and Synergies – task force in Certifications HVB per Romania (Gennaio/Febbraio), task force in Italia per l'attività Invoice Management (5 FTE); Execution and discipline – piano IPC 2018 in corso, attività trasferite per 61 FTE.

Romania:

Uno dei risultati più importanti del 2018 è stato il consolidamento del Global Hub per le attività Trade Finance Italia creando così le basi per la centralizzazione delle residuali attività del perimetro italiano. In aggiunta, è partito la centralizzazione delle attività di Correspondent Banking AML per il cliente Italiano UniCredit SpA ed è stato completato il trasferimento delle attività AML per il cliente UniCredit Bank Austria GMBH.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Real Estate & Logistics

“Real Estate & Logistics” offre servizi immobiliari di tipo tecnico e amministrativo ai clienti interni ed esterni; supporta la Capogruppo nella gestione e ottimizzazione del portafoglio immobiliare di proprietà sia per gli asset strategici che per quelli non strategici.

La struttura è responsabile di:

- pianificare, eseguire e monitorare i progetti Real Estate;
- pianificare e fornire servizi di facility management nelle Core Country, con l'obiettivo di mantenere l'efficienza e la continuità operativa dei beni immobiliari;
- pianificare e fornire servizi di “construction” con l'obiettivo di ottimizzare i costi e i tempi e migliorare la qualità di tutti i progetti di trasformazione dei beni immobiliari;
- proporre e implementare una strategia attiva di gestione del portafoglio, conformemente alle Policy di Gruppo;
- pianificare e attuare transazioni conformemente ad una strategia di gestione del portafoglio definita;
- svolgere servizi di amministrazione degli immobili in relazione al portafoglio usato dalle Banche;
- supportare i Clienti nell'attuazione di progetti immobiliari, fornendo servizi di consulenza, gestione dei programmi e servizi immobiliari specifici;
- per il perimetro italiano, pianificare, definire, eseguire e monitorare tutte le attività in merito alla protezione della salute e sicurezza sui cantieri temporanei e mobili, nei casi previsti;
- gestire le attività di international facility agendo in qualità di single entry point per le filiali estere e gli uffici di rappresentanza di UniCredit Bank AG e di UniCredit SpA;
- presidiare le attività di space inventory per tutti gli immobili del Gruppo;
- fornire ai dipendenti le risorse logistiche (ad esempio materiali, attrezzature e servizi generali) a livello globale ove previsto.

In Italia, fa parte della Service Line Real Estate anche la struttura di Logistics, che nell'ambito delle strutture di UniCredit Services è responsabile di:

- approvvigionare e gestire, per i dipendenti dell'azienda e per i dipendenti di società esterne operanti all'interno delle strutture di UniCredit Services, le risorse logistiche e le infrastrutture tecniche relative all'accesso alle sedi, all'allestimento delle singole postazioni di lavoro, alle eventuali dotazioni individuali del personale (es. cellulari ed altri dispositivi mobili) ed alle aree comuni, in conformità alle relative politiche e processi di Gruppo e della Società;
- coordinare le attività di trasloco/rilocazione del personale;
- gestire il parco delle auto aziendali ed i servizi ad essi collegati (e.g. telepass);
- coordinare la gestione dei parcheggi interni (e.g. assegnazione, pass,..);
- mantenere la gestione centralizzata dei materiali di consumo e la loro distribuzione;

- assicurare le attività inerenti i “servizi generali” (e.g. gestione della corrispondenza interna ed esterna) anche facendo leva su provider esterni;
- promuovere iniziative di standardizzazione, miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nella gestione degli aspetti logistici.

Nel corso del 2018, a seguito di una riorganizzazione di Group Demand, Cost Management & Procurement, la struttura di Operational Demand è entrata a far parte di Group Real Estate. Questa è stata considerata la naturale soluzione target per replicare un modello attualmente implementato in UniCredit Services e favorire sinergie operative tra le due società. In particolare, le attività sono state suddivise tra due strutture, Logistics e Branches Equipment & Logistics, con le seguenti responsabilità:

Logistics:

- curare le attività di demand management per i fabbisogni relativi alle attrezzature hardware e software di competenza e ad altri beni e servizi gestiti centralmente per tutte le strutture UniCredit S.p.A. e di quelle relative al Top Management;
- curare il demand management per lo smistamento e i trasporti (e.g. corrispondenza, documenti bancari e materiale vario) fra i diversi punti operativi, nonché la gestione dei contratti e dei rapporti con i fornitori esterni;
- coordinare e gestire le attività relative agli automezzi sia di servizio che ad uso promiscuo.

Branches Equipment & Logistics:

- curare il controllo dei fabbisogni e presidiare il servizio relativamente alle dotazioni tecnologiche tipiche delle filiali bancarie come ATM (Automatic Teller Machine), *queue manager*, chioschi multifunzione, etc.;
- coordinare e gestire le attività di logistica relative alle filiali bancarie e alla clientela, quali ad es. archivi, spese postali, compresa la gestione dei relativi contratti – anche in termini di monitoraggio dei livelli di servizio definiti – e i rapporti con i service esterni.

Si segnala che nel corso dell'anno Real Estate & Logistics si è concentrata sulle seguenti principali attività:

- vendita del portafoglio non strumentale, con transazioni per circa 800 milioni di euro (in Italia, Germania, Austria e nei Paesi CEE);
- progetti di razionalizzazione e redistribuzione degli spazi - in linea con i dettami dello Smart Working - per gli immobili strumentali del Gruppo sia in Italia (Roma e Trieste) sia in Europa (Vienna, Monaco, Varsavia e a tendere anche in altre località dei Paesi CEE);
- progetti di ottimizzazione e trasformazione della rete commerciale;
- supporto al Corporate & Investment Banking (CIB) nella gestione della Rete Internazionale.

In Italia è proseguita l'attività di dismissione di immobili non strumentali; nel corso del 2018 sono state effettuate 45 transazioni immobiliari per circa 64,4 milioni di euro ed è stato sottoscritto un preliminare di compravendita relativo all'immobile di Roma, Palazzo Mancini, al valore di 55 milioni di euro. Si segnala inoltre che nel 2018 è stato finalizzato il buy-back di 39 immobili utilizzati dal Gruppo come agenzie bancarie; la transazione al valore di 123 milioni di euro ha generato nel 2018 un saving pari a circa 6 milioni di euro.

Con riferimento agli immobili strumentali, si segnala l'ottimo risultato del progetto di rinegoziazione dei contratti di locazione (denominato "Kill The Rent") che hanno generato nell'anno in corso 2,4 milioni di euro.

Real Estate Italy & Logistics sta proseguendo nel percorso, intrapreso a partire dal 2011, di evoluzione degli spazi adibiti ad uffici nei grandi immobili direzionali con approccio **Smart Working**, un nuovo paradigma di disegno e gestione degli spazi basato sul concetto di "sharing economy" applicata agli spazi di lavoro, ossia sul passaggio dall'uso esclusivo all'accesso libero alle postazioni. Sono stati disegnati luoghi ancora più adatti a soddisfare le reali esigenze lavorative nei diversi momenti della giornata, con l'introduzione di postazioni differenziate (è stato aumentato il numero delle sale riunioni di diverse dimensioni, a cui si aggiunge la creazione di punti di incontro informali, luoghi dove concentrarsi, spazi dove è garantita la privacy).

In questo ambito nel corso del 2018 è proseguito il grande Piano Città di Roma, che prevede entro il 2019 la conversione al modello Smart Working dei palazzi di Largo Anzani e Largo Fochetti, dove saranno trasferite le risorse dell'immobile di Viale Tupini, in rilascio a Luglio 2019, per un totale di 2.450 risorse coinvolte; in particolare è stata completata la ristrutturazione in ottica Smart Working di 13 piani dell'immobile di Largo Fochetti e 4 piani dell'immobile di Largo Anzani.

Ad Aprile 2018 si è concluso, con la consegna della nuova filiale triestina 'UniCredit Cassa di Risparmio' sita in via San Nicolò, il 'Piano Città di Trieste' di UniCredit, il programma di ridefinizione delle sedi occupate dalla Banca nel capoluogo giuliano. L'iniziativa ha coinvolto globalmente 6 stabili e oltre 180 risorse con investimenti per oltre 4 milioni di euro, che hanno portato a un'ottimizzazione complessiva, con un decremento delle superfici occupate di 8.300 metri quadri, una riduzione in termini di emissioni stimabile in 590 tonnellate di CO2 e risparmi per circa 1 milione di euro all'anno.

Globalmente nell'ambito delle ottimizzazioni dei medi e grandi stabili sono stati rilasciati completamente o parzialmente nel 2018 21 immobili per circa 26.000 mq e un contributo di risparmi di 5,8 milioni di euro, di cui 2,8 già nel 2018.

Real Estate Italy & Logistics ha inoltre continuato a supportare, dopo la fase di analisi del 2017, l'operazione di conferimento delle attività

del credito su pegno alla società "Custodia Valore" appartenente al gruppo Dorotheum, con la realizzazione delle operazioni di segregazione delle filiali o allestimento delle nuove sedi, laddove non era possibile la segregazione.

Nel mese di dicembre è stata assegnata la gara per l'individuazione del nuovo partner che durante il triennio 2019-2021 eseguirà le attività di **audit energetico sui grandi immobili e sulla rete di filiali**. Lo stesso partner supporterà la struttura nel **monitoraggio** delle curve orarie **real time dei consumi elettrici** tramite una piattaforma di monitoraggio "low cost" fornita da Vodafone in partnership con Acotel, il cui roll-out su 800 filiali è terminato nel mese di dicembre. Queste filiali si aggiungono alle circa 1.200 su cui è presente la piattaforma di telecontrollo Adverto, che permette la configurazione dei set point e la regolazione degli orari di accensione degli impianti da remoto e, di conseguenza, il monitoraggio della corretta applicazione delle linee guida, con segnalazioni puntuali verso i manutentori delle inadempienze e valorizzazione di KPI contrattuali specificamente definiti per la corretta gestione energetica degli immobili.

Real Estate Italy & Logistics è stato il principale partner del Commercial Banking Italy nell'ottimizzazione ed evoluzione della rete di filiali, coprendo tutte le fasi della catena del valore, dallo sviluppo del concept di layout fisico che meglio supporta il modello di servizio ideato dai colleghi di Retail Sales & Marketing, alla conseguente definizione di standard e linee guida di realizzazione, alla progettazione delle singole filiali fino alla gestione dei cantieri. Trasversalmente a tutte queste attività un team di Project Management unico presidia tutti gli interventi, dalla singola realizzazione di una "flagship" al roll-out massivo dei modelli più automatizzati (*Smart e Cash Less*), offrendo ai colleghi di Retail Sales & Marketing un'interfaccia univoca ed un monitoraggio standard di tutte le attività che impattano la Rete.

Con questo approccio si è proseguito nel conseguimento degli obiettivi fissati dal Piano Transform 19 di **ottimizzazione della rete di filiale retail con la chiusura di ulteriori 197 filiali** (vs 159 previste a piano nel 2018) arrivando così a 2.466 filiali retail sul territorio nazionale, con un impatto di saving nel 2018 di circa 13 milioni di euro.

All'ottimizzazione del footprint della rete retail sul territorio nazionale si è accompagnata un'azione di trasformazione e ammodernamento con il completamento di 36 interventi di ristrutturazione e upgrade del formato con 30 milioni di euro di lavorazioni sulle filiali "riceventi" per creare le nuove postazioni di lavoro destinate al personale proveniente dalle filiali chiuse, riorganizzare i layout, potenziare i canali diretti attraverso la creazione di nuove aree self, installazione casse veloci e potenziamenti ATM, liberare e ripristinare gli immobili liberati.

Servizi al Cliente (SEGUE)

Real Estate & Logistics (SEGUE)

Oltre alle filiali ristrutturate per ricevere personale e attività provenienti dalle filiali oggetto di chiusura, sono state ristrutturate per finalità commerciali ulteriori 34 filiali attraverso interventi che prevedono l'applicazione di parte delle linee del modello Open, segnatamente quelle relative agli spazi destinati al cliente, denominati "RUN LIGHT", con un cash out totale pari a 7 milioni di euro.

Il 2018 è stato anche l'anno del lancio di due nuove iniziative. La prima è stato il test, nella filiale *flagship* di Piazza Gae Aulenti, di un nuovo modello di filiale "prime" che offra un'eccellente *customer experience* e costituisca un'innovativa piattaforma di acquisizione di clienti. L'intervento, dal punto di vista Real Estate, è consistito nel ridisegno dell'accoglienza e dell'area di attesa (nuova postazione customer manager e riposizionamento area di attesa), nell'upgrade delle dotazioni self e razionalizzazione delle funzioni transazionali (potenziamento area self e cassa assistita con numero consulenti in funzione del traffico), ed infine un miglioramento della visibilità della vetrina e della comunicazione.

La seconda è stata l'Area Self evoluta che ha riportato il nostro brand in Piazza Cordusio a Milano, occupando una vetrina ad alta visibilità in un immobile affacciato sulla piazza dalla parte opposta all'edificio storico di UniCredit, che è appena stato ristrutturato per ospitare nel 2019, fra gli altri, i *flagship* di retailer come Uniqlo e Yamamay. L'area self è completamente automatizzata e ha contenuti tecnologici innovativi: oltre agli ATM evoluti, i clienti UniCredit potranno utilizzare la Cassa Veloce anche per effettuare pagamenti in contante e altre operazioni. Per la prima volta, in una area self sarà possibile utilizzare nuovi totem per l'online banking. Lo spazio è stato disegnato per essere molto visibile dall'esterno e connotato con insegne e colori UniCredit.

Sempre a supporto della migrazione verso i canali diretti, Real Estate ha realizzato il progetto di installazione dei nuovi formati che, a vari livelli, vanno a sostituire le postazioni classiche dedicate all'attività di transazione con le macchine automatiche evolute; in questo ambito sono state realizzate circa 170 Smart Branch e 150 Cash Less. In parallelo, il parco macchine è stato rinnovato con l'installazione di 190 nuove casse veloci ed il potenziamento di 100 ATM evoluti.

Oltre a sostenere l'evoluzione dei modelli, UniCredit Services Real Estate individua costantemente azioni puntuali, anche in base alle segnalazioni dei direttori di filiale, che garantiscano l'adeguata funzionalità delle filiali non oggetto di interventi di cambio modello, ad esempio attraverso la sostituzione degli arredi, le imbiancature, etc., oltre che con tutta la manutenzione di sostituzione ed adeguamento degli impianti e delle strutture edili (climatizzazione, impermeabilizzazioni, etc.). Con questo modello si è riusciti a garantire nel biennio 2017-2018 un numero totale di circa 2.600 attività immobiliari di ristrutturazione e allestimento, "decoro" e manutenzione straordinaria. Uno sforzo importante a sostegno dell'attività dei colleghi a contatto con i nostri clienti.

Nel corso del 2018 la struttura di Logistics si è principalmente occupata:

- dei moving necessari al compattamento delle strutture, ai trasferimenti delle risorse ospitate nei palazzi coinvolti nel progetto città di Roma (perimetro UniCredit Services e UniCredit SpA)
- della gestione ordinaria di distribuzione e ritiro di materiale HW, telefonia mobile e del parco auto aziendale
- della razionalizzazione e gestione degli archivi e dei magazzini.

Inoltre sono proseguite le attività necessarie al rilascio della nuova piattaforma di gestione delle auto aziendali e dello strumento di analisi e controllo costi/consumi delle dotazioni di telefonia mobile. È in corso di analisi la fattibilità di gestione unica dei moving sui grandi palazzi per tutte le società del Gruppo.

In coerenza con le linee strategiche di Gruppo nell'ambito del risk appetite e nell'ottica di un proattivo supporto ad HR Health & Safety department, è in atto un programma che mira a ridurre drasticamente il tempo necessario per completare la mappatura di alcune rischiosità presenti all'interno dei luoghi di lavoro (amianto, gas radon e stabilità controsoffitti) sull'intero patrimonio immobiliare strumentale italiano, con un target triennale rispetto all'orizzonte temporale precedente che ne vedrebbe la conclusione in circa dieci anni.

A fronte di un aumento significativo di tali mappature è inoltre verosimile attendersi un incremento delle conseguenti azioni correttive finalizzate al superamento/mitigazione delle rischiosità individuate, incremento i cui strascichi andranno presumibilmente oltre il triennio target sopra descritto.

Austria

Dopo il completamento della ricollocazione del Campus, svolta nell'estate 2018 nel corso di 12 fine settimana, 5.300 dipendenti sono stati trasferiti in Rothschildplatz 1 & 4; le policy del Gruppo relative alla gestione dello spazio in termini di rapporto di condivisione delle scrivanie ("desktop sharing") è stata eseguita in entrambi gli edifici.

La messa a punto e la gestione dei difetti ("defect management") è iniziata nel quarto trimestre del 2018 e anche la gestione attiva dei reclami ("claim management") è stata pienamente avviata.

La collaborazione con la Caritas ha determinato l'avvio della maggiore attività in Austria di donazioni in natura (ad esempio tavoli, sedie, armadietti, ecc.) da parte di UniCredit Bank Austria.

La vendita del vecchio Head Quarter è stata completata con successo (Lassallestrasse 1 e 5) con un rilascio di 150k mq di uffici. I progetti di digitalizzazione immobiliare pianificati per il 2019, come l'iniziativa di monitoraggio dell'occupazione in tempo reale degli spazi (*Real Time Occupancy Monitoring*), sono stati avviati nel quarto trimestre del 2018.

I progetti relativi alla rete commerciale si sono concentrati sulla messa a punto delle filiali e al riguardo si segnala l'apertura di una nuova sede.

Sulla base di un audit ambientale interno ed esterno, condotto da Quality Austria, nel 2018 è stato rinnovato il certificato ISO 14001 per UniCredit Bank Austria.

Il 01.10.2018 la Real Estate & Logistics di UniCredit Services GmbH è stata integrata all'interno del Cost Management di UniCredit Bank Austria, tramite la fusione con Real Estate & Logistics di UniCredit Bank Austria.

Germania

In Germania è proseguito il progetto "Munich Campus Transformation" (MCT), con ulteriori uffici da liberare e il trasferimento del personale negli uffici di Tucherpark e Arabellapark. Nel 2016, i lavori per la ristrutturazione della torre Arabellapark sono stati completati secondo i principi dello Smart Working, portando la capacità di occupazione a 1.400 persone (con un aumento di circa il 20%). La conclusione del complesso di Arabellapark è prevista per la fine del 2022, con il completamento della struttura inferiore, che può ospitare ulteriori 1.400 persone, portando così la capacità di occupazione complessiva a 2.800 unità.

La maggior parte delle ristrutturazioni degli stabili di Tucherpark è stata completata come pianificato e circa 1.300 persone della struttura inferiore di Arabellapark sono già state trasferite a Tucherpark come previsto.

Al fine di supportare la pianificazione in corso del Campus, sono stati effettuati i corrispondenti consolidamenti strategici dei luoghi di lavoro tra le sedi di Monaco Tucherpark e Unterföhring Quadriga con riferimento alla filiale tedesca di UniCredit Services S.C.p.A.

CEE e Intl Network

Perimetro CEE

Nell'ambito del processo di trasformazione degli uffici centrali (Head Quarters - HQ) di UniCredit Services Polonia, indirizzato dalle iniziative Smart Working, il 2018 ha visto la piena realizzazione degli uffici di Varsavia e Łódź. Ciò ha implicato il trasferimento di circa 370 HC in due nuovi edifici su una superficie utile complessiva di 2.900 mq. Il progetto dell'HQ di Varsavia è stato completato con successo e rappresenta finora l'implementazione Smart Working migliore nel Gruppo in termini di costi ed efficienza degli spazi.

Sempre nel corso del 2018 sono stati approvati i progetti di consolidamento degli uffici centrali e l'implementazione dello Smart Working a Budapest e Mostar; tali iniziative saranno completate nel 2020.

La trasformazione *agile* di Zagrebačka banka in Croazia sarà sostenuta dall'avvio del consolidamento della sede centrale nella città di Zagabria con il supporto di Group Real Estate. A ciò si aggiunge che nel 2019 inizierà l'ottimizzazione degli spazi di UniCredit Services nella città di Bucarest.

Infine si segnala che il consolidamento, la standardizzazione e le nuove gare internazionali per la fornitura di mobili per i paesi CEE hanno contribuito ad una significativa riduzione dei costi.

CIB International Network

Group Real Estate ha supportato il Corporate & Investment Banking (CIB) sin dalle fasi di avvio della progettazione del portafoglio Real Estate delle relative filiali internazionali.

Nell'ambito di un programma globale di ottimizzazione dello spazio, che sarà implementato nei prossimi anni in diverse località, si segnala che nel 2018 è stata completata la negoziazione del contratto relativo agli uffici centrali di Londra, da cui ci si attende un significativo risparmio complessivo dei costi.

Partecipazioni

Società controllate integralmente

UniCredit Services Austria GmbH

In linea con il cambio di denominazione presso la casa madre, UniCredit Business Integrated Solutions Austria GmbH è stata ribattezzata UniCredit Services GmbH nel giugno 2018.

A partire dal 1 ottobre 2018, la divisione Real Estate & Logistics è stata ceduta a UniCredit Bank Austria AG. Lo scopo dell'operazione era razionalizzare le due attività immobiliari di UniCredit Services GmbH e UniCredit Bank Austria AG e i costi diretti immobiliari, nonché semplificare la gestione in termini di creazione di un unico punto di riferimento per il Gruppo UniCredit in materia di attività immobiliari in Austria presso UniCredit Bank Austria AG, al momento della vendita, la divisione impiegava 70 FTE e gestiva 20 contratti attivi con terzi e alcune voci di valore minori. Dall'ottobre 2016, la vendita ha reso obsoleto il contratto di servizi del facility management per la fornitura di attività immobiliari e logistiche da UniCredit Services GmbH a UniCredit Bank Austria AG. Il prezzo di acquisto è stato determinato sulla base di una valutazione esterna di € 2.800.000,00 e, al netto del valore nominale delle passività in essere al 30 settembre 2018, è stato trasferito un importo in contanti di € 1.887.427,34 dall'acquirente UniCredit Bank Austria AG a UniCredit Servizi GmbH.

In "BA Reloaded" è stato chiesto a UCS GmbH di ridurre i costi per Bank Austria di circa un quarto. Le iniziative di UCS GmbH includevano, ad esempio, la disattivazione delle applicazioni, il consolidamento dei fornitori di TIC o l'ottimizzazione delle licenze, la titolarità delle unità di governance, ma soprattutto i miglioramenti di efficienza nelle aree operative. La nearshoring delle operazioni è proseguita in CBMM e TP, il che porterà un risparmio di circa 50 milioni di euro entro il 2019. Sono in programma le necessarie misure di riduzione del personale nella sede di Vienna, il necessario aumento del personale nei paesi vicini (Romania e Polonia), gli obiettivi e le iniziative per il 2018 sono state implementate. I progetti di trasformazione corrispondenti sono anche impostati nel programma. Le iniziative sostenute congiuntamente da Bank Austria includono essenzialmente risparmi sui costi in UCS GmbH a causa del programma di ridimensionamento della banca tra dipendenti e filiali, nonché della semplificazione della gamma di prodotti e del modello di servizio Bank Austria. Il 2018 è stato caratterizzato dalla fusione e il trasferimento di (quasi) tutti i membri del gruppo UniCredit Austria nei due nuovi edifici del campus Rothschildplatz 1 e 4.

Qui sono stati creati 3.980 posti di lavoro, 1.200 opportunità di lavoro e 150 sale riunioni. Il trasferimento di 5.345 dipendenti e di 16 persone giuridiche è stato effettuato in 11 tranches da marzo a fine giugno 2018 senza interrompere l'attività.

Per supportare il concetto di Smart Working, UCS GmbH ICT e altri hanno i seguenti servizi:

- Stampa Follow-me: stampa i documenti su qualsiasi stampante all'interno dell'edificio e con la massima privacy
- Sistema di prenotazione delle camere comuni chiamato RESY per la prenotazione della sala riunioni
- Copertura Wi-Fi completa in entrambi gli edifici del Campus Austria
- Skype for Business: videochiamate alle riunioni
- Telefonia e videotelefonia tramite softphone, telefono cellulare o Skype for Business

Inoltre sono stati trasferiti 30.000 metri lineari di archivio centrale (originariamente 70.000 metri lineari - riduzione nel corso del DIPS), 6.000 metri lineari di archivio storico e 5.500 opere d'arte. Questo è stato seguito dall'avvio del progetto "Correzione dei difetti nel campus". I data center sono stati spostati dal Data Center 1 Schottengasse 6 al Data Center on demand 21 (ODC21) e dal Data Center 2 Lassallestraße 5 fino alla Computerstrasse 4 (DC South). Entrambi sono già stati completati con successo.

I due nuovi data center sono ora ospitati in moderni edifici di data center esterni con una dimensione di 200 m² e 210 m² ciascuno. Prima di ogni spostamento tutti i componenti (server, storage e rete) sono stati accuratamente controllati. Il numero di componenti trasferiti potrebbe essere notevolmente ridotto disattivando i sistemi di backup ridondanti e / o laddove era tecnicamente e organizzativamente possibile migrare i sistemi esistenti da Vienna a Verona.

Transazioni RE

Sono state implementate le seguenti attività di vendita di Nordbergstrasse 13, Lassallestrasse 1 e 5, il centro tecnico di noleggio di Schottengasse 6 e la vendita di 11 piccoli e medi obiettivi. Di seguito sono stati aperti il Branch Weiz e aperto il private banking presso la Schubertgasse. Sono stati effettuati adeguamenti in circa 30 filiali per il nuovo modello di business (Transform 2019) oltre a vari progetti di ristrutturazione relativi al riscaldamento, raffreddamento, ventilazione di impianti idraulici e materiale elettrico. Sono state effettuate nuove gare d'appalto e gestione dei premi per attrezzature tecniche per l'edilizia, sistemi di allarme antincendio per filiali, per la manutenzione del verde in tutta l'Austria.

Lo smaltimento della carta è stato convertito in tutte le filiali per garantire lo smaltimento tramite contenitori per la protezione dei dati. Le prospettive per il 2019 prevedono l'implementazione degli adeguamenti necessari per l'occupazione nel campus della sede a causa di cambiamenti nella struttura organizzativa, l'attuazione delle singole misure di miglioramento strutturale e la messa in servizio del centro eventi Rothschildplatz 3. Nelle filiali e in altre sedi, i progetti di filiale Transform 2019 verranno proseguiti

(modifiche al modello di business). Ci sarà un adattamento e ottimizzazione dei processi interni e delle interfacce immobiliari dovute all'integrazione nella banca e porterà ad un cambiamento nella gestione / manutenzione del fornitore di servizi in Austria. Inoltre, la digitalizzazione viene implementata in tutta l'Austria con l'introduzione di sistemi elettronici di garanzia della qualità (eQSS). Verrà introdotta una gestione dell'inventario online e la conversione parziale dell'help desk tecnico passando tramite ticket.

Miglioramenti nel campo della sicurezza IT

Al fine di sviluppare continuamente i processi nelle aree "diritti di accesso" e "sicurezza informatica", Security ha indirizzato e implementato vari progetti come parte del "Piano pluriennale" di UniCredit Holding. Nel campo dei diritti di accesso è stato istituito il progetto FARM.AT. I diritti esistenti sono stati sottoposti ad una

revisione e ad una riorganizzazione, che tra l'altro portò a una normalizzazione legale. Oltre all'annullamento della posta elettronica e ai requisiti dei diritti basati su moduli, l'integrazione dei diritti di accesso in uno strumento di richiesta centrale consente la definizione e l'implementazione di campagne di controllo e ricertificazione automatizzate e la creazione di report ad hoc. Come parte del programma "Boost Austria", Cyber Security ha implementato una serie di soluzioni di sicurezza a livello di gruppo su server che supportano i servizi di Bank Austria. Parte di questo include soluzioni di sicurezza della posta elettronica (anti-spam, anti-APT), filtro dei contenuti Web, prevenzione della perdita di dati, controllo dello stato e gestione delle patch rigorosa.

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", inerente il perimetro italiano e tedesco, 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, con effetto dal 1 Gennaio 2017, che rappresenta la conclusione di una rinegoziazione contrattuale finalizzata all'aumento della creazione di valore attraverso un nuovo programma di trasformazione (Second Transformation Program Gibson 2.0).

I principali obiettivi della rinegoziazione sono stati:

- l'estensione della durata del contratto di 3 anni fino al 2026;
- la revisione dei volumi, includendo in baseline i consumi effettivi sostenuti;
- la revisione/adeguamento dei prezzi del catalogo applicabili ai servizi resi nell'ambito del contratto
- la definizione di un nuovo piano di trasformazione (Gibson 2.0 - "Second Transformation Plan") per indirizzare le nuove opportunità tecnologiche (ad esempio, abilitanti per l'adozione del Cloud) e ulteriore ottimizzazione delle infrastrutture IT e delle prestazioni della rete;
- la definizione di una Governance contrattuale più efficiente attraverso l'implementazione di nuovi strumenti di gestione e nuove metriche di calcolo dei consumi, consentendo quindi una migliore qualità del servizio.

In dettaglio, il programma Gibson 2.0, si articola in 53 iniziative con un arco temporale di 3 anni 2017-2019, con l'obiettivo di introdurre nuove tecnologie atte a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti ad UniCredit Services ad un minor costo. Gli obiettivi industriali, ed economico finanziari previsti nell'anno corrente, sono stati centrati. Le attività procedono secondo la pianificazione definita e sono costantemente monitorate dalla Governance del Programma. Ad oggi, numerosi workstream sono stati conclusi con successo, tra cui:

- migrazione "Mainframe z 14" completata;
- anti-DDOS Security Solution in place;
- relocation del DC austriaco completato.

A marzo 2018 è stato firmato il primo amendment contrattuale post Gibson 2.0, con l'obiettivo di formalizzare:

- le attività dell'Interim Period e del Transformation Program (aggiornamento delle UniCredit Services policy, ampliamento del Catalogo di Servizio, regolamentazione del processo Fast Track per le CEE countries, etc.);
- le modifiche contrattuali nate dall'interazione quotidiana con V-TS e volte a migliorare la gestione della relazione con il fornitore stesso (nuovo modello di Governo);
- il nuovo Data Center Agreement italiano, a seguito dell'esito positivo dell'Interpello all'Agenzia delle Entrate, presentato in data 2 Agosto 2017, avente come oggetto l'adozione del modello contrattuale della "Messa a disposizione".

In conclusione, si segnala la finalizzazione del nuovo DPA (Data Processing Agreement) tra UniCredit Services e V-TServices, il quale recepisce il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Società controllate e collegate oggetto di cessione nel corso dell'esercizio 2018

Uni IT S.r.l.

In data 3 Ottobre 2018, Unicredit Services S.C.p.A. ha ceduto il 51% delle azioni della società UNI IT S.r.l. al prezzo di 749.387,76 alla società Argentea S.r.l. (Gruppo GPI).

Accenture Back Office and Administration Services S.p.A.

In data 9 Aprile 2018, Accenture Managed Services S.p.A. già proprietaria del 51% delle azioni di ABAS SpA ha esercitato il proprio diritto di opzione per l'acquisto del restante 49% delle azioni detenute da UniCredit Services S.C.p.A. allo strike price di € 1.210.000,00 già previsto nel vigente patto parasociale. L'acquisto di tale quote di minoranza è stato perfezionato in data 24 Aprile 2018.

ES Shared Service Center S.p.A.

La società, costituita nel 2012 e di cui UniCredit Services S.C.p.A. detiene il 49% del capitale sociale, opera come joint venture tra il gruppo UniCredit e il gruppo Hewlett Packard (oggi Hewlett Packard Enterprise - HPE) per realizzare i servizi previsti nel contratto, sottoscritto in data 24 aprile 2012, avente a oggetto la fornitura di servizi nell'area Risorse Umane.

In particolare tale contratto tra la ES Shared Service Center S.p.A. (ES SSC) e UniCredit Business Integrated Solutions S.C.p.A. (oggi UniCredit Services S.C.p.A.), dalla durata di 15 anni, ha a oggetto la gestione dei servizi amministrativi per le risorse umane facenti parte del gruppo UniCredit.

ES Shared Service Center S.p.A. si propone, da un lato, il conseguimento di livelli di efficienza incrementali nel tempo al fine di ridurre i costi di servizio al gruppo UniCredit e, dall'altro, il perseguimento di una strategia di sviluppo verso il mercato esterno che permetta l'acquisizione di clienti terzi e la generazione di business addizionali.

Coerentemente con il nuovo programma di HR Transformation guidato da UCI HR Transformation & Operations Office, è stata discussa e negoziata una profonda revisione del rapporto con la società.

In data 20.01.2018 Enterprise Services Italia S.r.l., ES SSC, UBIS S.C.P.A. (oggi UniCredit Services S.C.p.A.) e UBIS GmbH (oggi UniCredit Services GmbH), hanno sottoscritto il Settlement and Term-sheet Agreement" o "STA" che prevede la possibilità per l'Italia di esercitare la Termination for Convenience, con efficacia 1 Luglio 2018, con prosecuzione della fornitura dei servizi di ES SSC per i successivi 6 mesi di "Italy Post Termination for Convenience Full Services Period", seguiti da ulteriori tre mesi di Italy Smooth Transition Period" con il conseguente pagamento della Termination Fee.

Ai sensi dello STA UniCredit Services GmbH ha il diritto di esercitare la Termination for Convenience a partire dal 1 Luglio 2019, mentre ES SSC proseguirà a fornire i propri servizi così come emendati nello STA.

UniCredit Services S.C.p.A. ha esercitato il diritto di Termination for Convenience con efficacia 1 Luglio senza richiedere un prolungamento dell'Italy Post Termination for Convenience Full Services Period, rinunciando ad esigere l'incasso della put option attualmente esistente relativa alla possibile vendita della quota societaria di UniCredit Services S.C.p.A. nella joint venture ES SSC ammontante a 18 milioni.

Ai sensi dell'art. 11 dell'Accordo Parasociale, conseguentemente all'esercizio del diritto di Termination for Convenience, il Socio UCS ha venduto la totalità delle proprie Azioni al Socio Hewlett Packard, ad un prezzo pari al loro valore nominale di € 58.800, mediante perfezionamento di un contratto di compravendita firmato in data 19.12.2018.

Al termine dello Smooth Transition Period (31.03.2019) sarà pagata la Termination Fee pari a 4€/mn più IVA.

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 a 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.

Altre informazioni

Tra gli eventi degni di nota, accaduti nel 2018, UniCredit Services S.C.p.A. è stata ammessa al regime della cooperative compliance, cosiddetto "Regime di Adempimento Collaborativo" ex Dlgs. n. 128/2015.

Come già avvenuto nel 2017 per UniCredit e per FincoBank, prime banche ammesse nel registro dell'Agenzia delle Entrate - con decorrenza dal 2016-, l'adesione di UniCredit Services al Regime di Adempimento Collaborativo contribuisce a rafforzare la presenza del Gruppo, con tre società ammesse, nel panorama dei grandi contribuenti in cooperative compliance.

Il provvedimento di ammissione di UniCredit Services è stato notificato dall'Agenzia delle Entrate a conclusione di un lungo procedimento di verifica dei requisiti formali e sostanziali di ammissibilità quali l'efficacia del sistema interno di rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale.

Come previsto normativamente, UniCredit Services sarà iscritta nel registro dei contribuenti che operano in piena trasparenza e collaborazione con l'Autorità Fiscale italiana, pubblicato sul sito istituzionale dell'Agenzia delle Entrate.

Con l'ammissione a tale regime di UniCredit Services, a valere dal 2017, si attua così un più stretto rapporto di fiducia e collaborazione con l'Amministrazione Finanziaria che consente di aumentare il livello di certezza sulle questioni fiscali rilevanti in piena trasparenza, mediante una costante e preventiva interlocuzione in merito alle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali per UniCredit Services S.C.p.A. e per il Gruppo UniCredit.

Tale adesione costituisce una tappa fondamentale del percorso di accountability già avviato con i regimi di tax cooperative compliance previsti dalle Autorità Fiscali dei Paesi in cui UniCredit opera, aggiungendo un altro importante tassello al perseguimento della strategia fiscale, fair and efficient, di Gruppo.

Eventi successivi alla data di riferimento del bilancio

Il Consiglio d'Amministrazione in data 4 febbraio 2019 ha autorizzato la diffusione pubblica del bilancio d'esercizio 2018 ai sensi dello IAS 10. Non si sono verificati eventi che inducano a rettificare le risultanze esposte nel bilancio al 31 dicembre 2018.

Analisi dei risultati reddituali

(Importi espressi in milioni di €)

	31.12.2018	31.12.2017
RICAVI	2.221,7	2.354,9
INTERESSI NETTI	2,8	2,5
DIVIDENDI E RICAVI INVEST. EQUITY	1,3	1,8
COMMISSIONI NETTE E RICAVI TARIFFE	-1,8	-1,8
SALDO ALTRI RICAVI/COSTI OPERATIVI	2.219,4	2.352,3
COSTI OPERATIVI	-2.192,6	-2.289,9
COSTI DEL PERSONALE	-448,7	-493,6
- COSTI DEL PERSONALE GROSS	-524,6	-563,4
- COSTI INTERNI CAPITALIZZATI	76,0	69,8
ALTRE SPESE AMMINISTRATIVE	-1.441,7	-1.548,9
COSTI OAE DIRETTI	-1.315,7	-1.420,0
- OAE DIRETTI GROSS	-1.587,3	-1.691,7
- COSTI ESTERNI CAPITALIZZATI	271,6	271,6
COSTI OAE INDIRETTI	-126,0	-128,9
RECUPERO COSTI	46,6	84,4
AMMORTAMENTO IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI/IMMATERIALI	-348,8	-331,8
MARGINE OPERATIVO LORDO	29,1	65,0
FONDI PER RISCHI E ONERI	-4,9	12,3
COSTI DI INTEGRAZIONE	-2,2	-47,5
IMPOSTE SUL REDDITO	-4,8	-21,4
RISULTATO DI PERIODO	17,3	8,5

Analisi dei risultati reddituali (SEGUE)

La società chiude l'esercizio 2018 con un **Utile** pari ad € 17,3 milioni con un incremento rispetto al 31 dicembre 2017 di € 8,8; il **"Margine operativo lordo"** è pari ai 29,1 milioni.

I **"Ricavi"** (€ -133,2 milioni, -5,7%) mostrano un decremento principalmente dovuto alla diminuzione dei ricavi per fitti attivi (sublocazione), per servizi immobiliari e per servizi informatici di outsourcing dovuto ai conguagli postati in settembre 2018 ed ad una maggiore indeducibilità dell'IVA derivante dalla cosiddetta sentenza Skandia.

Minori **"Costi del personale"** (€ -44,9 milioni, -9,1%):

- minori "Costi lordi" (-6,9%, € -38,7 milioni) principalmente a causa di minori costi per salari e stipendi (€ -26,7 milioni) e minori oneri sociali, piani d'incentivo all'esodo (€ -24,3 milioni), parzialmente compensati da maggiori costi del personale distaccato (€ 6,3 milioni),
- maggiore capitalizzazione (+8,9%, € 6,2 milioni) dovuti ad una maggiore attività di progetto.

Minori **"Altre spese amministrative"** Costi diretti (€ -104,4 milioni, -6,2%) principalmente a causa della riduzione dei costi per i servizi informatici (€ -34,3 milioni), minori costi Real Estate (€ -49,9 milioni) e minori costi per servizi amministrativi e logistici (€ -13,7 milioni); le capitalizzazioni sono in linea con l'anno precedente.

- La voce **"Recupero costi"** (€ -46,6 milioni) include principalmente il recupero dei costi nei confronti della JV VTS S.p.A. (€ 34,3 milioni), clienti mercato terzi (€ 9,5 milioni), P4CARD (€ 3,7 milioni), SSC (€ 2,3 milioni) e ricavi transazionali (€ 2,8 milioni);
- Maggiori **"Ammortamenti"** (€ 17,0 milioni, +5,1%) rispetto allo scorso anno dovuti principalmente a maggiori ammortamenti di software applicativo (€ 26,6 milioni) e da minori svalutazioni sulle immobilizzazioni (€ -9,6 milioni);
- **"Fondi per rischi ed oneri"**: l'importo di € 4,9 milioni è così principalmente formato:
 - dalla "termination fee" per il progetto Newton di € 5,9 milioni;
 - dalla penale di VTS SpA di € 1,5 milioni;
 - dall'accantonamento per contenzioso fiscale tasse di € 1,1 milioni;
 - dall'accantonamento per contenzioso legale di € 0,6 milioni;
 - dal rilascio dell'accantonamento di € 4,0 milioni per uscite anticipate locali Real Estate.
- **"Costi di Integrazione"**: la voce è composta principalmente da:
 - costi collegati alle attività di transition con I-Faber (€ 3,6 milioni);
 - costo per progetti Leslie e Lipsos (€ 0,7 milioni);
 - rilasci per ristrutturazione CIB e Operation (€ -0,8 milioni);
 - rilascio del Multy Year Plan in Germania (€ -1,3 milioni).
- **"Imposte sul Reddito"**: la voce è riferita principalmente a:
 - imposte sul reddito (€ 2,5 milioni);
 - accantonamento ai fondi per rischi ed oneri per vertenze fiscali relative ad imposte sul reddito, esclusi interessi e sanzioni, rilevate dalla branch tedesca (€ 2,3 milioni) e riclassificate in questa voce ai fini dell'analisi reddituale.

Analisi della situazione patrimoniale

(Importi espressi in milioni di €)

	31.12.2018	31.12.2017
ATTIVITÀ NON CORRENTI	1.841,1	1.738,0
Attività materiali	172,1	178,8
Attività immateriali	1.425,2	1.295,1
Partecipazioni	53,1	54,7
Attività fiscali anticipate	83,1	93,1
Altre Attività Non Correnti	107,7	116,3
ATTIVITÀ CORRENTI	1.001,5	1.013,8
Rimanenze	0,1	0,1
Crediti commerciali	298,2	390,3
Attività fiscali correnti	18,4	9,2
Altre attività correnti	232,3	226,3
Denaro ed equivalenti	452,4	387,9
TOTALE ATTIVO	2.842,6	2.751,8
PATRIMONIO	366,7	357,0
Capitale	237,5	237,5
Riserva Legale	6,9	6,4
Riserva da valutazione e altre riserve	105,0	104,6
Utile (perdita) dell'esercizio	17,3	8,5
PASSIVITÀ NON CORRENTI	341,3	385,6
Debiti finanziari non correnti	0,1	0,0
Passività fiscali differite	0,4	0,4
Fondi del personale	112,9	116,2
Fondi per rischi ed oneri	63,5	84,6
Altre passività non correnti	164,4	184,4
PASSIVITÀ CORRENTI	2.134,6	2.009,2
Debiti finanziari correnti	1.599,8	1.399,8
Passività fiscali correnti	15,3	28,2
Debiti commerciali	447,2	358,1
Altre passività correnti	72,3	223,1
TOTALE PASSIVO	2.842,6	2.751,8

Analisi della situazione patrimoniale (SEGUE)

Il confronto tra i dati al 31.12.2018 e quelli al 31.12.2017 evidenzia i seguenti scostamenti:

Le **“Attività materiali”** (€ 172,1 milioni) risultano in diminuzione per € 6,7 milioni. Gli ammortamenti sono pari a € 59,8 milioni mentre le nuove acquisizioni al netto delle vendite ammontano a € 53,1 milioni.

Le **“Attività immateriali”** (€ 1.425,2 milioni) presentano un incremento di € 130,1 milioni. Gli ammortamenti sono pari a € 279,3 milioni. Le nuove acquisizioni al netto delle svalutazioni e vendite ammontano a € 409,5 milioni.

Le **“Partecipazioni”**, pari ad € 53,1 milioni, presentano un decremento dovuto alla cessione della partecipazione in ABAS S.p.A di € 1,1 milioni ed in UNI IT S.r.l. di € 0,5 milioni, venduta in data 3 ottobre 2018.

Le **“Attività fiscali anticipate”** sono diminuite di € 10 milioni principalmente per effetto del rimborso di crediti di imposta esteri di € 16,4 milioni ricevuto nell'ottobre 2018 e riferito alla dichiarazione Unico 2018 relativa all'anno fiscale 2017 ed all'imputazione del costo IRES di periodo di € 6,8 milioni.”

Le **“Altre attività non correnti”** sono diminuite di € 8,6 milioni quasi esclusivamente per effetto dell'ammortamento dei costi per migliorie su immobili di terzi.

Le **“Attività correnti”** evidenziano un decremento di € 12,3 milioni dovuto principalmente ad una riduzione dei “crediti commerciali” (€ 92,1 milioni) per i servizi ICT e fitti; parzialmente compensato da una maggiore disponibilità liquida (€ 64,5 milioni) per effetto principalmente di maggiori ratei su attività future e delle “attività fiscali correnti” (€ 9,2 milioni) per effetto delle imposte dirette.

Il **“Patrimonio netto”** nel corso del 2018 aumenta di 9,7 milioni anche per effetto dell'utile del periodo pari ad € 17,3 milioni.

La diminuzione della voce **“Passività non correnti”** (€ 44,3 milioni) è principalmente dovuta alle diminuzioni dei “Fondi del Personale” (€ 3,3 milioni) e dei “Fondi per rischi ed oneri” (€ 21,1 milioni) principalmente per la riclassifica nella voce “Altre passività non correnti” dell'accantonamento per l'utilizzo dei Fondi per incentivi all'esodo. La voce “Altre passività” non correnti evidenzia un decremento di € 20 milioni).

L'incremento delle **“Passività correnti”** (€ 125,4 milioni) è relativo principalmente ai “Debiti finanziari correnti” nei confronti della Capogruppo che aumentano di € 200 milioni per un maggiore utilizzo del finanziamento concessoci da UniCredit, parzialmente compensato da una riduzione delle Altre passività correnti (€ 150,8 milioni) per effetto di minori risconti passivi.

Proposte all'Assemblea

Signori Azionisti,

Vi invitiamo ad approvare la Relazione sull'andamento della gestione, lo Stato patrimoniale, il Conto economico e la Nota integrativa al 31 dicembre 2018 di UniCredit Services S.C.p.A..

Il Conto economico chiude l'esercizio 2018 con un Utile netto di € 17.272.049; si ha pertanto un utile disponibile di € 17.272.049.

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	17.272.049
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)	863.602
alla Riserva straordinaria	16.408.447

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	237.523.160
Riserva legale	7.733.838
Riserva da valutazione	-99.778.569
Altre riserve	221.216.822
Totale Patrimonio netto	366.695.252

Milano, 4 febbraio 2019

Per il Consiglio di Amministrazione

L'Amministratore Delegato

Rafforzamento e ottimizzazione del capitale.



Manterremo la nostra solida posizione grazie alla forte generazione di utili. Confermiamo il nostro MDA buffer. Il Gruppo ha conseguito buoni risultati negli stress test dell'EBA, ottenendo il terzo maggiore CET1 ratio tra le banche sistemiche dell'Eurozona.

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	75
Informazioni sul conto economico	90
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 €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONE
ATTIVITÀ NON CORRENTI	1.841.108.012	1.737.948.917	103.159.095
Attività materiali	172.056.271	178.787.043	-6.730.772
Terreni e fabbricati ad uso funzionale	4.320.202	4.468.473	-148.271
Impianti e macchinari	117.590.460	122.873.644	-5.283.184
Attrezzature industriali e commerciali	88.166	968.826	-880.660
Altri beni	19.373.021	20.918.115	-1.545.094
Attività in corso ed acconti	30.684.422	29.557.985	1.126.437
Attività immateriali	1.425.237.542	1.295.103.713	130.133.829
Diritti di brevetto ind. e utilizzazione opere d'ingegno	923.358.858	893.903.497	29.455.361
Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	59.797.985	66.304.520	-6.506.535
Attività in corso ed acconti	442.080.699	334.895.696	107.185.003
Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	1.000	1.000	0
Partecipazioni	53.079.806	54.681.606	-1.601.800
Partecipazioni di controllo	49.647.961	50.157.961	-510.000
Partecipazioni in società collegate	3.431.845	4.523.645	-1.091.800
Attività fiscali anticipate	83.076.256	93.096.639	-10.020.383
Altre attività non correnti	107.657.137	116.278.916	-8.621.779
ATTIVITÀ CORRENTI	1.001.495.282	1.013.893.399	-12.398.117
Rimanenze	64.238	64.238	0
Crediti commerciali	298.249.157	390.301.259	-92.052.102
Crediti verso clienti	34.046.500	160.202.209	-126.155.709
Crediti verso controllate	33.192.659	27.352.397	5.840.262
Crediti verso controllante	232.577.365	203.653.794	28.923.571
Fondo svalutazione crediti	-1.567.367	-907.141	-660.226
Attività fiscali correnti	18.409.558	9.231.998	9.177.560
Altre attività correnti	232.326.455	226.325.112	6.001.343
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	452.445.874	387.970.792	64.475.082
TOTALE ATTIVO	2.842.603.294	2.751.842.316	90.760.978

Stato patrimoniale passivo

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONE
PATRIMONIO NETTO	366.695.251	357.036.129	9.659.122
Capitale	237.523.160	237.523.160	0
Riserva Legale	6.870.236	6.446.783	423.453
Riserva sovrapprezzo azioni, Riserve da valutazione, Altre Riserve	105.029.806	104.597.129	432.677
Utile (perdita) dell'esercizio	17.272.049	8.469.057	8.802.992
PASSIVITÀ NON CORRENTI	341.255.659	385.581.878	-44.326.219
Debiti finanziari non correnti	66.445	26.445	40.000
Passività fiscali differite	350.755	350.755	0
Fondi del personale	112.944.389	116.199.135	-3.254.746
Trattamento di fine rapporto	47.435.774	66.084.678	-18.648.904
Fondo di quiescenza ed obblighi simili	65.508.615	50.114.457	15.394.158
Fondi per rischi ed oneri	63.480.502	84.648.860	-21.168.358
Altre passività non correnti	164.413.568	184.356.683	-19.943.115
PASSIVITÀ CORRENTI	2.134.652.384	2.009.224.309	125.428.075
Debiti finanziari correnti	1.599.829.222	1.399.828.778	200.000.444
Passività fiscali correnti	15.328.071	28.205.753	-12.877.682
Debiti commerciali	447.162.511	358.062.589	89.099.922
Debiti verso fornitori	406.141.581	331.120.313	75.021.268
Debiti verso controllate	15.032.740	4.718.563	10.314.177
Debiti verso controllanti	25.988.190	22.223.713	3.764.477
Altre passività correnti	72.332.580	223.127.189	-150.794.609
TOTALE PASSIVO	2.842.603.294	2.751.842.316	90.760.978

Conto economico

Conto economico

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Ricavi delle vendite e delle prestazioni di servizi	2.284.640.009	2.416.027.409	-131.387.400
Altri ricavi e proventi	49.482.390	75.936.818	-26.454.428
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	2.334.122.399	2.491.964.227	-157.841.828
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	8.693.143	5.491.273	3.201.870
Costi per servizi	1.070.615.766	1.146.614.714	-75.998.948
Costi per godimento di beni di terzi	349.399.429	391.667.249	-42.267.820
Costi per il personale	446.346.447	509.204.637	-62.858.190
Salari e stipendi	358.669.318	385.328.928	-26.659.610
Oneri sociali	89.136.788	102.275.019	-13.138.231
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	1.137.810	1.252.487	-114.677
Accantonamento al fondo di quiescenza e simili	10.668.259	12.502.008	-1.833.749
Altri costi del personale	78.158.199	88.602.867	-10.444.668
Recupero costi del personale	-15.459.196	-10.991.827	-4.467.369
Recupero costi capitalizzati	-75.964.731	-69.764.845	-6.199.886
Ammortamenti e svalutazioni	349.657.911	333.704.383	15.953.528
Ammortamenti attività materiali	59.877.569	58.310.174	1.567.395
Ammortamenti attività immateriali	279.336.478	255.966.413	23.370.065
Svalutazioni	10.443.864	19.427.796	-8.983.932
Accantonamenti	7.151.554	-12.377.092	19.528.646
Oneri diversi di gestione	85.646.898	65.014.600	20.632.298
Totale costi della produzione	2.317.511.148	2.439.319.764	-121.808.616
RISULTATO OPERATIVO	16.611.251	52.644.463	-36.033.212
Proventi finanziari	2.342.353	2.604.967	-262.614
Oneri finanziari	-841.625	25.386.103	-26.227.728
Risultato prima delle imposte	19.795.229	29.863.327	-10.068.098
Imposte sul reddito d'esercizio	2.523.180	21.394.270	-18.871.090
Imposte correnti	8.472.267	7.210.821	1.261.446
Imposte anticipate	-5.949.087	14.183.449	-20.132.536
UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO	17.272.049	8.469.057	8.802.992

Prospetto redditività complessiva

(Importi espressi in unità di €)

VOCI	31.12.2018	31.12.2017
Utile (Perdita) d'esercizio	17.272.049	8.469.057
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	-7.612.926	16.537.353
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	-7.612.926	16.537.353
Redditività complessiva	9.659.123	25.006.410

Prospetto delle variazioni di patrimonio netto

Variazioni del patrimonio netto

(Importi espressi in unità di €)

PROSPETTO DELLE VARIAZIONI DEL PATRIMONIO NETTO ANNO 2018	CAPITALE SOCIALE	RISERVA LEGALE	RISERVA DA VALUTAZIONE	ALTRE RISERVE	UTILE (PERDITA) ESERCIZIO IN CORSO E PRECEDENTE	TOTALE PATRIMONIO
Importi al 31.12.2016	237.523.160	6.318.174	-108.702.995	195.210.925	2.572.182	332.921.446
Movimentazioni dell'esercizio 2017						
Ripartizione dell'utile dell'esercizio 2016 di UniCredit Business Integrated Solutions S.C.p.A. a "Riserva legale" e "Altre riserve" come da delibera dell'Assemblea tenutasi il 10.4.2017		128.609		2.443.573	-2.572.182	0
Riserva da valutazione: Utile (perdite) attuariali su piani previdenziali a benefici definiti			15.645.626			15.645.626
Merger UGBS GmbH			891.727	-891.727		0
Utile (Perdita) del periodo					8.469.057	8.469.057
Importi al 31.12.2017	237.523.160	6.446.783	-92.165.643	196.762.772	8.469.057	357.036.129
Movimentazioni dell'esercizio 2018						
'Ripartizione dell'utile dell'esercizio 2017 di Unicredit Services S.C.p.A. a "Riserva legale e "Altre riserve" come da delibera dell'Assemblea tenutasi il 09.04.2018		423.453		8.045.604	-8.469.057	0
Riserva da valutazione: Utile (perdite) attuariali su piani previdenziali a benefici definiti			-7.612.926			-7.612.926
Utile (Perdita) del periodo					17.272.049	17.272.049
Importi al 31.12.2018	237.523.160	6.870.236	-99.778.569	204.808.375	17.272.049	366.695.251

Rendiconto finanziario - metodo indiretto

(Importi espressi in unità di €)

RENDICONTO FINANZIARIO - METODO INDIRETTO	31.12.2018	31.12.2017
A - Flusso netto generato / assorbito da attività operative	333.062.868	877.267.087
Utile / Perdita dell'esercizio	17.272.049	8.469.057
Ammortamenti delle attività materiali	59.877.569	58.310.174
Ammortamenti di attività immateriali	279.336.478	255.966.413
Variazione dei crediti commerciali	92.052.102	-28.524.969
Variazione dei debiti commerciali	89.099.922	-31.636.255
Variazione dei fondi del personale	-3.254.746	-45.473.027
Variazioni delle attività e passività fiscali correnti / differite	-12.034.859	40.472.657
Variazione del fondo per rischi e oneri	-21.168.358	-132.711.568
Variazioni delle altre attività / passività	-168.117.289	752.394.605
B - Flusso netto generato / assorbito da attività di investimento	-462.617.104	-476.591.366
Investimenti netti in attività materiali	-53.146.798	-41.512.894
Investimenti netti in attività immateriali	-409.470.306	-435.078.472
Variazione delle rimanenze	0	0
Variazione delle attività finanziarie	0	0
C - Flusso netto generato / assorbito da attività di finanziamento	194.029.318	-229.379.357
Variazioni del capitale sociale	0	0
Variazione delle riserve	-7.612.926	15.645.626
Variazione dei debiti per finanziamenti	200.040.444	-245.026.532
Variazione delle partecipazioni	1.601.800	1.549
FLUSSO MONETARIO DEL PERIODO	64.475.082	171.296.364
FLUSSO DI CASSA COMPLESSIVO	64.475.082	171.296.364
Disponibilità liquide di inizio periodo	387.970.792	216.674.428
Conti correnti	387.959.057	216.647.196
Cassa contante	11.735	27.232
Disponibilità liquide di fine periodo	452.445.874	387.970.792
Conti correnti	452.434.736	387.959.057
Cassa contante	11.138	11.735

Nota integrativa

Politiche contabili	66
Parte generale	66
Altre informazioni	71
Informazioni sullo stato patrimoniale	75
Attivo	75
Passivo	84
Informazioni sul conto economico	90
Ricavi	90
Costi	91
Altre informazioni	100

Politiche contabili

Parte generale

Dichiarazione di conformità ai principi contabili internazionali

Il presente Bilancio relativo al periodo chiuso al 31 dicembre 2018 è stato redatto in conformità ai principi contabili internazionali emanati dall'International Accounting Standards Board (IASB) e alle interpretazioni emesse dall'International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC) e dallo Standing Interpretations Committee (SIC) riconosciuti nell'Unione Europea ai sensi del Regolamento CE n. 1606/2002 e in vigore alla chiusura dell'esercizio, nonché ai provvedimenti emanati in attuazione dell'art. 9 del Decreto Legislativo n. 38 del 28 febbraio 2005.

Principi generali di redazione

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

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

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

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

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

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

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

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.

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:

- terreni e fabbricati;
- impianti e macchinari;
- attrezzature industriali e commerciali;
- 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 Altri crediti non correnti sono iscritte al valore di acquisto al netto dei relativi ammortamenti determinati sulla base fra il minore tra il periodo di utilità residua e la durata del contratto di locazione.

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

Ammortamenti

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

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

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

Politiche contabili (SEGUE)

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.

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 segnalatici, viene effettuata la verifica dell'esistenza di una situazione di perdita durevole di valore (impairment test).

La partecipazione in UniCredit Business Integrated Solution 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, anche senza personalità giuridica, in cui la Società esercita una influenza notevole.

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

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

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

Fiscalità corrente e differita

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

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

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

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

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

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

Crediti commerciali e altri crediti

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

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

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

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.

Politiche contabili (SEGUE)

Fondi per il personale

Trattamento di fine rapporto del Personale

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

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

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

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

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

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

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

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

Fondi di quiescenza ed obblighi simili

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

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

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

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

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

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

Benefici ai dipendenti a lungo termine

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

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

Fondi per rischi ed oneri

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

Un accantonamento per rischi ed oneri viene rilevato quando:

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

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

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

Altre informazioni

Pagamenti basati su azioni

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

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

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

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

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

Informativa sul *fair value*

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

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

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

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

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

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

Politiche contabili (SEGUE)

Livello 2

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

Livello 3

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

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

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

Conto economico

Riconoscimento dei ricavi

I ricavi sono rilevati a conto economico in funzione del grado di adempimento dell'obbligazione di fare" contenuta nel contratto secondo quanto disposto da IFRS15: Ricavi provenienti da contratti con i clienti.

In particolare:

- qualora l'obbligazione di fare sia adempiuta in un determinato momento ("point in time"), il relativo ricavo è rilevato a conto economico al momento della prestazione del servizio;
- qualora l'obbligazione di fare sia adempiuta nel corso del tempo, il relativo ricavo è rilevato a conto economico di modo da riflettere il grado di adempimento dell'obbligazione stessa.

L'ammontare di ricavi rilevati a fronte di commissioni attive e altri proventi di gestione è misurato in funzione degli importi previsti contrattualmente. Qualora l'importo stabilito contrattualmente risulti essere oggetto, in tutto o in parte, a variabilità, il ricavo viene rilevato a conto economico in funzione della valutazione dell'importo più probabile che il Gruppo prevede di ricevere.

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.

Altri aspetti

Nel corso del 2018 sono entrati in vigore i seguenti principi contabili o modifiche di principi contabili esistenti:

- IFRS9 - Strumenti finanziari (Reg. UE 2016/2067);
- IFRS15 - Ricavi provenienti da contratti con i clienti (Reg. UE 2016/1905);
- Modifiche all'IFRS4: Applicazione congiunta dell'IFRS 9 Strumenti finanziari e dell'IFRS 4 Contratti assicurativi (Reg. UE 2017/1988);
- Chiarimenti sull'IFRS15: Ricavi provenienti da contratti con i clienti (Reg. UE 2017/1987);
- IFRIC Interpretazione 22 Operazioni in valuta estera e anticipi (Reg. UE 2018/519);
- Modifiche allo IAS40: Cambiamenti di destinazione di investimenti immobiliari (Reg. UE 2018/400);
- Modifiche all'IFRS2: Pagamenti basati su azioni (Reg. UE 2018/289);
- Ciclo annuale di miglioramenti agli IFRS 2014-2016 (Reg. UE 2018/182).

Transizione “IFRS15: Ricavi provenienti da contratti con i clienti”

L'IFRS15, in vigore dall'1 gennaio 2018 ed omologato da parte dell'Unione europea con Regolamento UE 2016/1905 del 22 settembre 2016 (pubblicato in data 29 ottobre 2016), modifica il precedente set di principi contabili internazionali e interpretazioni sul riconoscimento dei ricavi e, in particolare, lo IAS18.

L'IFRS15 prevede:

- due approcci per la rilevazione dei ricavi (“at point in time” o “over time”);
- un nuovo modello di analisi delle transazioni (“Five steps model”) focalizzato sul trasferimento del controllo; e
- una maggiore informativa da includere nelle note illustrative del bilancio.

L'adozione del nuovo principio contabile può determinare effetti (i) di riclassificazione nelle voci di conto economico utilizzate per la presentazione dei ricavi, (ii) di cambiamento nella competenza temporale di tali ricavi, qualora il contratto con il cliente contenga diverse performance obligation che devono essere oggetto di contabilizzazione separata in base al nuovo principio contabile, (iii) di diversa misurazione dei ricavi al fine di riflettere eventuali fenomeni di variabilità dei medesimi.

Qualora l'importo stabilito contrattualmente risulti essere oggetto, in tutto o in parte, a variabilità, il ricavo viene rilevato a conto economico in funzione della valutazione dell'importo più probabile che la Società prevede di ricevere.

Tale importo è determinato alla luce di tutti i fatti e di tutte le circostanze considerati rilevanti ai fini della valutazione, che dipendono dalla tipologia di servizio fornito, e, in particolar modo, alla luce della circostanza che si ritenga altamente probabile che non si verifichi un significativo adeguamento al ribasso dell'ammontare dei ricavi.

Infine, qualora un contratto includa più obbligazioni di fare aventi ad oggetto beni e/o servizi distinti e il cui profilo di adempimento non sia il medesimo, l'ammontare ricevuto come ricavo è ripartito fra le diverse obbligazioni di fare in proporzione ai relativi prezzi di vendita “stand-alone”. L'ammontare di ricavi attribuito alle diverse obbligazioni di fare viene quindi rilevato a conto economico in funzione del relativo adempimento.

In base all'analisi svolta, non si sono riscontrati impatti derivanti dall'adozione del principio IFRS9 sulle consistenze patrimoniali ed economiche alla data di prima applicazione.

Transizione “IFRS9: Strumenti Finanziari”

L'IFRS 9 - Financial Instruments (pubblicato in data 24 luglio 2014), accoglie i risultati del progetto dello IASB volto alla sostituzione dello IAS 39 che:

- introduce i nuovi criteri per la classificazione e valutazione delle attività e passività finanziarie (unitamente alla valutazione delle modifiche non sostanziali delle passività finanziarie);
- con riferimento al modello di impairment, il nuovo principio richiede che la stima delle perdite su crediti venga effettuata sulla base del modello delle *expected losses* (e non sul modello delle *incurred losses* utilizzato dallo IAS 39) utilizzando informazioni supportabili, disponibili senza oneri o sforzi irragionevoli che includano dati storici, attuali e prospettici;
- introduce un nuovo modello di *hedge accounting* (incremento delle tipologie di transazioni eleggibili per l'*hedge accounting*, cambiamento della modalità di contabilizzazione dei contratti forward e delle opzioni quando inclusi in una relazione di hedge accounting, modifiche al test di efficacia)

In base all'analisi svolta, non si sono riscontrati impatti derivanti dall'adozione del principio IFRS19 consistenze patrimoniali ed economiche alla data di prima applicazione del principio.

Anche con riferimento alle altre modifiche dei principi e/o chiarimenti, la Società non registrato effetti dall'applicazione degli stessi.

La Commissione europea, alla data del 31 dicembre 2018 ha omologato i seguenti principi contabili applicabili alla reportistica con entrata in vigore a partire da o successivamente al 1 gennaio 2019:

- IFRS16 - Leasing (Reg. UE 2017/1986);
- IFRIC Interpretazione 23: incertezza sui trattamenti ai fini dell'imposta sul reddito (Reg. UE 2018/1595);
- Modifiche all'IFRS9: Elementi di pagamento anticipato con compensazione negativa (Reg. UE 2018/498).

Politiche contabili (SEGUE)

Transizione "IFRS16: Leasing"

L'IFRS16, applicabile a partire dall'1 gennaio 2019, e soggetto ad omologazione da parte dell'Unione europea in data 31 ottobre 2017, modifica l'attuale set di principi contabili internazionali e interpretazioni sul leasing e, in particolare, lo IAS17.

L'IFRS16 introduce una nuova definizione di leasing e conferma l'attuale distinzione tra le due tipologie di leasing (operativo e finanziario) con riferimento al modello contabile che il locatore deve applicare.

Con riferimento al modello contabile da applicarsi da parte del locatario, il nuovo principio prevede che, per tutte le tipologie di leasing, debba essere rilevata un'attività, che rappresenta il "diritto d'uso" (right of use) del bene oggetto di locazione e, contestualmente, il debito relativo ai canoni previsti dal contratto di leasing.

Nel caso dei contratti di sub-locazione attiva, qualora tale contratto si configuri come leasing finanziario, il diritto d'uso relativo al corrispondente contratto di locazione passiva viene stornato e rilevato una corrispondente attività finanziaria.

Al momento dell'iscrizione iniziale detta attività è valutata sulla base dei flussi finanziari associati al contratto di leasing. Successivamente all'iscrizione iniziale tale attività sarà valutata in base a quanto previsto per le immobilizzazioni materiali e immateriali da IAS 38, IAS 16 o IAS 40 e, quindi, al costo al netto di ammortamenti e eventuali riduzioni di valore, al "valore rideterminato" oppure al fair value secondo quanto applicabile.

Le attività relative allo sviluppo di regole, principi e sistemi IT atte a garantire il corretto calcolo delle nuove attività e passività, la loro misurazione successiva e la determinazione dei correlati effetti a conto economico, sono in fase di finalizzazione.

In tale ambito la Società, in linea con il Gruppo UniCredit, ha deciso, in conformità con le regole del principio, di non applicare le regole di IFRS16 al leasing di attività immateriali, al leasing di breve termine, inferiore a 12 mesi, e al leasing di beni aventi un modico valore unitario.

Ai fini del calcolo del debito per leasing e dell'associato "diritto d'uso", la Società procede all'attualizzazione dei canoni futuri ad un appropriato tasso di interesse.

In tale ambito i futuri canoni da attualizzare sono determinati alla luce delle previsioni del contratto di locazione e calcolati al netto della componente IVA 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.

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 implicite nel contratto di leasing.

Ai fini di determinazione della durata del leasing si considera il periodo non annullabile, stabilito dal contratto, durante il quale il locatario ha il diritto di utilizzare l'attività sottostante tenendo conto anche di eventuali opzioni di rinnovo laddove il locatario abbia la ragionevole certezza di procedere al rinnovo.

In particolare, con riferimento ai contratti che prevedono la facoltà da parte del locatario di rinnovare tacitamente la locazione al termine di un primo periodo, la durata del leasing è determinata considerando elementi quali la durata del primo periodo, l'esistenza di eventuali piani aziendali di dismissione dell'attività locata nonché ogni altra circostanza indicativa dell'esistenza della ragionevole certezza del rinnovo.

La Società ha deciso di non rappresentare i comparativi ed ha scelto, per finalità di First Time Adoption, di porre il valore del diritto di utilizzo uguale a quello della passività del leasing.

In proposito, si precisa che gli effetti sul patrimonio della Società, derivante dall'adozione di IFRS16, in termini di nuove regole di contabilizzazione dal punto di vista del locatario, possono essere stimati, in via preliminare ed al lordo dell'effetto fiscale, nell'ordine di circa €6 ml, principalmente dovuti ad un non perfetto allineamento tra i canoni passivi pagati ed i canoni attivi incassati.

Anche con riferimento alle altre modifiche dei principi e/o chiarimenti, la Società non ritiene che vi saranno effetti dall'applicazione degli stessi.

Al 31 dicembre 2018, infine, lo IASB risulta aver emanato i seguenti principi e interpretazioni contabili o revisioni degli stessi, la cui applicazione è tuttavia subordinata al completamento del processo di omologazione da parte degli organi competenti dell'Unione Europea:

- IFRS17 - Contratti Assicurativi (maggio 2017);
- Modifiche allo IAS28: Long-term Interests in Associates and Joint Ventures (ottobre 2017);
- Ciclo annuale di miglioramenti 2015 - 2017 dei principi contabili internazionali (dicembre 2017);
- Modifiche allo IAS19: Plan Amendment, Curtailment or Settlement (febbraio 2018);
- Modifiche dei riferimenti al Conceptual Framework negli Standard IFRS (marzo 2018);
- Modifiche a IFRS3: Operazioni di Aggregazione aziendale (ottobre 2018);
- Modifiche allo IAS1 e IAS8: Definition of Material (ottobre 2018).

Anche con riferimento alle tali nuovi principi e/o modifiche di principi, la Società non ritiene che vi saranno effetti dall'applicazione degli stessi.

Informazioni sullo stato patrimoniale

Attivo

Attività non correnti

Attività materiali

Si riporta di seguito la composizione delle attività materiali che ammontano a € 172.056.271.

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Immobilizzazioni materiali			
- di proprietà	172.056.271	178.787.043	-6.730.772
terreni	1.651.319	1.651.319	0
fabbricati	2.668.883	2.817.154	-148.271
impianti e macchinari	117.590.460	122.873.644	-5.283.184
immobilizzazioni in corso impianti e macchinari	30.630.156	29.403.585	1.226.571
attrezzature industriali e commerciali	88.166	968.826	-880.660
altri beni	19.373.021	20.918.115	-1.545.094
immobilizzazioni in corso altri beni	54.266	154.400	-100.134
Totale	172.056.271	178.787.043	-6.730.772

Le voci "Terreni e Fabbricati" si riferiscono all'immobile di Verona, località Frugose che fino al 2015 risultava in leasing finanziario e che a seguito della scadenza del contratto è stato riscattato.

La vita utile residua per questi beni è:

- Terreni, vita indefinita;
- Fabbricati, 20 anni.

Nella voce "Impianti e macchinari", € 117.590.460, sono ricompresi:

- hardware centrale per € 20.986.053, 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 € 29.460.142, 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 € 67.144.265 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.

Le voci "Attrezzature industriali e commerciali", € 88.166, e "Altri beni", € 19.373.021, 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.

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

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

(Importi espressi in unità di €)

	BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2018		
	TERRENI E FABBRICATI	HARDWARE, IMPIANTI, MOBILI E ALTRI BENI	TOTALE
Valori lordi all'1.1.2018	6.569.346	895.630.993	902.200.339
Riduzioni di valore totali nette	2.100.873	721.312.423	723.413.296
Rimanenze iniziali	4.468.473	174.318.570	178.787.043
Aumenti	0	54.815.663	54.815.663
Acquisti	0	54.773.945	54.773.945
- Altri acquisti di beni	0	54.773.945	54.773.945
Altre variazioni	0	41.718	41.718
Diminuzioni	148.271	61.398.164	61.546.435
Vendite	0	688.777	688.777
- Altre vendite di beni	0	688.777	688.777
Variazioni negative di fair value imputate a conto economico	0	0	0
Ammortamenti	148.271	59.729.298	59.877.569
Rettifiche di valore da deterioramento imputate a conto economico	0	116.766	116.766
Altre variazioni	0	863.322	863.322
- Altro	0	863.322	863.322
Rimanenze finali	4.320.202	167.736.069	172.056.271
Valori lordi al 31.12.2018	6.569.346	852.491.375	859.060.721
Riduzioni di valore totali nette	2.249.144	684.755.307	687.004.451

Attività immateriali

Le attività immateriali ammontano a € 1.425.237.542 e sono costituite da:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Altre attività immateriali generate internamente	1.206.245.529	1.087.110.167	119.135.362
Diritti di brevetto ind. e utilizzazione opere ingegno svil. Internamente	816.281.125	770.862.338	45.418.787
Immob in corso diritti di brev ind. e utilizz. opere ingegno svil. int	389.964.404	316.247.829	73.716.575
Altre attività immateriali	218.992.013	207.993.546	10.998.466
Diritti di brevetto ind. e utilizzazione opere ingegno	107.077.733	123.041.159	-15.963.426
Immob in corso diritti di brev ind. e utilizz. opere ingegno	2.477.815	3.327.702	-849.887
Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	59.797.985	66.304.520	-6.506.535
Immob in corso concessioni, licenze, marchi e diritti simili	49.638.480	15.320.165	34.318.315
Totale	1.425.237.542	1.295.103.713	130.133.829

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" (€ 923.358.858) si riferisce a pacchetti software acquistati in licenza d'uso a tempo indeterminato (€ 107.077.733) e a soluzioni software realizzate da terzi su specifiche richieste della Società o realizzate internamente (€ 816.281.125).

La voce "Concessioni, licenze e marchi" (€ 59.797.985) si riferisce all'acquisto di licenze d'uso e software applicativo.

La voce "Attività in corso e acconti" (€ 442.080.699) rappresenta l'ammontare del software non ancora entrato in produzione alla fine del periodo ed è relativa a pacchetti software acquistati in licenza d'uso a tempo indeterminato (€ 52.116.295) e a soluzioni software realizzate da terzi su specifiche richieste della Società o realizzate internamente (€ 389.964.404).

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

(Importi espressi in unità di €)

	BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2018		
	ALTRE ATTIVITÀ IMMATERIALI GENERATE INTERAMENTE	ALTRE ATTIVITÀ IMMATERIALI	TOTALE
Valori lordi all'1.1.2018	2.359.237.057	1.452.363.784	3.811.600.841
Riduzioni di valore totali nette	1.272.126.890	1.244.370.238	2.516.497.128
Rimanenze iniziali	1.087.110.167	207.993.546	1.295.103.713
Aumenti	357.048.869	62.516.744	419.565.613
Acquisti	0	59.142.069	59.142.069
- Altri acquisti	0	59.142.069	59.142.069
Incrementi di attività immateriali interne	357.048.869	0	357.048.869
Altre variazioni	0	3.374.675	3.374.675
Diminuzioni	237.913.507	51.518.277	289.431.784
Vendite	0	310.000	310.000
- Altre vendite di beni	0	310.000	310.000
Ammortamenti	229.125.751	50.210.726	279.336.478
Svalutazioni	8.787.757	896.996	9.684.753
Altre variazioni	0	100.554	100.554
- Altro	0	100.554	100.554
Rimanenze finali	1.206.245.529	218.992.013	1.425.237.542
Valori lordi al 31.12.2018	2.513.625.002	1.501.531.176	4.015.156.178
Riduzioni di valore totali nette	1.307.379.473	1.282.539.163	2.589.918.636

Gli aumenti dell'anno (€ 419.565.613) comprendono principalmente:

- software realizzato da terze parti (€ 281.084.138) importo capitalizzato ed evidenziato tra i “Costi per servizi”, alla voce “Capitalizzazione costi esterni”;
- software realizzato internamente (€ 75.964.731); 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	31.12.2018			31.12.2017		
	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 <i>fair value</i>	0		0	0		0
2.2 Valutati al costo	0	0	1.000	0	0	1.000
3. Quote di O.I.C.R.	0	0	0	0	0	0
4. Finanziamenti	0	0	0	0	0	0
5. Attività deteriorate	0	0	0	0	0	0
6. Attività cedute e non cancellate	0	0	0	0	0	0
TOTALE	0	0	1.000	0	0	1.000

Legenda:

L1 (Livello 1) - Quotato su mercato attivo.

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

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

Nel 2017 tali attività erano classificate come Attività finanziarie disponibili per la vendita ex.IAS 39.

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

(Importi espressi in unità di €)

ATTIVITÀ FINANZIARIE VALUTATE AL FAIR VALUE CON IMPATTO SULLA REDDITIVITÀ COMPLESSIVA	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Consorzio Abi lab	1.000	1.000	0
TOTALE	1.000	1.000	0

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

Partecipazioni

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

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
In società controllate integralmente			
Uni IT S.r.l. - Trento	0	510.000	-510.000
Unicredit Services Austria GmbH	49.647.961	49.647.961	0
Totale	49.647.961	50.157.961	-510.000
In società collegate			
ES Shared Service Center S.p.A.	0	58.800	-58.800
Accenture and Back Office Administration Services S.p.A.	0	1.033.000	-1.033.000
Value Transformation Services S.p.A.	3.431.845	3.431.845	0
Totale	3.431.845	4.523.645	-1.091.800
TOTALE	53.079.806	54.681.606	-1.601.800

Uni IT S.r.l.

In data 3 Ottobre 2018, Unicredit Services S.C.p.A. ha ceduto il 51% delle azioni della società UNI IT S.r.l. al prezzo di 749.387,76 alla società Argentea S.r.l. (Gruppo GPI).

Unicredit Services Austria GmbH

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018
Capitale	1.200.000
Riserve	59.338.273
Utili (Perdite) portati a nuovo	23.354.756
Utile (Perdita) dell'esercizio	5.590.861
TOTALE	89.483.890

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.

ES Shared Service Center S.p.A.

In data 19 dicembre, Unicredit Services S.C.p.A., ai sensi dell'art. 11 dell'Accordo Parasociale e conseguentemente all'esercizio del diritto di Termination for Convenience, ha venduto il totale delle proprie azioni al socio Hewlett Packard.

Accenture Back Office Administration Services S.p.A

In data 9 Aprile 2018, Accenture Managed Services S.p.A. già proprietaria del 51% delle azioni di ABAS SpA ha esercitato il proprio diritto di opzione per l'acquisto del restante 49% delle azioni detenute da UniCredit Services S.C.p.A. allo strike price di € 1.210.000,00 già previsto nel vigente patto parasociale. L'acquisto di tale quote di minoranza è stato perfezionato in data 24 Aprile 2018.

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.

Attività fiscali anticipate

La voce, che al 31/12/2018 ammonta a € 83.076.256 ha lo scopo di rilevare le imposte sostenute in periodi anteriori a quello di competenza.

Comprende, oltre a imposte anticipate in contropartita sia di conto economico che di patrimonio netto, il residuo delle perdite IRES 2016 e 2017 di complessivi € 43.531.536 già al netto dei rimborsi ricevuti dalla Capogruppo nell'ambito del Consolidato Fiscale Nazionale di € complessivi 18.373.552 (di cui € 16.419.624 relativi al rimborso di crediti di imposta esteri) e del costo IRES dell'esercizio di € 6.832.000.

Di seguito si riporta la composizione delle attività fiscali anticipate:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018			31.12.2017		
	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	106.999.765	25.679.944	0	115.722.075	27.773.298	0
<i>In contropartita di Patrimonio netto</i>	<i>50.574.349</i>	<i>12.137.844</i>	<i>0</i>	<i>38.295.751</i>	<i>9.190.980</i>	<i>0</i>
<i>In contropartita di Conto Economico</i>	<i>56.425.416</i>	<i>13.542.100</i>	<i>0</i>	<i>77.426.324</i>	<i>18.582.318</i>	<i>0</i>
Ammortamenti civilistici eccedenti il fiscale ai fini IRES	43.660.839	10.478.601	0	42.515.388	10.203.693	0
Altre variazioni IRES	13.503.015	3.240.724	0	12.461.379	2.990.731	0
Perdita IRES	181.381.401	43.531.536	0	216.533.117	51.967.948	0
Altre variazioni IRAP	3.017.663	0	145.451	3.339.606	0	160.969
TOTALE	348.562.683	82.930.805	145.451	390.571.565	92.935.670	160.969
EFFETTO FISCALE IMPOSTE ANTICIPATE			83.076.256			93.096.639

Altre attività non correnti

Si riporta di seguito il prospetto di dettaglio della composizione dei crediti:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Depositi cauzionali	3.927.445	4.413.930	-486.485
Migliorie su beni di terzi	103.729.692	111.864.986	-8.135.294
TOTALE	107.657.137	116.278.916	-8.621.779

La voce "Depositi Cauzionali" (€ 3.927.445) è composta principalmente da somme di denaro depositate 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.

Attività correnti

Rimanenze

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Rimanenze finali hardware e software	64.238	64.238	0
TOTALE	64.238	64.238	0

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

Crediti commerciali e altri crediti

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

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Crediti verso clienti	34.046.500	160.202.209	-126.155.709
Crediti verso controllate	33.192.659	27.352.397	5.840.262
Crediti verso controllanti	232.577.365	203.653.794	28.923.571
Fondo svalutazione crediti	-1.567.367	-907.141	-660.226
TOTALE	298.249.157	390.301.259	-92.052.102

Crediti verso clienti

La voce (€ 34.046.500) comprende crediti per:

- fatture emesse (€ 30.794.028) per servizi informatici, per canoni di sublocazione e per rimborso spese condominiali e manutentive, ancora da incassare alla data di riferimento;
- fatture da emettere pari a € 3.252.472.

Crediti verso Controllate

La voce (€ 33.192.659) include i crediti verso la Controllata UniCredit Services GmbH e sono relativi a:

- fatture emesse (€ 31.696.085) per servizi informatici e sviluppo sistemi informativi, ancora da incassare alla data del 31/12/2018;
- fatture da emettere pari a € 1.496.574.

Crediti verso Controllante

La voce (€ 232.577.365) è principalmente relativa a fatture emesse per servizi informatici, per canoni di sublocazione e per rimborso spese condominiali e manutentive, ancora da incassare alla data del 31/12/2018.

Sono presenti anche crediti per istanze di rimborso IRAP da IRES relativi al consolidato fiscale per € 17.624.650.

Fondo svalutazione crediti

Il Fondo svalutazione crediti rappresenta la svalutazione effettuata sui crediti di dubbia esigibilità in essere al 31/12/2018.

L'incremento di tale Fondo è dovuto principalmente alla svalutazione del credito di € 543.004 nei confronti della società Mediofactor Srl.

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	31.12.2018	31.12.2017
Italia	271.092.266	228.223.205
Repubblica Ceca	1.575.359	6.922.411
Repubblica Slovacca	709.510	377.603
Ungheria	813.199	3.362.500
Gran Bretagna	1.967.913	1.590.735
Polonia	394.724	469.833
Romania	2.412.525	2.456.119
Germania	19.157.140	144.095.694
Singapore	91.466	2.793.006
New York	35.055	10.153
TOTALE	298.249.157	390.301.259

Attività fiscali correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
IRES	51.896	51.896	0
IRAP	5.983.396	6.555.396	-572.000
Crediti per imposte sul reddito filiali estere	10.675.546	0	10.675.546
Altri crediti tributari	1.698.720	2.624.706	-925.986
TOTALE	18.409.558	9.231.998	9.177.560

Al 31 dicembre 2018, la voce, di € 18.409.558, è costituita principalmente da:

- IRAP (€ 5.983.396) relativa al credito per acconti versati in esercizi precedenti;
- crediti per imposte sul reddito filiali estere (€ 10.675.546) principalmente per la nostra Branch tedesca;
- altri crediti tributari (€ 1.698.720), dovuti per la maggior parte a crediti per ritenute su redditi di lavoro espatriati (€ 730.150) e ritenute d'acconto su interessi di conto corrente bancario (€ 903.821).

Altre attività correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Enti previdenziali	73.840	137.278	-63.438
Crediti verso Personale	2.265.723	2.020.989	244.734
Crediti diversi	1.020.648	1.060.232	-39.584
Ratei e risconti attivi	82.664.134	67.652.397	15.011.737
Anticipi a fornitori			
<i>Anticipi per prestazioni di terzi</i>	<i>131.903.701</i>	<i>141.202.521</i>	<i>-9.298.820</i>
<i>Note di credito da ricevere</i>	<i>9.736.446</i>	<i>8.264.203</i>	<i>1.472.243</i>
Altri	4.661.963	5.987.492	-1.325.529
TOTALE	232.326.455	226.325.112	6.001.343

La voce "Ratei e risconti attivi", di € 82.664.134 è composta da risconti attivi ed ha lo scopo di rilevare, in virtù del principio di competenza temporale, gli anticipi erogati a fornitori per servizi di competenza dei periodi successivi.

La voce Anticipi per prestazioni di terzi di € 131.903.701 comprende per la quasi totalità anticipi a terze parti relativi a contratti quadro (Accenture S.p.A., BE Consulting S.p.A., ABAS S.p.A., ecc.) e/o accordi con la Joint Venture (Value Transformation Services S.p.A., ecc.).

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

Disponibilità liquide e mezzi equivalenti

(Importi espressi in unità di €)

CONTI CORRENTI BANCARI	VALUTA ORIGINARIA	IMPORTI AL		
		31.12.2018 CONTROVALORE IN EURO	31.12.2017 CONTROVALORE IN EURO	VARIAZIONI CONTROVALORE IN EURO
Intestati a UniCredit Services S.C.p.A.				
presso UniCredit SpA				
c/c n. 5218005	EUR	204.537.101	114.257.690	90.279.411
c/c n. 4661823	EUR	3.668.384	25.842.726	-22.174.342
c/c n. 30028960	EUR	57.691	384.266	-326.575
c/c n. 5194635	EUR	CHIUSO	CHIUSO	
c/c n. 500092831	EUR	94.125	63.290	30.835
c/c n. 5290339	EUR	109.588.948	132.067.154	-22.478.206
c/c n. 30062073	EUR	31.855	31.971	-116
c/c n. 30023431	EUR	11.520.678	13.536.907	-2.016.229
c/c n. 500070498	EUR	622.953	289.611	333.342
c/c n. 103793721	EUR	43.619	44.581	-962
c/c n. 101699664	EUR	957.723	957.919	-196
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services SA Oddzial W Polsce - Lodz				
presso Bank Pekao S.A.				
c/c n. 8056 1278 VAT Bank Account	PLN	885	0	885
c/c n. 43485939	PLN	167.139	561.672	-394.533
c/c n. 21996082	EUR	82.188	211.014	-128.826
c/c n. 07477996	PLN	CHIUSO	0	
Short term Deposit	EUR	182.000	88.000	94.000
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. organizacni slozka - Praha				
presso UniCredit Bank				
c/c n. 0804685033	CZK	0	0	0
c/c n. 804685009	CZK	1.107.350	275.694	831.656
c/c n. 804685017	EUR	129.401	672.247	-542.846
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. Zweigniederlassung Deutschland - Munchen				
presso UniCredit Bank AG				
c/c n. 47263557	EUR	84.677.298	69.870.819	14.806.479
c/c n. 47307503 Fixed deposit	EUR	11.577	11.577	0
c/c n. 654781761	EUR	0	0	0
c/c n. 10011848 presso HVB TRUST	EUR	18.577	46.416	-27.839
c/c n. 666526910 HVB TRUST	EUR	-18.577	-46.416	27.839
UniCredit Bank AG (HVB) 65202735 - new from April	EUR	1.937.938	1.640.930	297.008
UniCredit Bank AG (HVB) TRUST c/c 15776235 - new from September	EUR	224.394	224.394	0
UniCredit Bank AG (HVB) TRUST c/c 15435549 - new from July	EUR	7.929.093	7.929.093	0
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. - Sucursala Bucurest				
presso UniCredit Tiriac Bank SA				
c/c n. 2303000	RON	1.562.702	2.237.631	-674.929
c/c n. 2303001	EUR	4.932.645	449.969	4.482.676
c/c n. 2303003	RON	7	3	4
Debit card 2303026	RON	1.055	1.122	-67
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. - Sucursala Iasi				
presso UniCredit Tiriac Bank SA				
c/c n. 2303006	RON	11.339	12.071	-732
c/c n. 2303007	EUR	31.287	50.849	-19.562
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. Branch United Kingdom - London				
presso UniCredit M IB HVB AG				
c/c n. 30106109670901	GBP	1.522.120	1.162.627	359.494
c/c n. 30036309670902	EUR	1.125.708	4.148.398	-3.022.690

(Importi espressi in unità di €)

CONTI CORRENTI BANCARI	VALUTA ORIGINARIA	IMPORTI AL		
		31.12.2018 CONTROVALORE IN EURO	31.12.2017 CONTROVALORE IN EURO	VARIAZIONI CONTROVALORE IN EURO
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. M agyarorszagi Fioktelepe - Budapest				
presso UniCredit Bank Hungary Zrt.				
c/c n. 41060016	HUF	488.552	1.400.131	-911.579
c/c n. 41060023	HUF	13.803	2.377	11.425
UCI c/c 41060078 HUF A	HUF	0	105	-105
UCI c/c 41060085 EUR - new from February	EUR	5.606.692	2.205.843	3.400.849
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. organizacna zlozka Slovensko - Bratislava				
presso Vseobecna Uverova Banka (VUB)				
c/c n. 2839377259	EUR	0	0	0
Presso UniCredit SK				
c/c n. 8959165020	EUR	1.867.317	1.369.956	497.361
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. Singapore Branch				
presso United Overseas Bank				
United Overseas Bank 4503035809	SGD	4.809.242	2.143.946	2.665.296
United Overseas Bank 4513014761 -	SGD	69.633	40.819	28.814
Intestati a UCS (*) - UniCredit Services S.C.p.A. New York Branch				
presso UniCredit Bank AG				
UniCredit Bank 0960094301 USD	USD	2.749.214	3.708.728	-959.514
1120300315 Transitory Bank Account 0960094301 USD		0	-3.066	3.066
UniCredit Bank 0960094302 EUR - new from December	EUR	70.404	65.291	5.113
CONTO CORRENTE POSTALE	EUR	676	702	-26
CASSA	EUR	11.138	11.735	-597
TOTALE		452.445.874	387.970.792	64.475.082

(*) UniCredit Services S.C.p.A..

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.

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

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

Passivo

Patrimonio netto

La composizione del Patrimonio Netto è la seguente.

Il capitale sociale è costituito da n. 237.523.160 azioni ordinarie del valore nominale di € 1,00 ciascuna, per un importo totale di € 237.523.160, ed è ripartito tra i seguenti soci:

(Importi espressi in unità di €)

SOCIO	N. AZIONI POSSEDUTE
UNICREDIT SPA	237.523.060
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	237.523.160

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	237.523.160				-	-
RISERVE DI UTILE						
Riserva legale	6.870.236	B	6.870.236		-	-
Riserva di valutazione	-99.778.569		-99.778.569	-	-	-
Altre riserve	204.808.375	A - B - C	204.808.375	-	-	-
Risultato d'esercizio	17.272.049		17.272.049	-	-	-
TOTALI	366.695.251		129.172.091	-	-	-

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

Il Patrimonio Netto ammonta a € 366.695.251 ed è formato da:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017
Capitale	€ 237.523.160	€ 237.523.160
Riserva legale	€ 6.870.236	€ 6.446.783
Riserva straordinaria	€ 74.210.471	€ 66.164.867
Riserva sovrapprezzo azioni	€ 52.814.822	€ 52.814.823
Altre riserve	€ 77.783.082	€ 77.783.082
Riserva di valutazione su utili/perdite attuariali su piani previdenziali	-€ 99.778.569	-€ 92.165.643
Utile d'esercizio	€ 17.272.049	€ 8.469.057
	€ 366.695.251	€ 357.036.129

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

Passività non correnti

Debiti finanziari non correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Depositi cauzionali	66.445	26.445	40.000
TOTALE	66.445	26.445	40.000

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

Passività fiscali differite

La voce (€ 350.755) 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 €)

	31.12.2018			31.12.2017		
	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	1.214.172	291.401		1.214.172	291.401	0
Altre variazioni IRAP	1.231.413		59.354	1.231.413	0	59.354
TOTALE	2.445.585	291.401	59.354	2.445.585	291.401	59.354
EFFETTO FISCALE IMPOSTE DIFFERITE			350.755			350.755

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 01.01.2018	66.084.678
A.2 Modifiche ai saldi di apertura per nuovo IAS 19 R (+/-)	0
A. (A.1+A.2) Esistenze iniziali 1.1.2018	66.084.678
B. Aumenti	1.007.887
B.1 Accantonamenti dell'esercizio	880.842
B.2 Altre variazioni in aumento	127.045
Rettifiche per perdite attuariali su TFR (IAS19R)	10.774
Altre variazioni	116.271
- cessioni individuali di contratto (in entrata)	116.271
C. Diminuzioni	-19.656.791
C.1 Liquidazioni effettuate	-17.551.758
- di cui: Pagamento TFR ai dimessi	-17.232.082
- di cui: Anticipi su TFR	-319.677
C.2 Altre variazioni in diminuzione	-2.105.033
Rettifiche per utili attuariali su TFR (IAS19R)	-1.227.255
Altre variazioni	-877.778
- cessioni individuali di contratto (in uscita)	-877.778
D. Rimanenze finali al 31.12.2018	47.435.774

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

Trattamento di fine rapporto: altre informazioni

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018
Accantonamento dell'esercizio	880.842
- Costo previdenziale relativo alle prestazioni di lavoro correnti	0
- Interessi passivi sull'obbligazione a benefici definiti	880.842
- Utili e perdite da riduzioni o estinzioni	0
- Costo previdenziale relativo alle prestazioni di lavoro passate	0
(Utili) Perdite attuariali rilevati a Riserve da valutazione (OCI)	1.216.481

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI IPOTESI ATTUARIALI	TFR	FONDINO EX.BDS
Tasso di attualizzazione	1,60%	1,60%
Tasso atteso di incremento delle retribuzioni	0%	2,60%
Incrementi futuri relativi a trattamenti pensionistici	0%	0%
Tasso d'inflazione atteso	1,20	1,20%
Ipotesi di mortalità	0%	0%

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

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

(Importi espressi in unità di €)

	FONDO DI QUIESCENZA ED OBBLIGHI SIMILI
A.1 Esistenze iniziali 01.01.2018	50.114.457
A.2 Modifiche ai saldi di apertura per nuovo IAS 19 R (+/-)	0
A. (A.1+A.2) Esistenze iniziali 1.1.2018	50.114.457
B. Aumenti	18.056.722
B.1 Accantonamento dell'esercizio	9.631.695
Costo previd. prestazioni di lavoro correnti	9.631.695
B.2 Variazioni dovute al passare del tempo	1.036.564
B.3 Variazioni dovute a modifiche tasso di sconto	7.388.463
B.4 Altre variazioni	142.969
Rett per perdite attuariali su piani a benefici definiti	9.155.195
- Operazioni di aggregazione aziendale	261.192
- interne	261.192
- Altre variazioni (+)	-2.027.924
C. Diminuzioni	-2.662.564
C.1 Utilizzo dell'esercizio	-2.662.318
- Benefici erogati mediante utilizzo del fondo	-2.662.318
C.2 Variazioni dovute a modifiche tasso di sconto	0
C.3 Altre variazioni	7.245.248
- Rettifiche per utili attuariali su piani a benefici definiti	7.245.494
- Altre variazioni	-246
- Differenza cambio input (-)	-246
D. Rimanenze finali al 31.12.2018	65.508.615

IPOTESI ATTUARIALI	31.12.2018	31.12.2017
	VALIDO AI FINI DEL FONDO QUIESCENZA	VALIDO AI FINI DEL FONDO QUIESCENZA
Tasso di attualizzazione	2,10%	2,15%
Tasso di rendimento atteso dalle attività fin. A servizio del Piano	2,10%	2,15%
Tasso di crescita delle retribuzioni	2,00%	2,01%
Incrementi futuri relativi a trattamenti pensionistici	1,70%	1,60%
Tasso d'inflazione atteso	-	-

Fondo per rischi ed oneri

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Fondo vertenze del personale	651.954	539.605	112.349
Altri fondi per rischi ed oneri	36.293.559	21.647.472	14.646.087
Altri fondi del personale	22.685.587	58.414.460	-35.728.873
Fondo vertenze legali	963.378	976.081	-12.703
Fondo oneri futuri	2.886.024	3.071.242	-185.218
TOTALE	63.480.502	84.648.860	-21.168.358

Il "Fondo per rischi ed oneri", presenta un saldo di € 63.480.502 ed è composto dagli accantonamenti della società determinati come la miglior stima delle passività future:

- controversie con il Personale (€ 651.954) e vertenze legali (€ 963.378);
- altri Fondi per rischi ed oneri (€ 36.293.559) principalmente composti da:
 - accantonamento per bonus MBO per € 20.145.716;
 - accantonamento per VAP per € 927.408;
 - "termination fee" per Newton Global Markets Agreement di € 5.951.400;
 - penale VTS per € 1.506.000;
 - accantonamento della nostra Branch Tedesca per € 3.540.000 relativo a verifica fiscale ancora in fase di definizione;
 - rilascio per uscite anticipate da locali Real Estate non utilizzati per (€ 4.475.245);
- oneri per piani di ristrutturazione aziendale che ammontano ad € 22.685.587 principalmente costituiti da:
 - residuo accantonamento effettuato nel 2017 per € 1.975.483;
 - residuo accantonamento contabilizzato nel Dicembre 2013 per il Piano Strategico della Società € 8.338.904;
 - residuo accantonamento del Piano esodi Italia 2016/19 e Germania € 11.841.741
- altri rischi operativi per € 2.886.024.

Altre passività non correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Premi per anzianità	5.135.432	8.352.242	-3.216.810
Debiti per incentivi all'esodo	159.278.136	176.004.441	-16.726.305
TOTALE	164.413.568	184.356.683	-19.943.115

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

Informazioni sullo stato patrimoniale (SEGUE)

Passività Correnti

Debiti finanziari correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Finanziamenti a breve termine UNICREDIT	1.599.829.222	1.399.828.778	200.000.444
TOTALE	1.599.829.222	1.399.828.778	200.000.444

L'ammontare della voce Finanziamenti a breve termine pari ad € 1.600.000.000, è costituito dalle seguenti diverse erogazioni:
 € 800 milioni scadenza 09/01/2019 al tasso fisso di -0,179%;
 € 800 milioni scadenza 24/01/2019 al tasso fisso di -0,178%.

Il valore di € 170.778 è dato dalla differenza tra il valore nominale del finanziamento (€ 1.600.000.000) e quanto iscritto in bilancio (€ 1.599.829.222) e rappresenta gli interessi attivi maturati fino a fine anno.

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

Passività fiscali correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Debiti per imposte sul reddito filiali estere	0	772.352	-772.352
Debiti per imposta sostitutiva rivalutazione TFR DLGS 47	56.796	0	56.796
Debiti verso Erario per IVA	6.945.549	17.471.242	-10.525.693
Debiti verso Erario per redditi di lavoro autonomo	36.294	40.812	-4.518
Debiti verso Erario per redditi di lavoro dipendente e assimilati	8.289.432	9.921.347	-1.631.915
TOTALE	15.328.071	28.205.753	-12.877.682

Al 31 dicembre 2018, la voce di € 15.328.071, è costituita principalmente da:

- debito per IVA (€ 6.945.549) formato da IVA a debito per € 21.405.230, IVA a credito per € 14.459.681;
- ritenute su redditi da lavoro dipendente e autonomo (€ 8.289.432) di cui la quasi totalità è riferita ai redditi di lavoro dipendente.

Debiti commerciali

I Debiti ammontano complessivamente a € 447.162.511 e risultano così composti:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Debiti verso fornitori	406.141.581	331.120.313	75.021.268
Debiti verso controllate	15.032.740	4.718.563	10.314.177
Debiti verso controllanti	25.988.190	22.223.713	3.764.477
TOTALE	447.162.511	358.062.589	89.099.922

La voce "Debiti verso fornitori" (€ 447.162.511) 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 lavori di manutenzione immobili, a servizi di vigilanza e sicurezza locali, a formazione del Personale, a Personale distaccato, a fitti passivi, a forniture di energia elettrica e riscaldamento.

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

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

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

Di seguito si riporta il dettaglio della voce "Debiti commerciali" ripartiti per area geografica:

(Importi espressi in unità di €)

REGIONE O PAESE DI RIFERIMENTO	31.12.2018	31.12.2017
Italia	348.902.666	271.354.235
Repubblica Ceca	4.637.667	4.000.902
Repubblica Slovacca	1.280.360	746.547
Ungheria	5.669.281	5.538.004
Gran Bretagna	5.445.426	6.477.880
Polonia	920.039	436.171
Romania	980.354	662.742
Germania	75.972.266	64.735.104
Singapore	2.488.208	2.096.703
New York	866.244	2.014.301
TOTALE	447.162.511	358.062.589

Altre passività correnti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Debiti verso il personale	31.469.369	35.041.918	-3.572.549
<i>MBO</i>	<i>16.474.916</i>	<i>18.795.489</i>	<i>-2.320.573</i>
<i>VAP</i>	<i>3.197.888</i>	<i>4.906.408</i>	<i>-1.708.520</i>
<i>Gratifica di Natale</i>	<i>25.018</i>	<i>35.833</i>	<i>-10.815</i>
<i>Ferie e banca ore</i>	<i>3.858.516</i>	<i>3.562.683</i>	<i>295.833</i>
<i>Altri debiti verso il personale</i>	<i>7.913.031</i>	<i>7.741.505</i>	<i>171.526</i>
Contributi previdenziali e associativi	13.630.023	13.542.247	87.776
Previdenza integrativa	456.137	551.442	-95.305
Ratei e risconti passivi	7.769.030	161.332.323	-153.563.293
Altre partite	19.008.021	12.659.259	6.348.762
TOTALE	72.332.580	223.127.189	-150.794.609

La voce "Ratei e risconti passivi" (€ 7.769.030) subisce una netta diminuzione (€ -153.563.293) dovuta principalmente all'emissione nell'esercizio delle fatture su servizi ICT dalla nostra Branch tedesca nei confronti di HVB a chiusura dei risconti rilevati nel 2017.

La voce "Altre partite" è composta principalmente dalla Termination Fees per € 4.818.400 per l'uscita anticipata dalla società Es SSC S.p.A. e da debiti e note di credito da emettere per € 11.598.724.

Informazioni sul conto economico

Ricavi

Ricavi delle vendite e prestazioni di servizi

La voce comprende servizi erogati dai rami Security, Tech, Procurement, Operations, Real Estate e Logistics.

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

- diminuzione dei ricavi per i servizi di Outsourcing dovuto principalmente ai ricavi per Progetti e alla contabilizzazione del conguaglio 2018 sui servizi back office, ICT e Real Estate;
- al nuovo scenario di cost allocation;
- riduzione dei ricavi per Servizi Immobiliari riconducibile al progetto della Service Line Real Estate finalizzato alla razionalizzazione degli spazi (chiusura filiali; smart working etc.), parzialmente compensati da una maggiore indeducibilità dell'Iva per effetto della legge Skandia;
- ricavi transazionali (€ 2.802.473).

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Ricavi per servizi di outsourcing	1.883.703.173	1.957.150.717	-73.447.544
<i>Ricavi per servizi base di outsourcing</i>	<i>1.826.785.737</i>	<i>1.905.495.656</i>	<i>-78.709.919</i>
<i>Ricavi per informatica distribuita</i>	<i>39.392.772</i>	<i>32.747.106</i>	<i>6.645.666</i>
<i>Ricavi Card Services</i>	<i>590.257</i>	<i>573.444</i>	<i>16.813</i>
<i>Ricavi per progetti</i>	<i>16.934.407</i>	<i>18.334.511</i>	<i>-1.400.104</i>
Altri ricavi da vendite	2.802.474	3.757.520	-955.046
<i>Altri ricavi da vendite</i>	<i>2.802.474</i>	<i>3.757.520</i>	<i>-955.046</i>
Fitti attivi	237.026.997	278.571.335	-41.544.338
<i>Fitti attivi - canoni di subloc. da dipendenti</i>	<i>39.056</i>	<i>52.800</i>	<i>-13.744</i>
<i>Fitti attivi - canoni di subloc. a soc. del gruppo</i>	<i>236.987.941</i>	<i>278.518.535</i>	<i>-41.530.594</i>
Ricavi per servizi immobiliari	161.099.374	176.476.371	-15.376.997
<i>Servizi immobiliari resi</i>	<i>41.013.330</i>	<i>56.464.053</i>	<i>-15.450.723</i>
<i>Ser. imm. resi - recup. costi Manutenz imm. strum.</i>	<i>41.461.702</i>	<i>37.074.998</i>	<i>4.386.704</i>
<i>Serv. imm. resi - recup. oneri access. imm. strum.</i>	<i>22.269.506</i>	<i>25.750.137</i>	<i>-3.480.631</i>
<i>Serv. imm. resi - rec. sp. riscaldamento imm. strum.</i>	<i>56.354.836</i>	<i>57.187.183</i>	<i>-832.347</i>
Ricavi da altri servizi	7.991	71.466	-63.475
<i>Ricavi da altri servizi</i>	<i>7.991</i>	<i>71.466</i>	<i>-63.475</i>
TOTALE	2.284.640.009	2.416.027.409	-131.387.400

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	1.089.150.819	40.846.753	14.012.479	31.384.007	25.371.465	1.399.542	7.946.797	647.985.642	10.082.923	15.522.744	1.883.703.173
<i>Ricavi per servizi base di outsourcing</i>	<i>1.088.004.382</i>	<i>29.804.667</i>	<i>12.970.964</i>	<i>23.697.679</i>	<i>25.371.465</i>	<i>1.399.542</i>	<i>7.946.797</i>	<i>611.984.572</i>	<i>10.082.923</i>	<i>15.522.744</i>	<i>1.826.785.737</i>
<i>Ricavi per informatica distribuita</i>	<i>556.180</i>	<i>3.532.399</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>35.304.193</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>39.392.772</i>
<i>Ricavi Card Services</i>	<i>590.257</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>590.257</i>
<i>Ricavi per progetti</i>	<i>0</i>	<i>7.509.687</i>	<i>1.041.515</i>	<i>7.686.328</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>696.877</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>16.934.407</i>
Altri ricavi da vendite	2.471.073	0	0	0	0	0	0	331.401	0	0	2.802.474
<i>Altri ricavi da vendite</i>	<i>2.471.073</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>331.401</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>2.802.474</i>
Vendite software	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Altri ricavi software</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>0</i>	<i>0</i>
Fitti attivi	236.970.767	56.230	0	0	0	0	0	0	0	0	237.026.997
<i>Fitti attivi - canoni di subloc. da dipendenti</i>	<i>39.056</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>39.056</i>
<i>Fitti attivi - canoni di subloc. a soc. del gruppo</i>	<i>236.931.711</i>	<i>56.230</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>236.987.941</i>
Ricavi per servizi immobiliari	161.083.528	15.846	0	0	0	0	0	0	0	0	161.099.374
<i>Servizi immobiliari resi</i>	<i>40.997.159</i>	<i>16.171</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>41.013.330</i>
<i>Ser. imm. resi - recup. costi Manutenz imm. strum.</i>	<i>41.462.027</i>	<i>-325</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>41.461.702</i>
<i>Serv. imm. resi - rec. costi Manut. imm. non strum.</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>0</i>	<i>0</i>
<i>Serv. imm. resi - recup. oneri access. imm. strum.</i>	<i>22.269.506</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>22.269.506</i>
<i>Serv. imm. resi - rec. oneri acc. imm. non strum.</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>0</i>	<i>0</i>
<i>Serv. imm. resi-rec. sp. riscaldamento imm. strum.</i>	<i>56.354.836</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>56.354.836</i>
Ricavi da altri servizi	7.991	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7.991
<i>Ricavi da altri servizi</i>	<i>7.991</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>7.991</i>
TOTALE	1.489.684.178	40.918.829	14.012.479	31.384.007	25.371.465	1.399.542	7.946.797	648.317.043	10.082.923	15.522.744	2.284.640.009

Altri ricavi e proventi

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Plusvalenze da alienazioni beni	229.216	67.533	161.683
<i>Plusvalenza alienazione immobilizzazioni</i>	<i>229.216</i>	<i>67.533</i>	<i>161.683</i>
Rimborsi vari	45.266.034	82.039.638	-36.773.604
<i>Rimborsi e recuperi vari altri</i>	<i>42.995.925</i>	<i>79.903.911</i>	<i>-36.907.986</i>
<i>Rimborsi per spese di formazione</i>	<i>0</i>	<i>321.254</i>	<i>-321.254</i>
<i>Rimborsi per perdite operative</i>	<i>8.776</i>	<i>19.829</i>	<i>-11.053</i>
<i>Recuperi polizze assicurative</i>	<i>876</i>	<i>-23.057</i>	<i>23.933</i>
<i>Rimborsi utilizzo autovettura</i>	<i>1.022.592</i>	<i>1.147.614</i>	<i>-125.022</i>
<i>Rimborsi da assicurazioni</i>	<i>423.289</i>	<i>234.609</i>	<i>188.680</i>
<i>Recupero imposte (Registro, bolli, Tarsu, IVA)</i>	<i>814.576</i>	<i>435.478</i>	<i>379.098</i>
Altri proventi	3.987.140	-6.170.353	10.157.493
<i>Altri proventi</i>	<i>563.550</i>	<i>-11.406.771</i>	<i>11.970.321</i>
<i>Arrotondamenti</i>	<i>25.262</i>	<i>4.844</i>	<i>20.418</i>
<i>Sovvenzione governativa dal Ministero Educazione</i>	<i>14.458</i>	<i>18.318</i>	<i>-3.860</i>
<i>Utili (perdite) su cambi</i>	<i>3.383.870</i>	<i>5.213.256</i>	<i>-1.829.386</i>
TOTALE	49.482.390	75.936.818	-26.454.428

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. (€ 34.326.250), inoltre sono stati contabilizzati i recuperi da altri clienti mercato (€ 6.334.800) da P4 CARDS S.R.L. (€ 2.334.875);
- nel 2017 la voce "Altri proventi" risulta di segno negativo in quanto riflette il riconoscimento a Unicredit Services del rilascio di fondi rischi oneri avvenuto nel corso dello stesso esercizio è stata contabilizzata una sopravvenienza passiva su di un accantonamento nei confronti di Unicredit S.p.A. relativo ad un recupero di un accantonamento eccedente a fondo rischi.

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 €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Spese per materie prime, sussidiarie e di consumo	8.693.143	5.414.646	3.278.497
Variazione delle rimanenze	0	76.627	-76.627
TOTALE	8.693.143	5.491.273	3.201.870

Informazioni sul conto economico (SEGUE)

Costi per servizi

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Consulenze tecnico professionali	14.252.027	16.697.612	-2.445.585
Consulenze tecniche	200.621	284.612	-83.991
Prestazioni professionali	75.625	484.808	-409.183
Consulenze immobiliari	22.579	7.623	14.956
Traduzioni	31.206	27.218	3.988
Costi per verifica operazioni	6.413.853	6.383.987	29.866
Certificazione di Bilancio	714.319	753.768	-39.449
Consulenze Amministrative	1.329.905	1.389.088	-59.183
Consulenze di lavoro	9.587	11.022	-1.435
Consulenze fiscali	1.428.344	1.910.814	-482.470
Mediazioni interinali	80.437	78.384	2.053
Consulenze strategico/direzionali	2.457.899	3.396.697	-938.798
Consulenze legali	1.482.345	1.955.425	-473.080
Prestazioni notarili	5.307	14.166	-8.859
Servizi amministrativi	57.301.713	83.179.450	-25.877.737
Spese amministrative varie	3.014	10.737	-7.723
Spese amministrative e di back office	55.932.637	81.675.619	-25.742.982
Servizi esterni archiviazione	253.081	249.079	4.002
Costo per servizio personale dipendente	1.112.981	1.244.015	-131.034
Servizi informatici	427.918.444	483.312.266	-55.393.822
Servizi esterni ICT	427.918.444	483.312.266	-55.393.822
Assistenza sistemistica	522.248.784	495.963.288	26.285.496
Assistenza sistemistica	522.248.784	495.963.288	26.285.496
Capitalizzazione costi esterni	-281.084.138	-284.537.185	3.453.047
Assistenza sistemistica capitalizzata	-281.084.138	-284.537.185	3.453.047
Assicurazioni	3.243.012	3.123.148	119.864
Trasmissione dati	4.416.576	5.297.322	-880.746
Costi per infoproviders	4.205.024	5.937.569	-1.732.545
Spese relative ai locali	129.799.508	139.959.323	-10.159.815
Spese locali per vigilanza	23.921.498	27.980.149	-4.058.651
Servizi di sicurezza	2.230.414	3.040.137	-809.723
Spese locali per pulizia e smaltimento rifiuti	23.686.911	27.757.169	-4.070.258
Contratti igiene mani	901.966	982.450	-80.484
Energia e forza motrice	49.587.529	51.288.114	-1.700.585
Acqua	2.476.469	2.400.249	76.220
Riscaldamento locali	6.585.702	6.226.081	359.621
Spese Condominiali centri comm. con iva	12.562.471	12.190.548	371.923
Telefonia	7.846.548	8.094.426	-247.878
Spese di rappresentanza	26.050	47.115	-21.065
Trasporto e spedizioni	1.615.108	714.099	901.009
Spese formazione personale	1.868.262	2.394.287	-526.025
Manutenzione Hardware e Software	106.176.669	109.383.574	-3.206.905
Manutenzione hardware, impianti ICT	21.953.392	24.223.102	-2.269.710
Manutenzione software	84.223.277	85.160.472	-937.195
Manutenzione locali	19.503.940	21.887.767	-2.383.827
Manutenzione mobili, macchine, impianti	12.576.678	13.100.126	-523.448
Altre manutenzioni	1.040	123.430	-122.390
Spese per servizi di logistica	1.111.944	1.574.822	-462.878
Traslochi e facchinaggi	1.111.944	1.574.822	-462.878
Servizi immobiliari	4.743.221	4.335.885	407.336
Spese di viaggio	6.355.742	5.912.811	442.931
Convention e comunicazione interna	121.662	336.796	-215.134
Spese di pubblicità, marketing e sponsor	294.963	320.652	-25.689
Gestione valori e denaro contante e servizi bancari elettronici	29.291.066	30.774.208	-1.483.142
Altre spese	4.628.471	6.776.349	-2.147.878
Spese postali	2.143.415	4.556.053	-2.412.638
Commissioni Biglietteria retrocesse	0	316	-316
Altre spese	2.485.056	2.219.980	265.076
TOTALE	1.070.615.766	1.146.614.714	-75.998.948

Dalla tabella sopra esposta emerge una diminuzione rispetto all'esercizio precedente per € 75.998.948, di seguito i principali fenomeni per area di spesa:

- Servizi informatici diminuiscono di € 55.393.822: la diminuzione è dovuta principalmente alla rinegoziazione del contratto con la società VTS S.p.A.;
- Servizi amministrativi diminuiscono di € 25.877.737: la diminuzione è dovuta soprattutto ai servizi di back office;
- Assistenza sistemistica: l'aumento dell'importo (€ 26.285.496) è principalmente riconducibile alla maggiore attività di assistenza nei confronti delle società del Gruppo;
- Spese relative ai locali si riducono di € 10.159.815: la diminuzione è dovuta principalmente da una riduzione dei costi di energia elettrica (€ 1.700.585), spese di pulizia dei locali (€ 4.070.258), di vigilanza stabili (€ 4.058.651) per effetto dell'efficientamento e razionalizzazione degli spazi svolto da Real Estate;
- tutti i costi sono stati impattati dall'effetto dell'applicazione del nuovo calcolo del pro-rata.

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	11.182.623	203.946	75.844	113.741	257.760	84.839	194.383	1.016.715	494.069	628.111	14.252.027
Consulenze tecniche	154.882	6.361	0	0	0	430	38.948	0	0	0	200.621
Prestazioni professionali	179.373	-36.210	-4.270	-2.285	-5.915	0	-24.132	-30.398	0	-537	75.625
Consulenze immobiliari	20.226	0	0	0	0	0	2.353	0	0	0	22.579
Traduzioni	5.727	347	1.236	1.945	0	1.921	83	19.947	0	0	31.206
Costi per verifica operazioni	5.754.462	0	0	0	50.000	0	0	579.354	30.037	0	6.413.853
Certificazione di Bilancio	457.304	21.244	0	0	0	11.929	31.685	153.759	38.398	0	714.319
Consulenze Amministrative	71.824	173.957	70.927	98.091	0	29.288	40.273	139.968	374.141	331.438	1.329.905
Provvigioni e mediazioni immobiliari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulenze di lavoro	0	9.514	73	0	0	0	0	0	0	0	9.587
Consulenze fiscali	1.065.316	17.014	0	3.900	93.691	21.350	20.601	28.315	8.324	169.834	1.428.344
Mediazioni interinali	0	10.583	4.888	6.105	0	0	58.861	0	0	0	80.437
Consulenze strategico/direzionali	2.457.899	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.457.899
Consulenze legali	1.015.610	1.136	2.990	5.985	119.984	19.921	25.711	120.463	43.169	127.376	1.482.345
Prestazioni notarili	0	0	0	0	0	0	0	5.307	0	0	5.307
Servizi amministrativi	53.626.951	15.571	11.276	37.889	452.420	146.012	242.034	1.545.595	200.402	1.023.564	57.301.713
Spese amministrative varie	67	0	1.839	0	0	0	1.108	0	0	0	3.014
Spese amministrative e di back office	52.645.312	6.208	0	37.889	451.626	4.917	123.077	1.545.595	146.495	971.518	55.932.637
Servizi area gestione acquisti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servizi esterni archiviazione	137.479	0	0	0	794	2.383	6.472	0	53.907	52.046	253.081
Servizi esterni di stampa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Costo per servizio personale dipendente	844.093	9.363	9.437	0	0	138.712	111.377	0	0	0	1.112.981
Gest.amm.personale Società Diverse	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Royalties for Intercompany Services Bank Austria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servizi informatici	281.510.917	6.016.808	4.930.950	7.978.546	1.682.908	0	34.421	125.534.942	174.193	54.759	427.918.444
Servizi esterni ICT	281.510.917	6.016.808	4.930.950	7.978.546	1.682.908	0	34.421	125.534.942	174.193	54.759	427.918.444
Service biglietteria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servizio informatico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Canoni TLQ retrocessi alle Banche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Installazioni e assistenza software Europos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistenza sistemistica	398.779.165	8.063.230	3.904.606	10.921.577	9.008.689	3.404.946	978.731	85.509.973	955.569	722.298	522.248.784
Assistenza sistemistica	398.779.165	8.063.230	3.904.606	10.921.577	9.008.689	3.404.946	978.731	85.509.973	955.569	722.298	522.248.784
Capitalizzazione costi esterni	-205.277.774	-1.619.452	-93.565	-736.981	0	0	0	-73.162.923	-193.443	0	-281.084.138
Assistenza sistemistica capitalizzata	-205.277.774	-1.619.452	-93.565	-736.981	0	0	0	-73.162.923	-193.443	0	-281.084.138
Assicurazioni	3.121.511	964	0	1.049	15.433	0	0	9.659	8.866	85.530	3.243.012
Trasmissione dati	2.510.742	16.380	-40.944	54.045	493.324	4.674	6.239	1.007.912	123.423	240.780	4.416.576
Costi per infoproviders	3.532.256	431.806	5.980	0	0	0	0	234.981	0	0	4.205.024
Spese relative ai locali	124.522.275	298.353	369.476	278.540	756.214	201.440	1.159.115	1.497.692	325.135	417.319	129.825.558
Spese locali per vigilanza	23.882.907	0	0	0	0	0	33.271	0	0	5.320	23.921.498
Servizi di sicurezza	839.605	480	599	2.160	0	0	-668	1.300.231	88.007	0	2.230.414
Spese locali per reception	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Spese locali per pulizia e smaltimento rifiuti	22.944.946	65.534	2.131	57.627	0	56.901	430.116	0	21.547	108.109	23.686.911
Contratti igiene mani	901.966	0	0	0	0	0	0	0	0	0	901.966
Energia e forza motrice	48.313.913	122.245	36.052	168.652	182.404	58.153	520.244	0	122.027	63.839	49.587.529
Acqua	2.428.417	11.997	1.754	2.570	0	5.461	26.270	0	0	0	2.476.469
Riscaldamento locali	6.462.783	0	0	0	0	6.580	45.052	0	0	71.287	6.585.702
Oneri acc. imm. in affitto da terzi foresterie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Spese Condominiali centri comm. con iva	12.562.471	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12.562.471
Telefonia	6.179.034	92.301	328.234	47.171	573.810	74.201	104.830	184.650	93.554	168.764	7.846.548
Spese di rappresentanza	6.233	5.796	706	360	0	144	0	12.811	0	0	26.050
Trasporto e spedizioni	1.453.962	0	0	0	0	10.821	15.151	93.137	38.604	3.432	1.615.108
Spese formazione personale	914.224	24.269	17.502	41.581	16.493	83.669	191.656	580.275	-2.068	660	1.868.262
Manutenzione Hardware e Software	52.179.874	4.563.214	1.452.666	3.257.088	2.992.607	76.716	79.596	39.178.116	904.369	1.492.422	106.176.669
Manutenzione hardware, impianti ICT	7.452.852	1.124.361	96.016	715.184	930.396	76.716	66.658	11.262.883	251.345	-23.019	21.953.392
Manutenzione software	44.727.022	3.438.853	1.356.650	2.541.904	2.062.211	0	12.938	27.915.233	653.024	1.515.441	84.223.277
Manutenzione locali	17.837.533	69.831	21.358	3.170	0	28.734	1.231.554	223.085	18.326	70.348	19.503.940
Manutenzione mobili, macchine, impianti	12.517.136	5.988	354	8.836	0	5.468	638	36.662	0	1.596	12.576.678
Altre manutenzioni	589	422	0	29	0	0	0	0	0	0	1.040
Spese per servizi di logistica	975.585	28.938	0	8.934	-346	7.554	18.808	73.233	-3.657	2.894	1.111.944
Servizi ausiliari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Traslochi e facchinaggi	975.585	28.938	0	8.934	-346	7.554	18.808	73.233	-3.657	2.894	1.111.944
Traslochi e facchinaggio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servizi immobiliari	2.507.893	0	-200	0	0	33.265	0	2.193.939	8.324	0	4.743.221
Spese di viaggio	3.543.119	84.970	16.182	71.152	240.373	268.302	1.170.888	932.228	18.009	10.520	6.355.742
Convention e comunicazione interna	157.541	0	0	2.284	0	5.620	21.689	-68.133	2.660	0	121.662
Spese di pubblicità, marketing e sponsor	217.156	0	0	0	2.266	820	10.436	60.123	4.162	0	294.963
Gestione valori e denaro contante e servizi bancari elettronici	29.291.066	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29.291.066
Altre spese	2.735.017	49.569	42.414	84.253	0	159.038	179.250	1.306.843	52.625	19.461	4.628.471
Spese postali	2.121.309	1.466	842	2.098	0	1.829	-356	0	-2.589	18.816	2.143.415
Commissioni Biglietteria retrocesse	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altre spese	613.708	48.103	41.572	82.155	0	157.209	179.606	1.306.843	55.214	645	2.485.056
TOTALE	797.839.361	18.254.807	10.713.899	22.125.733	15.918.141	4.521.918	5.534.589	187.804.054	3.129.568	4.773.694	1.070.615.766

Informazioni sul conto economico (SEGUE)

Costi per godimento di beni di terzi

La voce comprende costi per:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Fitti passivi per locazioni immobili	319.869.435	363.580.590	-43.711.155
Noleggio auto	2.128.517	2.975.527	-847.010
Noleggio macchine e software ICT	27.401.477	25.111.132	2.290.345
TOTALE	349.399.429	391.667.249	-42.267.820

La voce "Fitti passivi per locazione immobili" è composta dai canoni per la locazione degli spazi sub-affittati alle Società del Gruppo per lo svolgimento della loro attività.

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	271.718.762	1.028.775	195.416	881.309	5.545.455	1.050.310	3.388.251	34.131.086	990.524	939.547	319.869.435
Noleggio auto	1.033.905	12.856	5.004	68.859	0	0	0	1.007.892	0	0	2.185.517
Noleggio macchine e software ICT	18.114.403	84.180	7.851	11.274	1.115.768	50.249	0	7.778.751	199.563	39.437	27.401.477
TOTALE	290.867.072	1.125.811	208.271	961.442	6.661.223	1.100.559	3.388.251	42.917.729	1.190.087	978.984	349.399.429

Costi per il personale

La voce è composta da:

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONE
Salari e stipendi	358.669.318	385.328.928	-26.659.610
Oneri sociali	89.136.788	102.275.019	-13.138.231
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	1.137.810	1.252.487	-114.677
Accantonamento al fondo di quiescenza e simili	10.668.259	12.502.008	-1.833.749
Altri costi del personale	78.158.199	88.602.867	-10.444.668
<i>Versamenti ai fondi di previdenza compl. est.</i>	<i>14.771.188</i>	<i>16.143.974</i>	<i>-1.372.786</i>
<i>Costi der. accordi di pagam. propri strum. Patrim.</i>	<i>1.043.758</i>	<i>620.542</i>	<i>423.216</i>
<i>Piani di incentivazione</i>	<i>-9.047.818</i>	<i>15.292.969</i>	<i>-24.340.787</i>
<i>Premi di anzianità</i>	<i>6.917.571</i>	<i>8.906</i>	<i>6.908.665</i>
<i>Altri benefici al personale</i>	<i>31.706.716</i>	<i>30.536.721</i>	<i>1.169.995</i>
<i>Costo del personale distaccato</i>	<i>19.014.876</i>	<i>8.250.347</i>	<i>10.764.529</i>
<i>Lavoro interinale</i>	<i>1.525.136</i>	<i>1.945.147</i>	<i>-420.011</i>
<i>Spese per amministratori</i>	<i>213.606</i>	<i>241.790</i>	<i>-28.184</i>
<i>Emolumenti ai sindaci</i>	<i>136.996</i>	<i>124.634</i>	<i>12.362</i>
<i>Buoni pasto</i>	<i>5.398.063</i>	<i>5.791.072</i>	<i>-393.009</i>
<i>Polizze assicurative per dipendenti</i>	<i>6.649.456</i>	<i>8.711.660</i>	<i>-2.062.204</i>
<i>Altri costi del personale: altri</i>	<i>-171.349</i>	<i>935.105</i>	<i>-1.106.454</i>
Recupero costi del personale	-15.459.196	-10.991.827	-4.467.369
<i>Recupero costi per personale distaccato</i>	<i>-13.850.772</i>	<i>-8.674.364</i>	<i>-5.176.408</i>
<i>Recupero Compensi Amministratori</i>	<i>-74.829</i>	<i>-88.345</i>	<i>13.516</i>
<i>Altri rimborsi del personale</i>	<i>-1.533.595</i>	<i>-2.229.118</i>	<i>695.523</i>
Recupero costi capitalizzati	-75.964.731	-69.764.845	-6.199.886
TOTALE	446.346.447	509.204.637	-62.858.190

Il decremento della voce "Costi per il personale" (€ -62.858.190) è principalmente riconducibile ad una riduzione delle retribuzioni e dei relativi oneri sociali conseguenti alla riduzione del personale ed al rilascio in Germania del Multy Year Plan e di alcuni piani d'incentivazione in Italia.

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	169.965.045	4.943.156	1.785.991	5.603.929	7.122.562	10.728.214	29.755.864	122.132.431	2.451.124	4.181.002	358.669.318
Oneri sociali	56.204.231	1.798.006	667.122	1.599.078	1.951.984	1.650.481	1.265.230	22.705.914	294.952	999.790	89.136.788
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	1.137.810	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.137.810
Accantonamento al fondo di quiescenza e simili	0	0	0	0	0	3.248	0	10.665.011	0	0	10.668.259
Altri costi del personale	49.304.241	925.313	892.184	638.382	3.857.301	1.336.012	3.999.118	14.164.426	922.973	2.118.249	78.158.199
Versamenti ai fondi di previdenza compl. est.	10.273.550	0	0	0	100.633	0	0	4.397.005	0	0	14.771.188
Costi der. accordi di pagam. propri strum. Patrim.	849.989	0	0	0	0	0	0	193.770	0	0	1.043.759
Piani di incentivazione	-7.092.925	1.639	14.066	0	2.956.583	0	0	-5.468.791	264.148	277.461	-9.047.819
Premi di anzianità	6.910.036	0	0	0	0	0	0	0	7.535	0	6.917.571
Altri benefici al personale	17.220.643	396.372	158.685	427.713	97.813	927.269	1.736.932	10.300.061	93.124	348.106	31.706.718
Costo del personale distaccato	14.247.383	-52.891	561.938	0	-95.115	-64.137	334.748	4.025.770	57.181	0	19.014.877
Lavoro interinale	-4.430	274.017	66.329	16.059	337.722	0	376.827	-22.121	299.168	181.564	1.525.135
Spese per amministratori	213.606	0	0	0	0	0	0	0	0	0	213.606
Emolumenti ai sindaci	136.996	0	0	0	0	0	0	0	0	0	136.996
Buoni pasto	2.561.961	97.275	40.758	4.467	0	213.368	964.265	1.511.505	2.241	2.223	5.398.063
Polizze assicurative per dipendenti	4.306.858	48.249	663	0	475.371	30.531	192.685	197.203	119.418	1.278.477	6.649.455
Altri costi del personale: altri	-319.426	160.652	49.745	190.143	-15.706	228.981	393.661	-969.976	80.158	30.418	-171.350
Recupero costi del personale	-13.417.028	-318.673	561.938	-944	-229.661	-145.439	-961.671	-947.718	0	0	-15.459.196
Recupero costi per personale distaccato	-10.872.913	-690.484	559.409	-59.286	-239.012	-140.650	-1.328.858	-1.078.978	0	0	-13.850.772
Recupero Compensi Amministratori	-74.829	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-74.829
Altri rimborsi del personale	-2.469.286	371.811	2.529	58.342	9.351	-4.789	367.187	131.260	0	0	-1.533.595
Capitalizzazione costi interni	-51.719.676	-407.696	-14.740	-151.819	0	0	0	-23.637.805	-32.995	0	-75.964.731
TOTALE	211.474.623	6.940.106	3.892.495	7.688.626	12.702.186	13.572.516	34.058.541	145.082.259	3.636.054	7.299.041	446.346.447

Informazioni sul conto economico (SEGUE)

Ammortamenti e svalutazioni

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Ammortamenti Attività materiali	59.877.569	58.310.174	1.567.395
<i>Amm.to fabbricati ad uso funzionale</i>	<i>148.271</i>	<i>148.271</i>	<i>0</i>
<i>Amm.to Impianti e macchinari</i>	<i>53.130.174</i>	<i>51.282.200</i>	<i>1.847.974</i>
<i>Amm.to Attrezzature industriali e commerciali</i>	<i>880.659</i>	<i>891.040</i>	<i>-10.381</i>
<i>Amm.to Altri beni</i>	<i>5.718.465</i>	<i>5.988.663</i>	<i>-270.198</i>
Ammortamenti Attività immateriali	279.336.478	255.966.413	23.370.065
<i>Amm.to Diritti di brevetto ind. e utilizzazione opere d'ingegno</i>	<i>256.478.218</i>	<i>233.069.022</i>	<i>23.409.196</i>
<i>Amm.to Concessioni, Licenze, Marchi e diritti simili</i>	<i>22.858.260</i>	<i>22.897.391</i>	<i>-39.131</i>
Svalutazioni	10.443.864	19.427.796	-8.983.932
<i>Svalutazione Software</i>	<i>9.684.753</i>	<i>19.374.675</i>	<i>-9.689.922</i>
<i>Svalutazione Crediti</i>	<i>683.874</i>	<i>53.121</i>	<i>630.753</i>
<i>Svalutazione Impianti e macchinari</i>	<i>75.237</i>	<i>0</i>	<i>75.237</i>
TOTALE	349.657.911	333.704.383	15.953.528

Gli ammortamenti e le svalutazioni su attività materiali ed immateriali determinati per l'esercizio 2018 ammontano ad € 349.657.911.

Gli ammortamenti presentano un incremento rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente dovuto principalmente a maggiori ammortamenti sul software sviluppato internamente. Nel corso dell'anno sono state fatte svalutazioni per € 10.443.864.

Accantonamenti

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Oneri per controversie con il personale	538.454	-54.158	592.612
Altri accantonamenti	6.613.100	-12.322.934	18.936.034
<i>Acc.to a F.do vertenze Legali</i>	<i>58.991</i>	<i>419.468</i>	<i>-360.477</i>
<i>Acc.ti per Altri fondi rischi e oneri</i>	<i>6.554.109</i>	<i>-12.742.402</i>	<i>19.296.511</i>
TOTALE	7.151.554	-12.377.092	19.528.646

L'importo di € 7.151.554 è così principalmente formato:

- dalla "termination fee" per il progetto Newton di € 5 milioni e 951 mila;
- dalla penale di VTS SpA di € 1 milione e 506 mila;
- dall'accantonamento, "imputato dalla Branch Tedesca", per contenzioso fiscale tasse di € 2milioni e 800 mila;
- dal rilascio dell'accantonamento di € 4 milioni per uscite anticipare locali Real Estate.

Oneri diversi di gestione

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
IVA indetraibile	59.248.395	34.603.302	24.645.093
Imposte indirette e tasse	6.879.415	6.712.550	166.865
<i>Imposta di registro</i>	<i>3.216.035</i>	<i>3.178.345</i>	<i>37.690</i>
<i>Tassa rifiuti solidi urbani</i>	<i>2.075.337</i>	<i>1.160.876</i>	<i>914.461</i>
<i>Imposta di bollo</i>	<i>40.788</i>	<i>36.576</i>	<i>4.212</i>
<i>Altre imposte indirette e tasse</i>	<i>1.547.255</i>	<i>2.336.753</i>	<i>-789.498</i>
Rettifiche migliorie su beni di terzi	12.837.713	15.257.865	-2.420.152
Iniziative sociali	16.099	18.081	-1.982
Contributi associativi	88.057	112.434	-24.377
Perdite su cambi	5.045.266	5.923.016	-877.750
Altri oneri diversi	1.531.953	2.387.352	-855.399
TOTALE	85.646.898	65.014.600	20.632.298

La voce è formata prevalentemente da:

- IVA indetraibile pagata dalla Sede italiana per servizi ricevuti dalle Controllata UniCredit Services GmbH;
- imposta di registro su contratti di locazione passiva, tasse comunali per i rifiuti urbani;
- perdite su cambi delle filiali estere espresse in valute diverse dall'euro;
- Ammortamenti delle migliorie su immobili del Gruppo (Euro 2.476.017), non del Gruppo (Euro 10.122.676) e svalutazione migliorie su immobili di terzi (Euro 239.020).

Proventi finanziari

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Dividendi	910.462	1.830.000	-919.538
Interessi attivi su c/c bancari	2.070	2.462	-392
Interessi attivi su depositi cauzionali	8.378	4.387	3.991
Altri proventi finanziari	1.421.443	768.118	653.325
TOTALE	2.342.353	2.604.967	-262.614

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

- La voce "Dividendi" comprende i dividendi della nostra partecipata UNI IT (€ 610.462) e della nostra joint venture VTS SpA (€ 300.000).
- La voce "Altri proventi finanziari" comprende principalmente interessi attivi su istanze di rimborso IRAP anni precedenti (€ 919.651) e utili da cessione di partecipazioni (€416.388).

Oneri finanziari

(Importi espressi in unità di €)

	31.12.2018	31.12.2017	VARIAZIONI
Interessi passivi su finanziamenti	-3.264.488	-2.528.341	-736.147
Interessi di mora	623.100	27.315	595.785
Commissioni passive su c/c bancari	752.005	581.273	170.732
Commissioni passive su fidejussioni	1.032.068	1.177.275	-145.207
Altri oneri finanziari	15.690	26.128.581	-26.112.891
TOTALE	-841.625	25.386.103	-26.227.728

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

L'ammontare relativo agli interessi su finanziamenti, si riferisce a finanziamenti in essere e/o scaduti nel corso dell'esercizio 2018. L'esigenza di liquidità media mensile 2018 è stata di € 1.458.333.333 ad un tasso medio dello -0,223% (negativo).

Imposte sul reddito dell'esercizio

(Importi espressi in unità di €)

	IRES	IRAP	TOTALE
IMPOSTE CORRENTI	8.673.069	572.000	9.245.069
VARIAZIONE IMPOSTE CORRENTI ESERCIZI PRECEDENTI	-772.802	0	-772.802
IMPOSTE ANTICIPATE	-5.964.604	15.517	-5.949.087
IMPOSTE DIFFERITE	0	0	0
TOTALE 31.12.2018	1.935.663	587.517	2.523.180

La voce "Imposte Correnti" di € 9.245.069 accoglie principalmente le imposte correnti delle branches estere (€ 8.673.069).

Il ricavo pari ad € 5.964.604 riportato tra le imposte anticipate IRES è dovuto principalmente all'imputazione del ricavo per crediti di imposta esteri di € 16.419.624 a seguito del rimborso ricevuto da UCI SpA nell'ambito del Consolidato Fiscale Nazionale riferito alle dichiarazioni dei redditi di anni precedenti ed al costo IRES dell'esercizio pari ad € 6.832.000 riportato a riduzione delle imposte anticipate in quanto decurtato dalle perdite pregresse. La parte restante è riferita alle variazioni delle imposte anticipate del periodo.

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	19.795
Tasso teorico applicabile	24%
Imposte teoriche	-4.751
Effetti fiscali derivanti da	
<i>Ricavi non tassabili - differenze permanenti</i>	<i>199</i>
<i>Costi fiscalmente non deducibili - differenze permanenti</i>	<i>-9.516</i>
<i>Altri costi detraibili - differenze permanenti</i>	<i>2.930</i>
<i>Altre differenze - rettifica aliquota imposte differite</i>	<i>0</i>
<i>Altre differenze - rett. aliquota imp. differite es. precedenti</i>	<i>0</i>
<i>Altre differenze</i>	<i>9.203</i>
Imposte sul reddito registrate in conto economico	-1.935

IRAP 4,82%

(Importi espressi in migliaia di €)

Differenza tra componenti positivi e componenti negativi	532.508
Tasso teorico applicabile	4,82%
Imposte teoriche	-25.667
Effetti fiscali derivanti da	
<i>Ricavi non tassabili - differenze permanenti</i>	<i>740</i>
<i>Altri ricavi tassabili - differenze permanenti</i>	<i>-1.605</i>
<i>Costi non rilevanti - differenze permanenti</i>	<i>-1.180</i>
<i>Altri costi detraibili - differenze permanenti</i>	<i>27.125</i>
<i>Altre differenze - rettifica aliquota imposte differite</i>	<i>0</i>
<i>Altre differenze - rett. aliquota imp. differite es. precedenti</i>	<i>0</i>
<i>Altre differenze</i>	<i>-1</i>
Imposte sul reddito registrate in conto economico	-588
Imposte sul reddito A+B	-2.523

Prospetto analitico della redditività complessiva

VOCI	IMPORTO LORDO	IMPOSTA SUL REDDITO	IMPORTO NETTO
10. Utile (Perdita) d'esercizio	19.795.229	-2.523.180	17.272.049
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	-10.017.008	2.404.082	-7.612.926
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	-10.017.008	2.404.082	-7.612.926
180. Redditività complessiva	9.778.222	-119.098	9.659.123

Altre informazioni

Attività di direzione e coordinamento

Con riferimento all'articolo 2497-bis, commi 4 e 5, introdotto dalla riforma del diritto societario sul tema di informazione contabile sull'attività di direzione e coordinamento di società, si riportano i prospetti riepilogativi dei dati essenziali dell'ultimo bilancio di UniCredit S.p.A. che esercita l'attività di direzione e coordinamento.

UniCredit S.p.A. - Stato patrimoniale e Conto economico d'esercizio al 31.12.2017.

Stato Patrimoniale Riclassificato al 31.12.2017

(Importi espressi
in milioni di €)

ATTIVO	
Cassa e disponibilità liquide	25.817
Attività finanziarie di negoziazione	13.864
Crediti verso banche	27.567
Crediti verso clientela	208.965
Investimenti finanziari	105.278
Coperture	6.114
Attività materiali	2.209
Avviamenti	-
Altre attività immateriali	4
Attività fiscali	10.311
Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione	150
Altre attività	4.701
TOTALE DELL'ATTIVO	404.980

PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	
Debiti verso banche	56.807
Raccolta da clientela e titoli	262.084
Passività finanziarie di negoziazione	13.068
Passività finanziarie valutate al fair value	2.738
Coperture	6.279
Fondi per rischi ed oneri	1.843
Passività fiscali	1
Passività associate a gruppi di attività in via di dismissione	-
Altre passività	8.652
Patrimonio netto:	53.508
- capitale e riserve	46.964
- riserve di valutazione (attività disponibili per la vendita - copertura dei flussi finanziari - su piani a benefici definiti)	308
- utile (perdita) netto	6.236
Totale del passivo e del patrimonio netto	404.980

Conto Economico Riclassificato - Esercizio 2017

(Importi espressi
in milioni di €)

Interessi netti	3.711
Dividendi e altri proventi su partecipazioni	3.808
Commissioni nette	3.798
Risultato netto dell'attività di negoziazione	302
Saldo altri proventi/oneri	-95
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	11.524
Spese per il personale	-3.139
Altre spese amministrative	-2.694
Recuperi di spesa	546
Rettifiche di valore su immobilizzazioni materiali e immateriali	-137
Costi operativi	-5.424
RISULTATO DI GESTIONE	6.100
Rettifiche nette su crediti e su accantonamenti per garanzie e impegni	-1.854
RISULTATO NETTO DI GESTIONE	4.246
Altri oneri e accantonamenti	-565
Oneri di integrazione	14
Profitti (Perdite) netti da investimenti	2.427
RISULTATO LORDO DELL'OPERATIVITÀ CORRENTE	6.122
Imposte sul reddito dell'esercizio	30
RISULTATO NETTO DELL'OPERATIVITÀ CORRENTE	6.152
Utile (Perdita) delle attività in via di dismissione al netto delle imposte	84
Rettifiche di valore su avviamenti	-
UTILE (PERDITA) NETTO	6.236

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	31.12.2018			
	SOCIETÀ CONTROLLANTE	SOCIETÀ CONTROLLATE	SOCIETÀ CONTROLLATE DA CONTROLLANTE	ALTRE SOCIETÀ
ATTIVO				
Partecipazioni		49.647.961	1.000	3.431.845
ATTIVITÀ NON CORRENTI	0	49.647.961	1.000	3.431.845
Crediti commerciali	232.577.365	33.192.660	19.686.192	93.067.569
Attività fiscali correnti	16.543.869	0	0	0
Altre attività correnti	146.365	0	3.439.228	0
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	331.123.078	0	107.818.461	0
ATTIVITÀ CORRENTI	580.390.677	33.192.660	130.943.881	93.067.569
TOTALE ATTIVO	580.390.677	82.840.621	130.944.881	96.499.414
Debiti finanziari correnti	1.599.829.222	0	0	0
Debiti commerciali	25.988.191	15.032.740	14.938.842	12.620.798
Altre passività correnti	295.110	0	10.927.883	0
PASSIVITÀ CORRENTI	1.626.112.524	15.032.740	25.866.725	12.620.798
TOTALE PASSIVO	1.626.112.524	15.032.740	25.866.725	12.620.798

Altre informazioni (SEGUE)

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

(Importi espressi in unità di €)

CONTO ECONOMICO	31.12.2018			
	SOCIETÀ CONTROLLANTE	SOCIETÀ CONTROLLATE	SOCIETÀ CONTROLLATE DA CONTROLLANTE	ALTRE SOCIETÀ
Ricavi delle vendite e delle prestazioni di servizi	1.366.030.140	80.044.496	813.654.353	24.961.113
Altri ricavi e proventi	-1.600	17.200	489.576	0
Totale valore della produzione	1.366.028.540	80.061.696	814.143.929	24.961.113
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0	0	94.490	94.490
Costi per servizi	8.336.127	35.168.950	35.093.203	466.913.136
Costi per godimento di beni di terzi	18.656.072	0	52.611.475	0
Costi per il personale	3.834.110	-828.996	4.444.384	20.242.022
Oneri diversi di gestione	19.081	0	796.786	0
Totale costi della produzione	30.845.389	34.339.954	93.040.338	487.249.648
Proventi finanziari	1.826	0	850.093	243
Oneri finanziari	-1.880.780	0	400.912	0
Totale proventi/oneri finanziari	-1.878.954	0	1.251.005	243

Pubblicità dei corrispettivi di revisione contabile e dei servizi diversi dalla revisione a norma del Regolamento emittenti CONSOB Art. 149 duodecies

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

1) Servizi di revisione che comprendono:

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

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

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

I corrispettivi esposti in tabella, di competenza dell'esercizio 2018, sono quelli contrattualizzati, comprensivi di eventuali indicizzazioni (non includono le spese vive, l'eventuale contributo di vigilanza e l'IVA) e rappresentano i costi sostenuti per l'attività di revisione contabile dalla Headquarter italiana di Unicredit Services S.C.p.A. e delle sue branch estere.

(Importi espressi in unità di €)

TIPOLOGIA DI SERVIZI	SOGGETTO CHE HA EROGATO IL SERVIZIO	UNICREDIT SERVICES S.C.P.A.	COMPENSI
Revisione contabile del Bilancio d'esercizio e limitate procedure di verifica sulle situazioni contabile trimestrali e semestrale	Deloitte	Subsidiaries	505,956
Altri servizi non Audit	Deloitte Network	Subsidiaries	3.342.049
Totale			3.848.005

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 ai dipendenti è riconoscibile la seguente tipologia di strumento:

- Equity-settled share based payment che prevedono la corresponsione di azioni;

Alla categoria sono riconducibili le assegnazioni di:

- **Stock option** assegnate a selezionati beneficiari appartenenti al top e senior management ed alle risorse chiave del Gruppo e rappresentate da diritti di sottoscrizione di azioni UniCredit;
- **Group executive incentive system** che offrono a selezionati executive del Gruppo un compenso variabile il cui pagamento avverrà entro cinque anni. I beneficiari riceveranno un pagamento in denaro e/o in azioni, in relazione al rispetto delle condizioni di performance (differenti da condizioni di mercato) secondo quanto stabilito dal regolamento dei piani;
- **Group executive incentive system (Bonus Pool)** che offre a selezionati executive di gruppo e a personale rilevante identificato in base ai requisiti normativi, una struttura di bonus che è composta da pagamenti immediati (a seguito della valutazione della performance) e differiti, in denaro e in azioni ordinarie UniCredit, su un arco temporale compreso tra 1 e 6 anni. Questa struttura di pagamento garantisce l'allineamento con gli interessi degli azionisti ed è soggetta alla verifica di clausole di malus (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 clawback (per quanto legalmente applicabili) secondo quanto stabilito dal regolamento del piano (entrambe rappresentano condizioni di maturazione differenti da condizioni di mercato);
- **Employee share ownership plan (ESOP - Let's share)** che offre ai dipendenti del Gruppo eleggibili l'opportunità di acquistare azioni ordinarie UniCredit con il vantaggio di prevedere l'assegnazione di un quantitativo di azioni gratuite ("free shares") o diritti a riceverle misurato sul quantitativo di azioni acquistate da ciascun partecipante ("investment share") durante il "periodo di sottoscrizione". L'assegnazione delle azioni gratuite è subordinata al rispetto delle condizioni stabilite dal regolamento del piano;
- **Long term incentive 2017-2019** che offre a selezionati executive e risorse chiave del Gruppo un incentivo basato al 100% su azioni ordinarie UniCredit, soggette ad un differimento triennale e a condizioni di malus e clawback, per quanto legalmente applicabili, secondo quanto stabilito dal regolamento del piano. Il piano è strutturato su un periodo di performance di 3 anni, coerentemente con il nuovo piano strategico di UniCredit e prevede l'attribuzione di un unico "premio" basato su condizioni di accesso di profittabilità, liquidità, capitale e posizione di rischio e su un set di condizioni di performance focalizzate su target di Gruppo, allineate al piano Transform 2019.

Si segnala inoltre che, coerentemente con le previsioni contenute nel VII aggiornamento della circolare 285 di Banca d'Italia del 19 novembre 2014 (politiche e prassi di remunerazione e incentivazione), per la liquidazione di una parte dei cosiddetti golden parachute (severance) a favore del personale più rilevante vengono utilizzati equity settled share based payments rappresentati da pagamenti differiti in azioni ordinarie UniCredit non soggetti a condizioni di maturazione.

1.2 Modello di valutazione

1.2.1 Stock Option

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

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

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

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

Nel corso del 2018 non sono stati assegnati nuovi piani di stock option.

1.2.2 Group Executive Incentive System

L'ammontare dell'incentivo viene determinato sulla base del raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi descritti dal piano. In particolare la determinazione del raggiungimento degli obiettivi viene espresso in termini percentuali variabili da 0% a 150% (condizioni di maturazione che non includono quelle di mercato).

Tale percentuale, corretta attraverso l'applicazione di un fattore di rischio/sostenibilità - group gate - al primo pagamento e moltiplicata per l'ammontare dell'incentivo, determina l'effettivo importo che verrà corrisposto al beneficiario.

Gli effetti patrimoniali ed economici sono ripartiti in funzione della durata dei piani.

1.2.3 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.

Altre informazioni (SEGUE)

Group Executive Incentive System "Bonus Pool 2017" - Shares

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

	AZIONI ASSEGNATE GROUP EXECUTIVE INCENTIVE SYSTEM - BONUS POOL 2016			
	RATA (2019)	RATA (2020)	RATA (2021)	RATA (2022)
Data assegnazione valore economico bonus opportunity	09-feb-2017	09-feb-2017	09-feb-2017	09-feb-2017
Data di risoluzione del Board (per definizione numero azioni)	05-mar-2018	05-mar-2018	05-mar-2018	05-mar-2018
Inizio periodo di maturazione	01-gen-2017	01-gen-2017	01-gen-2017	01-gen-2017
Scadenza periodo di maturazione	31-dic-2017	31-dic-2019	31-dic-2020	31-dic-2021
Prezzo di mercato azione UniCredit [€]	17,451	17,451	17,451	17,451
Valore economico delle condizioni di maturazione [€]	-0,651	-1,314	-1,973	-2,626
Valore unitario performance share alla promessa [€](*)	16,800	16,137	15,478	14,825

(*) I medesimi valori unitari sono utilizzati per la quantificazione degli oneri connessi ad accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali per la liquidazione di golden parachute.

Group Executive Incentive System 2018 (Bonus Pool)

Il nuovo sistema incentivante 2018 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.

1.2.4 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.

	AZIONI ASSEGNATE GROUP LONG TERM INCENTIVE PLAN 2017-2019			
	RATA (2020)	RATA (2021)	RATA (2022)	RATA (2023)
Data assegnazione valore economico bonus opportunity	09-gen-2017	09-gen-2017	09-gen-2017	09-gen-2017
Data di risoluzione del Board (per definizione numero azioni)	09-gen-2017	09-gen-2017	09-gen-2017	09-gen-2017
Inizio periodo di maturazione	01-gen-2017	01-gen-2017	01-gen-2017	01-gen-2017
Scadenza periodo di maturazione	31-dic-2019	31-dic-2020	31-dic-2021	31-dic-2022
Prezzo di mercato azione UniCredit [€]	13,816	13,816	13,816	13,816
Valore economico delle condizioni di maturazione [€]	-0,563	-0,995	-1,425	-1,853
Valore unitario performance share alla promessa [€]	13,253	12,821	12,391	11,963

B. INFORMAZIONI DI NATURA QUANTITATIVA

2. Altre informazioni

Effetti sul Risultato Economico

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

Effetti patrimoniali ed economici connessi a pagamenti basati su azioni

(Importi espressi in milioni di €)

	2018		2017	
	COMPLESSIVO	PIANI VESTED	COMPLESSIVO	PIANI VESTED
Costi	1.688		1.553	
- relativi a Piani Equity Settled	784		1.374	
- relativi a Cash Settled	904		179	
- Somme pagate a UniCredit S.p.A. relative a piani vested		280		1.292
- Somme pagate ai dipendenti relative a piani Cash Settled		801		550
- Debito maturato verso UniCredit S.p.A.	3.944	-	4.488	-
- Debito maturato verso i dipendenti relativo a piani di Cash Settled	1.187	-	1.268	-

Personale

LIVELLI	ITALIA	ROMANIA	SINGAPORE	REPUBBLICA CECA	GERMANIA	UNGHERIA	POLONIA	SLOVACCHIA	REGNO UNITO	NEW YORK	TOTALE COMPLESSIVO
Dirigenti	8										8
Full time	8										8
Quadri	294	15		5	122	8	4	1	8	10	467
Full time	290	15		5	119	8	3	1	8	10	459
Part time	4				3		1				8
Staff	2.919	1.644	45	113	1.810	161	528	51	73	32	7.376
Full time	2.591	1.589	45	102	1.185	159	509	50	70	32	6.332
Part time	328	55		11	625	2	19	1	3		1.044
Totale complessivo	3.221	1.659	45	118	1.932	169	532	52	81	42	7.851

Compensi amministratori e sindaci

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

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

(Importi espressi in unità di €)

COMPENSI AMMINISTRATORI E SINDACI	31.12.2018
Compensi agli Amministratori	213.606
Compensi ai Sindaci	129.086
TOTALE	342.692

Miglioramento della qualità dell'attivo.



Continuiamo a migliorare la qualità dell'attivo attraverso il de-risking del nostro bilancio, siamo perfettamente in linea con i tempi per il rundown accelerato del nostro portafoglio Non Core previsto per il 2021. Un approccio disciplinato alla gestione del rischio garantisce un'erogazione di credito di alta qualità in tutto il Gruppo.

Relazioni e delibere

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

Relazione del Collegio Sindacale

**RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE
AL BILANCIO D'ESERCIZIO AL 31 DICEMBRE 2018
AI SENSI DELL'ART. 2429, COMMA 2°, C.C.**

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

Signori Soci nel corso dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2018 abbiamo svolto nei confronti della Società (di seguito UniCredit Services) l'attività di vigilanza prevista dalla legge, essendo la funzione di revisione legale attribuita alla società Deloitte&Touche S.p.A.

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

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

- Il Collegio ha vigilato sull'osservanza della Legge e dello Statuto e sul rispetto dei Principi di corretta amministrazione e ha tenuto n. 13 riunioni nel corso del 2018.
- Nel corso del 2018 il Collegio ha partecipato:
 - all'Assemblea ordinaria e straordinaria degli azionisti tenutasi in data 9 aprile 2018;
 - a tutte le riunioni del Consiglio di Amministrazione (n.8) svoltesi nel rispetto delle norme statutarie e legislative che ne disciplinano il suo funzionamento.
- Il Collegio ha ottenuto dall'Organo Amministrativo informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo effettuate dalla Società e dalle società controllate dalla stessa.
- Al riguardo, possiamo ragionevolmente affermare che, sulla base delle informazioni disponibili, le operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale deliberate: (i) sono conformi alla legge nonché allo statuto sociale,



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

- Il Collegio ha ottenuto informazioni sull'attività dell'Organismo di Vigilanza della Società, previsto dal D.Lgs. 231/2001, tramite la relazione annuale da questo predisposta, che ha fornito un giudizio di sintesi positivo. Nel mese di ottobre 2018 un incontro fra il Collegio e l'Organismo di Vigilanza ha consentito un reciproco aggiornamento ed uno scambio di punti di vista sulla situazione generale di UniCredit Services.
- Non sono pervenute dall'Organismo di Vigilanza segnalazioni di comportamenti non conformi con le prescrizioni contenute nel Modello Organizzativo adottato dalla Società.
- E' stata rilasciata "Proposta motivata di integrazione dell'incarico di revisione dei conti di UniCredit Business Integrated Solutions S.C.p.A." (ora UniCredit Services S.C.p.A.) ai sensi dell'art.13 del D.Lgs 39/2010, in data 28 marzo 2018,.
- E' stato rilasciato parere favorevole ai sensi dell'art.2386 comma 1 C.C. nel corso del Consiglio di Amministrazione del 26 luglio 2018.

Adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile

- Il Collegio ha acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di sua competenza, sull'assetto organizzativo della Società e sul suo funzionamento, che sono risultati adeguati alla dimensione aziendale ed al modello di business nelle varie fasi di evoluzione.
- Il Collegio ha acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di sua competenza, sull'adeguatezza e sul funzionamento del sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle funzioni, dal soggetto incaricato della revisione legale dei conti e l'esame dei documenti aziendali, e a tale riguardo non abbiamo osservazioni da riferire.

Rapporti con la Società di Revisione



Relazione del Collegio Sindacale (SEGUE)

- Il Collegio ha mantenuto costanti rapporti con la Società Deloitte & Touche S.p.A., incaricata della revisione legale dei conti.
- Nel corso dei periodici incontri con la stessa società, finalizzati al reciproco scambio di informazioni sugli esiti dei controlli e delle verifiche effettuati nei rispettivi ambiti di competenza, non sono emersi fatti meritevoli di evidenziazione; in particolare, i lavori di revisione e certificazione del Bilancio al 31 dicembre 2018 non hanno evidenziato criticità o anomalie che possano giustificare richiami di informativa o rilievi nella lettera all'Assemblea dei Soci.
- La relazione di revisione al bilancio di esercizio 2018 datata 18 marzo 2019 riporta:

“A nostro giudizio, il bilancio d’esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della Società al 31 dicembre 2018, del risultato economico e dei flussi di cassa per l’esercizio chiuso a tale data in conformità agli International Financial Reporting Standards adottati dall’Unione Europea.”

e

“A nostro giudizio, la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d’esercizio di UniCredit Services S.C.p.A al 31 dicembre 2018 ed è redatta in conformità alle norme di legge.”

Sistema di Controllo Interno — Compliance e Risk Management

- Il Collegio ha valutato e vigilato sull'adeguatezza e sul funzionamento del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo e contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione.
- Il Collegio ha costantemente vigilato sulle verifiche effettuate dalla "Regulatory Authority" indirettamente sulla Società e, in particolare, sugli accertamenti ispettivi condotti dalla Banca Centrale Europea su UniCredit S.p.A., UniCredit Bank AG, UniCredit Bank Austria AG, verifiche che coinvolgono la Società solo in quanto principale IT service provider delle stesse.
- Il Collegio ha partecipato alle riunioni del Comitato per i Controlli Interni & Rischi nel corso dell'esercizio 2018 e ha analizzato la "Relazione sullo stato del sistema di controllo interno sul Financial Reporting ex L. 262/05", la quale si è



conclusa con l'attestazione che le procedure amministrative e contabili adottate sono adeguate rispetto alle caratteristiche dell'impresa ed effettivamente applicate.

- Il Collegio ha incontrato periodicamente il responsabile della funzione di Risk Management. La relazione sulle attività condotte dalla funzione di Risk Management è stata presentata nel resoconto sulle attività svolte nel 2018 e, sulla base delle evidenze relative ai rischi manifesti, si evidenzia una significativa decrescita degli Incidenti ICT rispetto al 2017. Relativamente agli Incidenti di Sicurezza ICT si registra un trend crescente di quelli classificati major nell'ultimo quadrimestre dovuto principalmente all'introduzione (Maggio) del Regolamento Generale della Protezione dei Dati che ha ampliato il perimetro degli eventi da tracciare in questa categoria. Resta dunque confermata una buona resilienza complessiva del sistema.
- Il sistema di gestione e controllo dei rischi operativi – ORM System – di UniCredit Services è conforme alle principali normative e agli standard di Gruppo ed è adeguato per controllare e gestire efficacemente il rischio operativo in base alla metodologia definita dalla Capogruppo. Le analisi condotte da Risk Management su dati e processi hanno confermato come "Pienamente Adeguato" il risultato complessivo dell'auto-valutazione effettuata. Le verifiche indipendenti svolte dalla funzione di internal audit hanno confermato l'adeguatezza rispetto al modello di Gruppo; il Sistema di gestione dei rischi operativi è stato valutato "Buono" così come è stata accertata la completezza e la correttezza dell'ORM Self-Assessment Report e risulta pertanto confermata con giudizio "Buono" la valutazione del documento.
- È proseguita l'attività di monitoraggio, convalida, sollecito e supporto per la chiusura degli Audit interni.
- Il Collegio ha analizzato la relazione sull'attività svolta dalla funzione Compliance nella quale si attesta la realizzazione degli obiettivi stabiliti nel programma di attività del 2018 e l'assenza di situazioni critiche nella gestione del rischio di non conformità.

Bilancio d'esercizio

- Il Collegio ha esaminato il progetto di bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 redatto dall'organo amministrativo, che risulta costituito dallo Stato Patrimoniale, dal



Relazione del Collegio Sindacale (SEGUE)

Conto Economico, dal Prospetto della Redditività Complessiva, dal Prospetto delle Variazioni del Patrimonio Netto, dal Rendiconto Finanziario (elaborato applicando il “metodo indiretto”), dalla Nota Integrativa e corredato dalla Relazione di Gestione, messo a disposizione nei termini di cui all'art. 2429 C.C. e approvato nella sua versione definitiva nella seduta consiliare del 4 febbraio 2019. Il progetto di bilancio riporta un utile di esercizio pari ad € 17.272.049 e un Patrimonio netto pari ad € 366.695.251.

- Non essendo al Collegio demandata la revisione legale del bilancio, il Collegio ha vigilato sull'impostazione generale data allo stesso, sulla sua generale conformità alla legge per quel che riguarda la sua formazione e struttura e a tale riguardo, avendo acquisito la documentazione a supporto delle relative scelte contabili, non ha osservazioni particolari da riferire.
- Il Collegio sottolinea in particolare che:
 - gli schemi di stato patrimoniale e conto economico 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 stato indicato che il Bilancio è stato redatto in conformità ai principi contabili internazionali (IAS/IFRS), inclusi i documenti interpretativi SIC e IFRIC come recepiti dall'Unione Europea fino al 31.12.2018; la nota integrativa e la relazione sulla gestione hanno il contenuto previsto dalla legge e sono formulati con chiarezza e completezza;
 - la relazione sulla gestione fornisce adeguate informazioni sui principali rischi e incertezze di natura organizzativa e funzionale;
 - non risulta che gli Amministratori abbiano fatto ricorso alla deroga di cui all'art. 2423, 4° comma, c.c.;
e pertanto il bilancio risponde ai fatti alle informazioni di cui ha avuto conoscenza a seguito dell'espletamento dei nostri doveri e alla partecipazione alle riunioni degli organi sociali.

Operazioni con parti correlate

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



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

Non si segnalano operazioni atipiche o inusuali.

Denunce ex art. 2408 c.c.

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

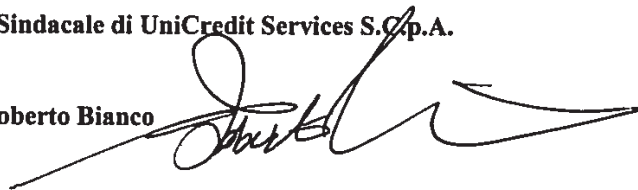
Considerazioni conclusive

Signori Soci, avendo ricevuto nei termini di legge il Bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 con la Relazione sulla gestione, preso atto dei risultati espressi dal Bilancio, della struttura dello stesso conforme alle norme che ne disciplinano la formazione, della sussistenza del contenuto obbligatorio della relazione sulla gestione, ed avendo, altresì, ricevuto la Relazione della Società di Revisione con giudizio senza rilievi ed eccezioni, il Collegio esprime il suo parere favorevole all'approvazione del bilancio e della proposta riguardante la destinazione del risultato d'esercizio formulata dal Consiglio di Amministrazione.

Milano, 20 marzo 2019

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

Il Presidente Roberto Bianco



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.**
(già UniCredit Business Integrated Solutions 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 2018, 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 2018, 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 2018, 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 2018 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 2018 ed è redatta in conformità alle norme di legge.

Con riferimento alla dichiarazione di cui all'art. 14, co. 2, lettera e), del D.Lgs. 39/10, rilasciata sulla base delle conoscenze e della comprensione dell'impresa e del relativo contesto acquisite nel corso dell'attività di revisione, non abbiamo nulla da riportare.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Stefano Merlo
Socio

Milano, 18 marzo 2019

Avviso di convocazione dell'Assemblea

Il Consiglio di Amministrazione di UniCredit Services S.C.p.A. nella riunione del 4 febbraio 2019 ha convocato, ai sensi dell'art. 2366 C.C., l'Assemblea Ordinaria e Straordinaria degli Azionisti della medesima Società, in unica convocazione per il giorno 8 aprile 2019 presso la Direzione Generale di UniCredit Services S.C.p.A., Via Livio Cambi 1, Milano con il seguente

ORDINE DEL GIORNO

Assemblea Ordinaria:

- 1) Approvazione, ai sensi dell'art. 2364 c.c., del Bilancio al 31.12.2018 e relativa destinazione dell'utile;
- 2) Determinazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione;
- 3) Nomina Consigliere/i;
- 4) Integrazione dell'incarico alla Società di Revisione.

Deliberazioni dell'Assemblea

Deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria di UniCredit Services S.C.p.A. tenutasi l'8 aprile 2019.

L'Assemblea ordinaria ha deliberato:

- di approvare il Bilancio di UniCredit Services al 31 dicembre 2018 che chiude con un utile di esercizio di Euro 17.272.049. 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 17.272.049 come segue:
 - alla Riserva Legale: Euro 863.602;
 - alla Riserva Straordinaria: Euro 16.408.447;
- di lasciare invariato l'attuale numero dei componenti del Consiglio di Amministrazione di UniCredit Services S.C.p.A. (dieci membri);
- di approvare la nomina del Sig. Stefan Karl Vogt nato a Wangen in Svizzera il 30 settembre 1969 quale membro del Consiglio di Amministrazione di UniCredit Services S.C.p.A. e il cui mandato avrà termine unitamente a quello degli Amministratori in carica;
- di approvare la nomina della Sig.ra Finja Carolin Kuetz, nata a Berlino il 24 gennaio 1972 quale membro del Consiglio di Amministrazione di UniCredit Services S.C.p.A. e il cui mandato avrà termine unitamente a quello degli Amministratori in carica;
- di integrare, nei termini e con le modalità espresse, alla società Deloitte & Touche S.p.A. l'incarico di revisione legale, che in particolare comporterà:
 - un incremento di 230 ore di lavoro stimate e un aumento degli onorari annui di circa Euro 35.000 (oltre IVA).

Cover e Introduzione: UniCredit S.p.A.

Frontespizi: Leagas Delaney Italia

Sviluppo grafico e realizzazione: Mercurio GP

Aprile 2019

Le soluzioni
per le cose che contano.



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