



**REPLY**  
**DICHIARAZIONE**  
**CONSOLIDATA DI CARATTERE**  
**NON FINANZIARIO**  
ai sensi del D.Lgs. 254/2016  
**2017**



# INDICE

- 5 **PREMESSA**
- 7 **REPLY**
- 17 **I VALORI E I PRINCIPI ETICI AZIENDALI**
- 23 **LA RICERCA E LO SVILUPPO DEL TALENTO**
- 28 **IL RISPETTO PER L'AMBIENTE**
- 32 **NOTA METODOLOGICA**
- 37 **RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE**



# PREMESSA

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

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

“Reply”), in quanto ente di interesse pubblico di grandi dimensioni, è soggetto al suddetto Decreto per l’anno di rendicontazione 2017. La presente DNF è stata elaborata con lo scopo di adempiere alle richieste del suddetto Decreto in merito alla rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

## Guida alla lettura della DNF 2017

Coerentemente con le richieste del Decreto, la presente DNF include una descrizione quali-quantitativa delle performance di carattere non finanziario dell’azienda in relazione ai cinque ambiti esplicitati dal Decreto, approfonditi in tre capitoli all’interno del documento, ovvero: **“I valori e i principi etici aziendali”** in riferimento agli aspetti sociali, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione; **“La ricerca e lo sviluppo del talento”** in riferimento alle pratiche di lavoro e alla gestione del personale; **“Il rispetto per l’ambiente”** in riferimento agli impatti ambientali.

Ogni capitolo include le seguenti informazioni:

- una breve descrizione delle motivazioni sottostanti la rilevanza attribuita a ciascun aspetto non finanziario, il cui processo di analisi è descritto in modo più approfondito nella *Nota Metodologica*;
- una breve descrizione delle **politiche** adottate dall’azienda in relazione al tema di riferimento;
- una descrizione del **modello di gestione e organizzazione** adottato dal Gruppo per la gestione dei temi rilevanti;

- una descrizione degli **indicatori di prestazione** rilevanti per comprendere i risultati conseguiti dall'applicazione delle suddette politiche.

Inoltre, con riferimento ai cinque ambiti richiamati dal Decreto, sono riportati i **principali rischi**, generati e/o subiti, che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti e servizi e dai suoi rapporti commerciali, inclusa la catena di fornitura (**Principali rischi ed incertezze di carattere non finanziario cui Reply S.p.A. e il Gruppo sono esposti**).

# REPLY

Reply è un gruppo specializzato in consulenza, system integration e digital services, dedicato all'ideazione, progettazione e sviluppo di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione ed i media digitali.

Costituita da un modello a rete, Reply affianca i principali gruppi industriali nella definizione di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi tecnologici e di comunicazione, quali, ad esempio, artificial intelligence, big data, cloud computing, digital communication, internet degli oggetti.

Reply si caratterizza per:

- una cultura orientata all'innovazione tecnologica;
- una struttura flessibile, in grado di anticipare le evoluzioni del mercato e di interpretare i nuovi driver tecnologici;
- una metodologia di delivery di provato successo e scalabilità;
- una rete di aziende specializzate per area di competenza;
- team costituiti da specialisti, provenienti dalle migliori università;
- un management di grande esperienza;
- un continuo investimento in ricerca e sviluppo;
- relazioni di lungo termine con i propri clienti.

## IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Reply opera con una struttura a rete costituita da società specializzate per processi, applicazioni e tecnologie, che costituiscono centri di eccellenza nei rispettivi ambiti di competenza.

**Processi** – per Reply comprendere e utilizzare la tecnologia significa introdurre un nuovo fattore abilitante ai processi, grazie ad un'approfondita conoscenza del mercato e degli specifici contesti industriali di attuazione.

**Applicazioni** – Reply progetta e realizza soluzioni applicative volte a rispondere alle esigenze del core business aziendale.

**Tecnologie** – Reply ottimizza l'utilizzo di tecnologie innovative, realizzando soluzioni in grado di garantire ai clienti la massima efficienza e flessibilità operativa.

I servizi di Reply includono:

**Consulenza** - strategica, di comunicazione, di design, di processo e tecnologica;

**System Integration** - utilizzare al meglio il potenziale della tecnologia, coniugando consulenza di business con soluzioni tecnologiche innovative e ad elevato valore aggiunto;

**Digital Services** - servizi innovativi basati sui nuovi canali di comunicazione e trend digitali.

## MARKET FOCUS

Reply, in ogni segmento di mercato dove opera, coniuga specifiche competenze di settore con una grande esperienza nell'offerta di servizi e un vasto patrimonio di capacità tecnologiche avanzate.

## TELCO & MEDIA

In un mondo che evolve verso una moltiplicazione dei contatti digitali, le modalità di relazione con il cliente finale cambiano drasticamente. La digitalizzazione dei servizi e la virtualizzazione delle interazioni impongono nuove sfide a livello di offerta, di business model e di processi operativi, disegnando, di fatto, scenari competitivi cross industry. In questo scenario Reply lavora con i principali operatori telco e media nella definizione e nell'implementazione delle strategie di digital transformation applicate ai principali processi core.

Reply ha definito un'offerta integrata di consulenza strategica e tecnologica per supportare la progettazione, la definizione e la gestione delle reti di nuova generazione, basate sui paradigmi SDN (Software Defining Network), in grado di integrare e gestire reti virtuali (Network Virtualization) tramite i servizi di network engineering e di network operations. Le soluzioni sviluppate da Reply sono state anche applicate ai network mediation layer utilizzati nel mondo automotive per rendere possibile la comunicazione in modalità 3G-4G fra il centro servizi e controllo (NOC-SOC) e le autovetture equipaggiate con le "black box".

Reply lavora, inoltre, con i principali operatori europei nel rinnovamento dei sistemi OSS/BSS verso modelli di servizio sempre più focalizzati sul cliente e su una impostazione omnichannel dell'offerta.

Reply, infine, è impegnata nell'ideazione e realizzazione di servizi e applicazioni disegnati per i dispositivi mobile di ultima generazione (contenuti audio/video in logica on-demand o lineare, integrazione con connected products, servizi di assistenza clienti e customer engagement omnichannel).

## FINANCIAL SERVICES

Reply è sempre più attiva nel supportare la trasformazione delle financial institutions europee. In questo ambito Reply lavora, con alcune delle principali realtà del settore, su numerose tematiche chiave, come, ad esempio, la definizione di strategie multicanale di digital experience e customer engagement complete: dal digital branding all'implementazione di app strategy; dallo sviluppo di una nuova generazione di portali e touchpoint multicanale, alla completa ridefinizione delle architetture tecnologiche sottostanti, all'analisi dei nuovi customer journey con iniziative di marketing evoluto in ottica data driven.

Per quanto riguarda l'area del wealth management, Reply ha una forte presenza sul mercato e ha sviluppato un'ampia gamma di competenze e soluzioni specifiche volte, ad esempio, ai modelli emergenti di consulenza e alle soluzioni e piattaforme di remote advice. Nell'area del Governance, Risk,



Control (GRC), Reply opera con una divisione di consulenza dedicata e fortemente specializzata nelle tematiche di risk evaluation e risk control. In tale ambito Reply è impegnata, presso numerose primarie istituzioni finanziarie, in un ampio spettro di attività legate al processo di implementazione delle normative dell'Unione Bancaria Europea ed allo sviluppo dei relativi modelli e soluzioni.

Un'altra tematica di forte presenza e specializzazione per Reply è quella dei mobile payments e dei servizi di m-commerce ad essi connessi. Reply offre sia servizi di consulenza sia un'ampia gamma di modelli e soluzioni architeturali basati su differenti standard, tecnologie e profili di utilizzo, rivolti sia al mercato bancario/assicurativo sia ai nuovi player emergenti nel settore dei pagamenti, anche sfruttando le nuove opportunità offerte dalla entrata in vigore della normativa PSD2.

Un tema di forte interesse per Reply riguarda anche le soluzioni IoT, in particolare applicate a comparti assicurativi quali auto, casa e salute, dove Reply è presente con progettualità di avanguardia per alcuni key players del settore.

## **MANUFACTURING & RETAIL**

Reply affianca le aziende nelle fasi di trasformazione e gestione dei sistemi informativi: dal disegno strategico alla comprensione e ridefinizione dei principali processi, fino alla realizzazione di soluzioni che integrano le applicazioni core in ambito produzione e distribuzione. Le aree di focalizzazione e di sviluppo delle competenze riguardano: supporto

dei processi di gestione fornitori e acquisto, disegno e realizzazione di sistemi di controllo e pianificazione basati sulla nuova generazione di Cloud ERP; pianificazione e controllo delle unità produttive (MES); distribuzione e movimentazione di prodotti su reti logistiche complesse (SCE).

Le piattaforme e le applicazioni cloud native così come l'attenzione agli aspetti abilitanti della trasformazione digitale rappresentano la componente tecnologica principale dell'offerta Reply.

Industrie 4.0 e Logistics 4.0 sono sempre più elementi chiave per lo sviluppo strategico delle aziende del comparto; in particolare, introdurre crescenti livelli di flessibilità all'interno dello shopfloor rappresenta la nuova sfida competitiva per le aziende di trasformazione. Reply nel corso del 2017, ha potenziato significativamente le proprie offerte in tale ambito. È stato completato il porting su piattaforma Cloud delle soluzioni proprietarie per la SCE e il MES. Sulla base dei paradigmi dell'internet degli oggetti, del cloud computing e dei big data, è stata ulteriormente potenziata la capacità di interagire con le nuove generazioni di sensori presenti a bordo delle linee produttive e dei prodotti con l'obiettivo di costituire il back bone della prossima generazione di applicazioni per la logistica e il manufacturing.

Per il mercato retail Reply ha definito una specifica linea di offerta che unisce servizi di consulenza con il design e lo sviluppo di soluzioni integrate web, mobile, call center e servizi in-store. La centralità del cliente è un tema fondante in cui i dispositivi digitali, l'innovazione dei canali digitali e dei luoghi fisici si

uniscono per creare un'unica esperienza utente, coinvolgente e coerente.

## **ENERGY & UTILITIES**

Il settore dell'energy e delle utility ha confermato, nel 2017, il trend crescente nella diffusione su scala industriale di tecnologie innovative in ogni area della catena del valore. Spinti da pressioni di mercato e regolatorie, gli operatori stanno orientando in modo deciso gli investimenti a favore della digitalizzazione, dell'ottimizzazione della programmazione e dell'esercizio degli impianti di generazione, trasporto e distribuzione dell'energia elettrica.

In questo scenario di profonda trasformazione, Reply si pone tra i partner di riferimento per le società del settore, coniugando la conoscenza del mercato e dei suoi processi peculiari, con una capacità distintiva nella progettazione, realizzazione e gestione di soluzioni applicative e tecnologiche a supporto del "core business" nelle aree di generazione, trading & risk management, pricing & forecasting, smart metering, billing e CRM. Le consolidate competenze nell'introduzione delle nuove tecnologie (IoT, big data, cloud, mobile, ecc.) sono state inoltre verticalizzate, con team dedicati ad elevata focalizzazione, sui modelli operativi delle varie aree della catena del valore dell'energy & utility e in particolare nella definizione e nello sviluppo di nuovi modelli in ambiti quali smart metering, mobilità elettrica, monitoraggio ed ottimizzazione impianti, smart grid, asset & work management. Reply, infine, affianca i propri clienti nell'adozione di nuovi paradigmi di energy management volti

all'efficientamento energetico, ambito dove si propone con un'offerta completa, rivolta sia alle società di vendita dell'energia sia ai clienti finali.

## **HEALTHCARE & GOVERNMENT**

Un importante ambito di specializzazione per Reply è la telemedicina, ovvero la sanità digitale, che è destinata a spostare sempre di più terapie e monitoraggio dei pazienti fuori dall'ospedale. Le aree che maggiormente possono impattare il modello organizzativo sono: telemonitoraggio a casa dei malati, ricetta elettronica, e-health per la gestione dei malati cronici. Per tali scenari Reply ha realizzato una piattaforma specifica in grado di abilitare una rete di comunicazione integrata tra i pazienti e gli operatori territoriali a vari livelli: ospedali, case di cura, centri sanitari di assistenza, centri sociali e quant'altro.

In Inghilterra, infine, Reply lavora con diversi enti governativi tra cui il Ministero della Difesa (MoD), per il quale ha contribuito a definire e implementare un nuovo approccio all'utilizzo dell'architettura IT, a supporto dei processi decisionali, in grado di integrare flussi di informazioni eterogenei, migliorando la gestione dei dati e garantendo, al contempo, la completa visibilità delle risorse disponibili.

## IL VALORE DELLE PERSONE

Reply si basa sull'eccellenza delle persone che ne fanno parte, professionisti provenienti dalle migliori università e politecnici del settore. Le donne e gli uomini Reply danno vita al "brand" presso clienti e partner e ne rappresentano l'immagine.

Reply investe continuamente in risorse umane stringendo rapporti privilegiati e relazioni di collaborazione con diversi poli universitari al fine di rafforzare il proprio organico con personale di alto profilo.

L'interesse nel recruiting è rivolto principalmente a giovani laureati. In particolare, le facoltà di interesse risultano essere: informatica, ingegneria informatica, ingegneria elettronica, ingegneria delle telecomunicazioni, ingegneria gestionale ed economia e commercio. Il rapporto tra Reply e le università si esplica, inoltre, attraverso frequenti collaborazioni a livello di stage, tesi e partecipazione a lezioni e seminari.

I valori che caratterizzano le persone Reply sono l'entusiasmo, l'eccellenza, la metodologia, lo spirito di squadra, l'iniziativa, la capacità di comprendere il contesto e di comunicare con chiarezza le soluzioni proposte. Il continuo desiderio di immaginare, sperimentare e studiare nuove soluzioni consente di percorrere cammini innovativi in maniera rapida ed efficace.

Chiunque abbia deciso di far parte del "mondo Reply", vi trova la possibilità di esprimere al meglio

le proprie potenzialità in un modello organizzativo basato su: cultura, etica, fiducia, onestà e trasparenza.

Valori indispensabili per un continuo miglioramento e per una sempre maggiore attenzione alla qualità nel proprio lavoro.

Tutti i manager del Gruppo lavorano quotidianamente affinché non si disperdano i principi che da sempre sono alla base di Reply e che l'hanno sostenuta nella sua crescita.

## REPLY TEAM

- Condivisione degli obiettivi del cliente;
- professionalità e rapidità nell'implementazione;
- cultura e flessibilità.

**Eccellenza:** la cultura di base, lo studio, l'attenzione per la qualità, la serietà, la valorizzazione dei risultati.

**Squadra:** la collaborazione, il trasferimento delle idee e della conoscenza, la condivisione di obiettivi e risultati, il rispetto delle caratteristiche personali.

**Cliente:** la condivisione degli obiettivi, la soddisfazione del cliente, la coscienziosità, la professionalità, il senso di responsabilità, l'integrità.

**Innovazione:** l'immaginazione, la sperimentazione, il coraggio, lo studio, la ricerca del miglioramento.

**Velocità:** la metodologia, l'esperienza nella gestione dei progetti, la collaborazione, l'impegno nel raggiungimento dei risultati e degli obiettivi del cliente.

## LA CORPORATE GOVERNANCE

Il sistema di Corporate Governance adottato da Reply è aderente alle indicazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate italiane edito da Borsa Italiana S.p.A., nella versione di marzo 2006, aggiornata da ultimo nel mese di luglio 2015, con le integrazioni e gli adeguamenti conseguenti alle caratteristiche del Gruppo.

In ottemperanza agli obblighi normativi viene annualmente redatta la Relazione sul sistema di governo societario, che contiene una descrizione generale del sistema di governo societario adottato dal Gruppo e riporta le informazioni sugli assetti proprietari e sull'adesione al Codice di Autodisciplina, ivi incluse le principali pratiche di governance applicate e le caratteristiche del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi anche in relazione al processo di informativa finanziaria.

La suddetta Relazione è consultabile sul sito internet Reply - Corporate Governance.

Il Codice di Autodisciplina è consultabile sul sito di Borsa Italiana S.p.A.. Il Consiglio di Amministrazione annualmente, su proposta del Comitato per la Remunerazione, definisce la Politica sulle Remunerazioni, in conformità alle disposizioni regolamentari e alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina. Ai sensi di legge, la Politica sulle Remunerazioni costituisce la prima sezione della Relazione sulle Remunerazioni e sarà sottoposta all'esame dell'Assemblea degli Azionisti chiamata ad approvare il Bilancio di esercizio 2017.

**PRINCIPALI RISCHI ED INCERTEZZE DI CARATTERE NON FINANZIARIO CUI REPLY S.P.A. E IL GRUPPO SONO ESPOSTI**

In aggiunta ai fattori di rischio riportati nei **Principali rischi ed incertezze cui Reply S.p.A. e il Gruppo**

**sono esposti** all'interno della Relazione sulla Gestione, si riportano di seguito i principali rischi, generati o subiti, connessi ai cinque ambiti richiamati dal D.Lgs. 254/16, che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto.

<b>Ambito del D.Lgs. 254</b>	<b>Descrizione del rischio</b>	<b>Azioni di mitigazione</b>
<b>GESTIONE DEL PERSONALE</b>	<p>Il successo del Gruppo dipende in larga misura da alcune figure chiave che hanno contribuito in maniera determinante allo sviluppo dello stesso, quali il Presidente e gli amministratori esecutivi della Capogruppo Reply S.p.A.. Reply è, inoltre, dotata di un gruppo dirigente in possesso di una pluriennale esperienza nel settore, avente un ruolo determinante nella gestione dell'attività del Gruppo. La perdita delle prestazioni di una delle suddette figure chiave senza un'adeguata sostituzione, potrebbe avere effetti negativi sulle prospettive, attività e risultati economici e finanziari del Gruppo.</p>	<p>Reply si è dotata di una struttura operativa e dirigenziale capace di assicurare continuità nella gestione degli affari sociali.</p>
	<p>Il settore dei servizi di consulenza ICT in cui opera il Gruppo è caratterizzato da veloci e profondi cambiamenti tecnologici e da una costante evoluzione delle professionalità e delle competenze. Il business di Reply si basa pertanto sulla capacità di attrarre e trattenere risorse nuove e qualificate, nonché la capacità di definire piani di formazione sufficientemente adeguati a fornire al proprio personale tutti gli strumenti necessari per lo sviluppo di soluzioni innovative. L'incapacità di attrarre risorse e di predisporre programmi di formazione adeguati potrebbe avere effetti negativi sulle prospettive future del Gruppo.</p>	<p>Reply collabora stabilmente con numerose università e centri di ricerca, sia a livello italiano che internazionale, con iniziative per far conoscere l'azienda come ReplyU e Student Tech Clash.</p> <p>Reply ha realizzato una piattaforma di archiviazione documentale e di knowledge-sharing costruita per la condivisione di approfondimenti, link, opinioni, documentazione che stimola l'aggiornamento continuo dei propri dipendenti sulle ultime evoluzioni del settore.</p>

<b>Ambito del D.Lgs. 254</b>	<b>Descrizione del rischio</b>	<b>Azioni di mitigazione</b>
<b>GESTIONE DEL PERSONALE</b>	<p>Il Gruppo è costantemente impegnato a garantire il rispetto della diversità e delle pari opportunità per i propri dipendenti. L'assenza di una specifica politica relativa alla diversità in azienda potrebbe, però, portare Reply a non essere preparata a rispondere ad un eventuale normativa o regolamentazione in materia (attuale o futura).</p>	<p>Reply divulga e richiede l'accettazione del proprio Codice Etico a tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo.</p>
<b>GESTIONE DEL PERSONALE</b>	<p>Sebbene le attività svolte dal Gruppo non comportino un elevato rischio per la sicurezza dei dipendenti e dei collaboratori esterni è importante che venga garantito un ambiente di lavoro salubre e sicuro. Il mancato rispetto della normativa applicabile in tema di salute e sicurezza sul lavoro potrebbe risultare in una non conformità legislativa ed avere, in ultima istanza, effetti negativi sul Gruppo.</p>	<p>Reply gestisce la salute e sicurezza dei lavoratori presso le sedi Italiane attraverso prassi e procedure ispirate allo standard OHSAS 18001. Alcune società del Gruppo si sono dotate di specifiche Policy in materia di salute e sicurezza dove richiesto dalla normativa o dalle prassi di mercato.</p>
<b>AMBIENTE</b>	<p>Il Gruppo Reply nella maggior parte dei casi non è proprietario degli immobili dove si trovano gli uffici. Questa condizione non permette all'azienda di operare direttamente con interventi di efficientamento energetico che potrebbero generare benefici finanziari nonché un miglioramento delle performance ambientali. Inoltre, l'assenza di un programma di gestione delle emissioni potrebbe esporre il Gruppo ad un potenziale rischio reputazionale, laddove chiamato a rendicontare le proprie performance ambientali.</p>	<p>Il Gruppo Reply ha definito e divulgato una Politica Ambientale. Reply partecipa al Carbon Disclosure Project (CDP) relativo alla Supply Chain.</p>
<b>AMBIENTE</b>	<p>Il Gruppo Reply, nello svolgimento delle proprie attività di business produce rifiuti, tra cui anche rifiuti speciali (es. RAEE) il cui smaltimento è sottoposto a precisi requisiti di legge. In assenza di un programma di monitoraggio delle modalità di smaltimento dei rifiuti, il Gruppo potrebbe essere non conforme alla normativa vigente.</p>	<p>Reply conferisce i propri rifiuti elettrici ed elettronici a società esterne specializzate ed autorizzate al corretto smaltimento. Reply recupera i computer non più utilizzati ma ancora perfettamente funzionanti e li mette a disposizione delle scuole presenti nei territori di riferimento delle principali sedi italiane.</p>

<b>Ambito del D.Lgs. 254</b>	<b>Descrizione del rischio</b>	<b>Azioni di mitigazione</b>
<b>DIRITTI UMANI</b>	<p>Il Gruppo Reply, nello svolgimento dei propri servizi, può integrare i propri team con collaboratori esterni. L'assenza di un processo di valutazione dei collaboratori esterni da un punto di vista etico (rispetto delle leggi, diritti umani, corruzione, sociale) in fase di selezione, potrebbe generare effetti negativi sul Gruppo nel lungo periodo.</p>	<p>Reply richiede ai collaboratori l'accettazione esplicita del proprio Codice Etico.</p> <p>Il Gruppo ha adottato processi amministrativi che garantiscono controlli stringenti sui collaboratori esterni.</p>
	<p>Il Gruppo Reply, nella conduzione del business, si impegna a promuovere la tutela dei diritti umani evitando ogni forma di discriminazione. Tuttavia l'assenza di una politica aziendale per evitare il verificarsi di episodi di discriminazione e per, eventualmente, gestirli, potrebbe aumentare la probabilità che si verificano episodi non in linea con le norme interne ed esterne.</p>	<p>Reply ha predisposto un sistema interno di segnalazione attraverso il quale i dipendenti possono segnalare all'Organismo di Vigilanza eventuali irregolarità o violazioni delle normative applicabili e delle procedure interne (sistema di whistleblowing).</p>
<b>SOCIALE</b>	<p>Il Gruppo Reply, fornendo servizi a soggetti terzi (B2B), entra in contatto con una serie di informative su cui ha l'obbligo di riservatezza. L'inadeguatezza dei sistemi e delle procedure atti a garantire la protezione di tali dati potrebbe portare alla perdita degli stessi e causare effetti negativi per il Gruppo.</p>	<p>Reply ha adottato policy e procedure per garantire il corretto uso dei dati dei clienti da parte dei dipendenti e dei collaboratori.</p> <p>La funzione Compliance del Gruppo Reply svolge audit periodici per verificare la corretta applicazione delle procedure in essere.</p>
	<p>Il Gruppo Reply, operando in un mercato altamente competitivo, potrebbe subire danni da parte dei concorrenti che adottino pratiche di concorrenza sleale. Allo stesso tempo, laddove una o più società del Gruppo adottassero pratiche commerciali e competitive non aderenti ai valori etici aziendali né alle normative in materia, questo potrebbe generare un potenziale danno all'intero Gruppo.</p>	<p>Reply divulga e richiede l'accettazione del proprio Codice Etico a tutti i dipendenti e collaboratori ed effettua periodici controlli sulla applicazione dello stesso.</p> <p>Reply promuove una cultura aziendale incentrata su principi etici stabiliti dal vertice aziendale - "Tone at the top".</p>
	<p>Il Gruppo Reply si compone di un organico molto numeroso e localizzato in diverse aree geografiche. L'assenza di valori etici condivisi da tutti i dipendenti del Gruppo, potrebbe determinare il verificarsi di episodi non in linea con le normative vigenti, generando effetti negativi per il Gruppo.</p>	

<b>Ambito del D.Lgs. 254</b>	<b>Descrizione del rischio</b>	<b>Azioni di mitigazione</b>
<b>LOTTA ALLA CORRUZIONE</b>	<p>Il Gruppo Reply, nello svolgimento della propria attività di business, stringe rapporti commerciali con altre aziende, pertanto i suoi dipendenti sono potenzialmente soggetti ad episodi di corruzione, attiva e passiva.</p>	<p>Il Gruppo Reply ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 (nel seguito anche MOGC 231). I dipendenti ricevono formazione sul MOGC 231 e sul Codice Etico.</p> <p>Reply effettua periodici risk assessment per le aree sensibili al rischio corruzione.</p> <p>Reply ha predisposto la “Policy Omaggi, Spese Rappresentanza, Sponsorizzazioni” per regolare tali fattispecie secondo principi di eticità e correttezza.</p> <p>Reply svolge analisi costi-ricavi specifiche su tutte le commesse in cui sono presenti collaboratori, che potrebbero essere veicolo di atti corruttivi.</p>



# I VALORI E I PRINCIPI ETICI AZIENDALI

## IL CODICE ETICO DI REPLY

Reply e le sue controllate, al fine di garantire che le proprie attività siano ispirate a principi di correttezza e trasparenza, si sono dotate di un Codice Etico approvato il 28 marzo 2008, che è stato distribuito e divulgato nei Paesi in cui il Gruppo opera.

Tale Codice è stato elaborato per assicurare che i valori etici fondamentali del Gruppo Reply siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura aziendale, nonché lo standard di comportamento di tutti i collaboratori del Gruppo nella conduzione degli affari e, in generale, delle loro attività. Il documento, infatti, è destinato a tutti gli stakeholder del Gruppo, ovvero: azionisti, dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti e partner d'affari.

I principi etici fondamentali per il Gruppo sono:

**professionalità e fiducia** dei propri collaboratori, **legalità e onestà** delle attività svolte dal Gruppo nel pieno rispetto della normativa vigente, **imparzialità**, rispetto della **diversità** e **non discriminazione** verso i propri collaboratori, **prevenzione di potenziali conflitti di interesse e correttezza** e **trasparenza** di tutte le azioni svolte dai destinatari del codice.

Nel Codice Etico sono inoltre esplicitate le regole comportamentali che definiscono i rapporti di Reply con i propri *stakeholder*.

Il rapporto con i **dipendenti** è sviluppato attraverso la specializzazione delle competenze, l'attenzione per la qualità e la collaborazione per la realizzazione degli obiettivi valutando costantemente il contributo delle singole risorse ai risultati aziendali. Tutti i **collaboratori e consulenti** del Gruppo sono tenuti ad agire legalmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel rispettivo contratto di collaborazione

e quanto previsto dal Codice Etico operando con diligenza per tutelare i beni aziendali.

Il Gruppo Reply si impegna a perseguire i massimi risultati per la protezione della sicurezza dell'ambiente di lavoro e della salute dei lavoratori e opera nel rispetto delle comunità locali e nazionali, contribuendo alla diffusione e alla sensibilizzazione in tema di sviluppo sostenibile.

Nel Codice Etico adottato dal Gruppo sono inoltre descritti i rapporti con **autorità ed istituzioni pubbliche**, demandati a chi è formalmente incaricato nelle singole società con esplicito mandato. I rapporti con le istituzioni sono basati su liceità, trasparenza, chiarezza e correttezza nel pieno rispetto della normativa vigente.

I rapporti con i **clienti** sono improntati alla condivisione degli obiettivi, in uno spirito di professionalità, responsabilità ed integrità. I collaboratori del Gruppo devono pertanto perseguire il mantenimento e lo sviluppo delle relazioni esistenti secondo i più elevati standard qualitativi per il soddisfacimento delle ragionevoli aspettative del cliente che verranno regolarmente monitorate. La selezione dei **fornitori** e la formulazione delle condizioni di acquisto dei beni e servizi per le società del Gruppo è dettata da valori e parametri di liceità, concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità nel prezzo, qualità del bene e/o del servizio, valutando accuratamente le garanzie di assistenza ed il panorama delle offerte.

Tra i requisiti esplicitati come fondamentali nel Codice Etico di Reply è presente la **sicurezza dei sistemi informativi**, che è ottenuta implementando una serie di procedure e meccanismi tecnici per

garantire l'affidabilità delle informazioni trattate, nonché l'efficacia ed efficienza dei servizi erogati dall'azienda.

La protezione dei dati e degli elementi associati è garantita se viene preservata:

- la riservatezza, assicurando che i dati siano accessibili solamente a coloro che sono autorizzati ad averne accesso;
- l'integrità, salvaguardando la completezza dei dati e dei metodi di trasferimento;
- la disponibilità, assicurando che gli utenti autorizzati abbiano accesso ai dati e agli elementi che li trattano quando necessario.

Il Gruppo Reply ripone la massima attenzione nella conduzione delle attività aziendali all'insegna della trasparenza e della correttezza, nel rispetto delle aspettative dei diversi portatori di interesse e delle disposizioni normative. Gli aspetti di maggior rilievo per il Gruppo, alla luce delle attività che svolge, sono relativi alla compliance normativa, alla protezione dei dati dei clienti e alla gestione responsabile dei collaboratori.

## **COMPLIANCE E LOTTA ALLA CORRUZIONE**

Il Gruppo Reply nell'intrattenimento delle relazioni commerciali con soggetti pubblici e privati ritiene fondamentale il rispetto della normativa vigente, anche in riferimento alle pratiche di concorrenza sleale e alla corruzione attiva e passiva.

Per quanto riguarda i differenti aspetti legati alla conformità legislativa, finora il Gruppo non ha ritenuto necessario dotarsi di una politica formale che espliciti gli indirizzi aziendali relativamente all'osservanza delle leggi vigenti, in quanto considerati intrinseci

nella cultura aziendale e tenendo conto delle diversità normative esistenti a livello locale. In ogni caso, tali principi sono riassunti nel Codice Etico di Gruppo.

Relativamente alla lotta alla corruzione, pur in assenza di una politica formalizzata e specifica in materia, Reply ha adottato, a livello di Gruppo, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, che rappresenta un sistema strutturato ed organico di procedure e attività di controllo, volto a prevenire, per quanto possibile, la commissione di condotte non idonee, anche in materia di corruzione. Le singole società del Gruppo hanno la responsabilità di attuare il Modello nel proprio ambito, in relazione alle attività dalle stesse in concreto poste in essere nelle aree a rischio.

I dipendenti del Gruppo sono tenuti ad osservare il MOGC 231 e le relative procedure, che specificano le modalità operative per lo svolgimento dei diversi processi aziendali. Tali procedure sono state adottate per il rafforzamento del sistema di controllo interno, con particolare riferimento ai reati di corruzione ed ai reati societari. Con lo scopo di verificare l'effettiva applicazione delle stesse, sono periodicamente eseguiti audit interni. Inoltre, in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera sono stati predisposti canali specifici per l'invio di segnalazioni in merito al verificarsi di casi di corruzione.

Tra i processi a rischio di reato di corruzione all'interno del MOGC 231, sono stati identificati anche quelli legati alla gestione delle spese di rappresentanza, degli omaggi, delle sponsorizzazioni

e delle liberalità generiche. Per questa ragione, il Gruppo si è dotato di una **“Policy Omaggi, Spese Rappresentanza, Sponsorizzazioni”**, valida per tutte le società del Gruppo, dove sono definite alcune linee guida da rispettare per evitare di incorrere in comportamenti non in linea con le disposizioni di legge e con le regole comportamentali interne.

### Indicatori

Nel 2016 e nel 2017 nessun episodio di corruzione è stato rilevato nelle società del Gruppo, né sono stati avviati procedimenti legali per motivi di corruzione o per concorrenza sleale o pratiche monopolistiche.

Si segnala inoltre che non si sono registrate sanzioni monetarie e non-monetarie per la violazione di normative e regolamenti in materia economica e sociale.

La formazione sulle policy anticorruzione viene erogata all’atto dell’assunzione dei dipendenti in Italia, per cui nel 2016 e nel 2017 si è concentrata principalmente sui neoassunti. In particolare, nel 2017 la formazione ha riguardato il 4% dei quadri e il 22% degli impiegati, che si vanno ad aggiungere al 9% dei quadri e al 30% degli impiegati già formati nel 2016.

Relativamente al Codice Etico, al 31 dicembre 2017 il 100% dei dipendenti della Region 2 ha sottoscritto il Codice Etico; per quanto riguarda la Region 1 la percentuale si attesta al 94%, mentre per la Region 3 al 77%. Inoltre, si rileva che a livello di Gruppo il Codice Etico è stato accettato dal 97% dei dirigenti, dal 95% dei quadri e dal 93% degli impiegati.

Per quanto riguarda i fornitori, si segnala che

contestualmente alla formalizzazione del contratto viene loro richiesto di siglare un Master Agreement valido a livello di Gruppo, che prevede specifiche clausole per l’accettazione di quanto indicato all’interno del Codice Etico.

### LA PROTEZIONE DEI DATI

La sicurezza dei sistemi informativi è un requisito fondamentale per garantire l’affidabilità delle informazioni trattate, nonché l’efficacia e l’efficienza dei servizi erogati dall’azienda. L’impegno di Reply nella protezione dei dati e degli elementi associati è volto in particolare a preservare:

- la riservatezza, assicurando che i dati siano accessibili solamente a coloro che sono autorizzati ad averne accesso;
- l’integrità, salvaguardando la completezza dei dati e dei metodi di trasferimento;
- la disponibilità, assicurando che gli utenti autorizzati abbiano accesso ai dati e agli elementi che li trattano quando necessario.

Nell’ambito della sicurezza per la gestione dei servizi informatici, nel 2017 il Gruppo Reply ha aggiornato l’**ICT Security Policy** al fine di fornire un insieme di indicazioni per una corretta e sicura gestione delle informazioni riferite alle attività progettuali svolte internamente o presso i Clienti, conformemente alle prescrizioni dei principali standard in materia.

La policy utilizza come riferimento best practices internazionali come lo Standard ISO 27001, che definisce i requisiti per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

All’interno della policy ICT vengono definiti:

- le **responsabilità in materia di sicurezza** di ICT Reply, del personale coinvolto nella gestione dei sistemi informativi centrali, delle singole società operative e del personale di Reply;
- le modalità di **gestione degli asset** (es. server, laptop, ecc.), per assicurare che le risorse siano identificate e classificate affinché la società ne abbia piena visibilità e possa proteggerle;
- le misure di **controllo degli accessi logici**, al fine di prevenire trattamenti delle informazioni non autorizzati tramite la definizione delle corrette modalità di accesso degli utenti;
- la **protezione fisica del patrimonio informatico**, per garantire la sicurezza fisica delle informazioni, prevenendo l'accesso non autorizzato alle sedi aziendali e in generale garantendo un adeguato livello di sicurezza alle risorse tramite le quali sono gestite le informazioni;
- le modalità di **gestione operativa di sistemi, reti e telecomunicazioni**, per assicurare il raggiungimento di un elevato livello di sicurezza logica delle informazioni trattate per mezzo di infrastrutture informatiche;
- i criteri di **sviluppo, manutenzione e acquisizione dei sistemi informatici**, per assicurare che i sistemi informatici (applicazioni, sistemi operativi, middleware) siano sviluppati o acquisiti e mantenuti nel tempo in modo da preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni;
- i **rapporti con terze parti e outsourcer**, per garantire la sicurezza delle risorse aziendali anche nell'ambito delle relazioni con le terze parti/outsourcer, monitorandone l'accesso alle informazioni e alle aree di lavoro;
- le modalità di **gestione degli incidenti di sicurezza**, per garantire la progettazione e implementazione di soluzioni per l'identificazione e la gestione di eventi anomali e di incidenti, tenendo conto anche della necessità di mantenere adeguati livelli di continuità a fronte di eventi imprevisti e ad alto impatto sul business;
- le linee guida per la **gestione della continuità operativa**, al fine di assicurare la disponibilità dei servizi ICT anche in situazioni di emergenza;
- i criteri di **conformità** per garantire che l'operatività aziendale e le modalità di gestione della sicurezza delle informazioni siano svolte nel rispetto e nell'osservanza di normative, regolamenti e contratti stipulati con terze parti.

Reply ha adottato una **Policy per lo svolgimento servizi per conto Cliente**, con l'obiettivo di fornire alle persone del Gruppo che sono coinvolte nello svolgimento dei servizi per conto del cliente indicazioni sulle linee guida di comportamento da osservare per garantire che il servizio fornito sia conforme alla normativa vigente, al fine di prevenire la commissione di reati informatici (D.Lgs. 231/01 e D.Lgs. 196/03).

Il Gruppo ha formalizzato la policy relativa alle **Regole di comportamento per la gestione sicura degli asset aziendali e delle informazioni**, al fine di delineare le norme che devono essere rispettate da tutto il personale per garantire il corretto e sicuro utilizzo delle risorse messe a disposizione dalle Società del Gruppo Reply per lo svolgimento dell'attività lavorativa (locali e risorse fisiche, supporti cartacei, strumenti informatici e servizi aziendali).

La policy è stata contestualizzata rispetto alle normative locali delle nazioni europee in cui hanno sede società controllate dal Gruppo.

Il modello organizzativo relativamente alla Privacy è in aggiornamento per rispondere anche alle richieste normative del nuovo Regolamento Europeo UE 2016/679 GDPR (*General Data Protection Regulation*), che entrerà in vigore il 25 maggio 2018.

A livello operativo, la sicurezza dei sistemi informativi centrali è garantita implementando una serie di misure di sicurezza volte a ridurre i rischi cui risulta esposto il patrimonio informativo nel suo complesso.

In particolare, la funzione Compliance supporta le società del Gruppo per le richieste dei Clienti che riguardano la protezione e la privacy dei dati con un focus specifico sui contratti e sui Data Processing Agreements. La funzione si occupa anche di svolgere audit interni con frequenza regolare o per specifiche necessità presso le consociate.

Inoltre si segnala che il Gruppo Reply ha formalizzato il processo da seguire in caso di **riutilizzo o smaltimento di hardware** contenente dati trattati dal Gruppo. In particolare, lo scopo di tale procedura è prevenire una qualunque possibilità di accesso, utilizzo e divulgazione non autorizzata di dati contenuti in hardware riutilizzato, rivenduto, restituito in caso di leasing, dismesso o più in generale utilizzato per finalità diverse o da owner diversi. La procedura dettagliata:

- i processi di riutilizzo o di dismissione dell'hardware, dal punto di vista delle attività in

carico a Reply IT ICT, il personale della società Reply che ha in carico le attività e le relative responsabilità;

- i metodi di cancellazione sicura per ogni tipologia di hardware;
- i metodi di demagnetizzazione e distruzione fisica per gli hardware;
- i criteri di selezione dei fornitori per la distruzione e lo smaltimento degli hardware.

Il Gruppo Reply realizza attività di formazione per sensibilizzare dipendenti e alta direzione rispetto al tema della protezione dei dati e della privacy. Tra queste, le principali sono: il corso di formazione "Awareness" (per dirigenti) e corsi in modalità e-learning (per tutti i dipendenti) sul GDPR e in generale sulla sicurezza IT e l'iniziativa "Simulated Phishing" finalizzata a incrementare la consapevolezza del personale sui rischi in materia di protezione dei dati.

#### Indicatori

Nel corso del 2017, così come nell'anno precedente, non si sono registrati reclami relativi a violazione della privacy o alla perdita di dati dei clienti.

#### LA GESTIONE DEI COLLABORATORI

La selezione dei collaboratori e la costruzione di relazioni virtuose e durature sono aspetti di fondamentale importanza per il Gruppo, essendo coinvolti nelle attività presso le sedi di Reply o presso i Clienti e per tale motivo sono valutati e gestiti accuratamente. A tal fine è attivo un processo strutturato di selezione, valutazione e qualifica che permette di monitorare costantemente il loro livello

di prestazione, anche al fine di favorirne la crescita continua.

Gli aspetti sociali ed etici, come la salute e la sicurezza, la regolarità dei pagamenti, i contributi sociali e la conformità nella tutela dei lavoratori sono inclusi nei termini e nelle condizioni che i collaboratori accettano e sottoscrivono; sono inoltre effettuati audit periodici ed è stata adottata la policy **Modern Slavery Statement** dalle società presenti nelle nazioni in cui il legislatore ha inteso rilevante il rischio dell'insorgere di forme di schiavitù moderna. In tutti i contratti stipulati dal Gruppo collaboratori e fornitori sono tenuti ad accettare ed applicare il Codice Etico del Gruppo.

### **Indicatori**

I nuovi fornitori valutati attraverso criteri sociali si attestano al 47% nel 2016 e al 42% nel 2017.

# LA RICERCA E LO SVILUPPO DEL TALENTO

Il successo e la crescita di Reply sono sostenuti dall'impegno e dall'eccellenza delle persone che lavorano nelle sedi italiane ed internazionali del Gruppo. Le donne e gli uomini Reply danno vita al brand presso clienti, partner e interlocutori esterni, e ne rappresentano l'immagine: per questo, il Gruppo investe costantemente sulla loro crescita e valorizzazione, garantendo percorsi di sviluppo professionale e creando le condizioni per un ambiente di lavoro collaborativo e motivante. In uno scenario competitivo caratterizzato da una continua evoluzione, i dipendenti di Reply con il loro desiderio di immaginare, sperimentare e studiare nuove soluzioni sostengono lo sviluppo del business e alimentano la capacità del Gruppo di migliorarsi costantemente e affrontare nuove sfide. I valori di professionalità, tempestività, flessibilità, innovazione, attenzione per la qualità e condivisione degli obiettivi del cliente, costituiscono il fulcro essenziale delle policy del Gruppo nella gestione delle risorse umane.

Ad oggi il Gruppo esprime i propri obiettivi di sviluppo e valorizzazione delle competenze del proprio personale attraverso una serie di azioni concrete, che non sono attualmente formalizzate all'interno di una politica aziendale, finora ritenuta non necessaria data la generale condivisione degli stessi a tutti i livelli aziendali e societari.

Nella conduzione del business l'azienda si impegna a promuovere la tutela dei diritti umani, evitando ogni forma di discriminazione basata su etnia, genere, orientamento sessuale, condizioni fisiche e di salute, disabilità, età, nazionalità, religione o opinioni personali.

Per evitare e arginare eventuali episodi di

discriminazione è attivo un sistema interno di whistleblowing, di cui è responsabile l'Organismo di Vigilanza, per la segnalazione di eventuali irregolarità o violazioni delle normative applicabili e delle procedure interne, che garantisce l'anonimato delle segnalazioni.

Per le attività di *knowledge sharing* e *welfare* aziendale è attiva la struttura **Reply Social Network** che coinvolge i dipendenti ("**Replyers**") attraverso attività e percorsi di apprendimento sia informale che formale, utilizzando canali digitali ed eventi.

Il processo di ricerca e selezione del personale riveste una grande importanza per il Gruppo Reply ed avviene nel rispetto della normativa vigente, secondo criteri di trasparenza e di valutazione dei requisiti di competenza, capacità e professionalità. Reply acquisisce i migliori talenti attraverso rapporti privilegiati e relazioni con diversi poli universitari e centri di ricerca italiani ed europei, al fine di rafforzare il proprio organico con personale di alto profilo.

Sono state sviluppate varie attività per il coinvolgimento degli studenti quali **ReplyU**, un'iniziativa di employer branding per far conoscere Reply agli studenti universitari di tutta Europa, o **Student Tech Clash**, un contest tra atenei per stimolare la competizione attraverso la creatività e la produzione di progetti innovativi.

**Reply Social Network** dispone inoltre di una piattaforma di *knowledge sharing* costruita per la condivisione di approfondimenti e l'organizzazione di eventi di informazione e formazione. Gli eventi sono aperti a tutti i dipendenti e si compongono di seminari e workshop in cui si condividono i migliori

progetti realizzati per i clienti ed esperienze di ricerca e innovazione.

Tra le attività di formazione, **Reply Social Network** funge da veicolo per la proposta e gestione di tutti i corsi per il miglioramento delle capacità di **comunicazione** e delle **soft skills**.

Per quanto riguarda la formazione tecnica, la gestione non è centralizzata ma demandata alle singole società per meglio rispondere alle specifiche necessità formative.

Reply presta particolare attenzione alla tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti, sia adottando le misure necessarie per garantire la sicurezza dell'ambiente di lavoro, sia attraverso attività di formazione e informazione volte a prevenire e gestire in modo efficace i rischi professionali legati allo svolgimento delle attività aziendali.

Le società del Gruppo si impegnano, nelle rispettive organizzazioni aziendali, all'osservanza dei regolamenti interni in materia di sicurezza sul lavoro ed alla formazione e divulgazione delle procedure esistenti.

La gestione delle tematiche salute e sicurezza per tutte le società del Gruppo operanti in Italia è garantita attraverso l'applicazione di un modello ispirato allo standard internazionale OHSAS 18001. Al fine di accertare il rispetto della normativa vigente nei singoli paesi, la Capogruppo ha avviato un processo di verifica in alcune controllate estere.

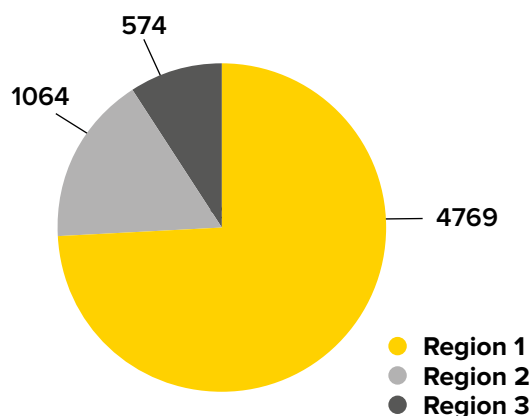
### Indicatori

Per quanto riguarda la composizione dell'organico,

il Gruppo Reply al 31 dicembre 2017 conta 6.407 dipendenti<sup>1</sup>, in crescita del 7,7% rispetto all'anno precedente. La presenza femminile - passata da 1.547 unità nel 2016 a 1.643 unità nel 2017 - è pari al 26% dell'organico totale.

La distribuzione dei dipendenti, suddivisa per Region nelle quali il Gruppo opera, è mostrata nella seguente figura.

**FIGURA 1. NUMERO DI DIPENDENTI PER REGION<sup>2</sup>**



Reply considera l'offerta di rapporti di lavoro stabili e duraturi nel tempo un requisito fondamentale per sostenere la crescita dei propri dipendenti: nel 2017 oltre il 99% dei dipendenti nelle Region 1 e 3 e intorno al 98% nella Region 2 sono assunti a tempo indeterminato, con un trend stabile rispetto all'anno precedente, a conferma dell'attenzione che l'azienda ripone alla tutela della stabilità occupazionale. Il 99% delle donne è assunto a tempo indeterminato.

<sup>1</sup> Con riferimento ai paesi inclusi nella presente DNF. Si rimanda al riguardo alla nota metodologica.

<sup>2</sup> Region 1: Italia, USA, Brasile, Polonia, Romania.  
Region 2: Germania.  
Region 3: Regno Unito, Lussemburgo, Belgio, Paesi Bassi, Francia.



Si rileva inoltre che quasi la totalità dei dipendenti, circa il 97%, ha un contratto a tempo pieno e di questi il 24% sono donne.

All'organico stabile si aggiungono i collaboratori esterni e gli stagisti che vengono accolti all'interno delle società del Gruppo in percorsi di tirocinio formativo e/o di inserimento professionale.

Nell'anno 2017, Reply ha impiegato in media 3.289 collaboratori, con un incremento del 15% rispetto al 2016. Il personale esterno si occupa principalmente di sviluppo software e assistenza sui sistemi ICT.

La totalità dei dipendenti assunti in Italia, Francia,

Belgio e Brasile è coperta da contratti collettivi di settore; tale pratica non è tuttavia applicata negli altri paesi in cui Reply opera, in quanto non prevista dalla legislazione locale.

La gestione e la valorizzazione del capitale umano di Reply sono orientate all'integrazione e al rispetto delle pari opportunità e delle diversità, le quali rappresentano un patrimonio per innovare idee e processi e per cogliere e gestire al meglio le sfide poste dal mercato.

**TABELLA 1. NUMERO DI DIPENDENTI PER CATEGORIA, PER GENERE E PER GRUPPO DI ETÀ**

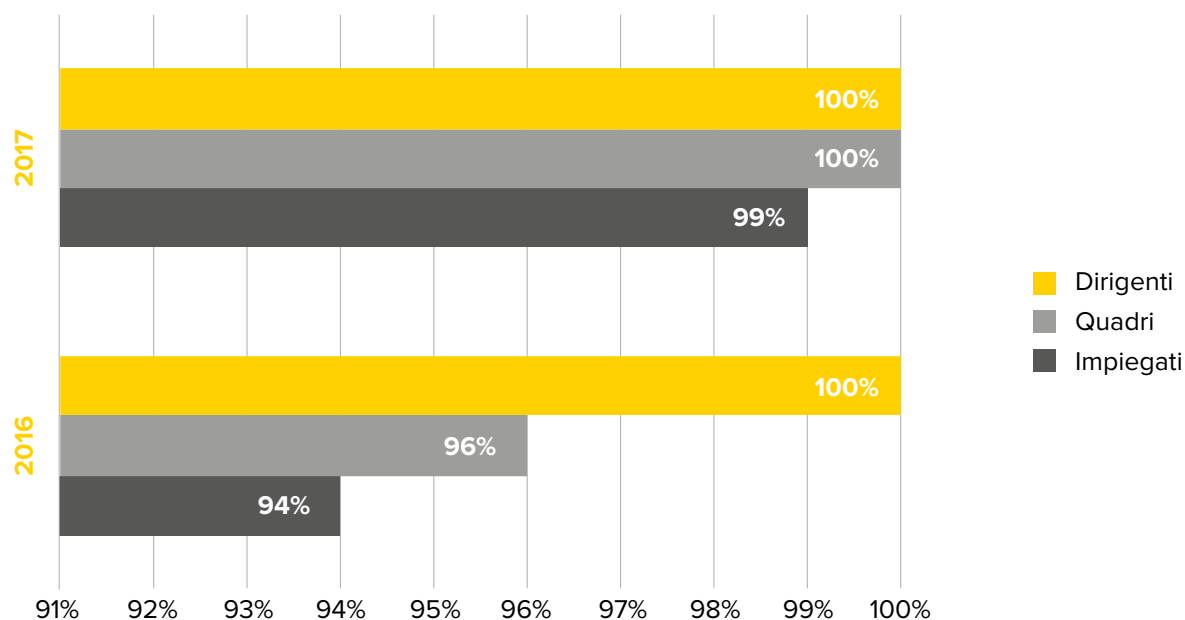
CATEGORIA	FASCIA DI ETÀ	2016		2017	
		UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	< 30 anni	0%	0%	0%	0%
	30 < x > 50	3%	1%	3%	1%
	> 50 anni	1%	1%	1%	0%
Quadri	< 30 anni	0%	0%	0%	0%
	30 < x > 50	10%	5%	11%	6%
	> 50 anni	2%	1%	2%	1%
Impiegati	< 30 anni	30%	37%	30%	37%
	30 < x > 50	51%	51%	50%	51%
	> 50 anni	3%	4%	3%	4%
<b>Totale</b>		<b>4.401</b>	<b>1.547</b>	<b>4.764</b>	<b>1.643</b>

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Reply S.p.A. si compone di 6 uomini e una donna con età superiore ai 50 anni e un uomo e una donna con età compresa tra i 30 e i 50 anni.

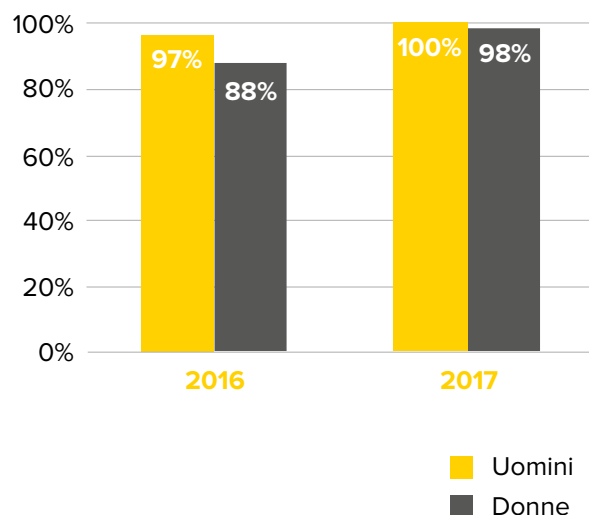
Reply si impegna a promuovere la tutela dei diritti umani, evitando ogni forma di discriminazione basata su razza, genere, orientamento sessuale, condizioni fisiche e di salute, disabilità, età, nazionalità, religione o opinioni personali. Si rileva che nel 2017 e nell'anno precedente non sono stati segnalati episodi di discriminazione.

Il Gruppo Reply valuta costantemente il contributo ai risultati aziendali delle singole risorse attraverso il confronto tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti, i comportamenti attivati ed i compiti eseguiti in un periodo di tempo prestabilito, valorizzando altresì le conoscenze, le capacità e la qualità dei propri collaboratori. Durante il 2016 e il 2017 il sistema centralizzato di valutazione del personale ha consentito di valutare la quasi totalità dei dipendenti.

**FIGURA 2. PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER CATEGORIA**



**FIGURA 3. PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER GENERE**



L'aggiornamento e lo sviluppo professionale delle persone sono costantemente promossi dalle attività di formazione continua. Per questo motivo nel 2016/2017 Reply ha investito in programmi di sviluppo delle competenze e di supporto allo sviluppo della carriera professionale, tra cui percorsi di induction e onboarding, corsi di specializzazione e aggiornamento tecnico, workshop su soft skills.

Si rileva inoltre che, al fine di aumentare la retention e il benessere generale delle persone, Reply assicura dei benefit ai propri dipendenti che variano nei diversi paesi, anche in relazione alla normativa locale.

In nessuna delle country in cui operano le società del Gruppo Reply si rilevano differenze significative nell'attribuzione dei benefit per le diverse tipologie di contratto applicato (tempo indeterminato, determinato o part-time).

Con riferimento alla salute e alla sicurezza delle proprie persone, si riportano di seguito i tassi infortunistici suddivisi per Region. Si specifica che la quasi totalità degli infortuni registrati (93% circa) è riconducibile agli infortuni in *itinere* (spostamenti casa-lavoro).

- Region 1:** Il numero di infortuni verificatisi nel 2017 è 17 per gli uomini e 9 per le donne. Il tasso di frequenza per gli uomini è 2,8, mentre quello per le donne è 4,6. Il tasso di gravità per gli uomini è 0,05, quello per le donne 0,2. Il tasso di assenteismo non risulta variato rispetto al 2016 e si attesta intorno al 3% per le donne e al 2% per gli uomini. Non si sono registrate malattie professionali nel corso del 2017.
- Region 2:** Non si sono verificati infortuni o malattie professionali nel 2017. Il tasso di assenteismo si attesta intorno al 3% per gli uomini e al 4% per le donne, in aumento di un punto percentuale rispetto al 2016.
- Region 3:** Si sono verificati 2 infortuni nel corso del 2017 (uno accaduto a un uomo ed uno a una donna). Il tasso di frequenza per gli uomini è di 1,8, mentre quello per le donne è di 4,8. Il tasso di gravità per gli uomini è di 0,01, quello per le donne di 0,2. Il tasso di assenteismo invece si attesta intorno al 2% per donne e uomini. Non si sono registrate malattie professionali nel corso del 2017<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Non sono disponibili i dati relativi al 2016 per Francia, Belgio, Paesi Bassi e Lussemburgo.

# IL RISPETTO PER L'AMBIENTE

Come richiamato nel Codice Etico, il Gruppo Reply si impegna a gestire le proprie attività di business con una particolare attenzione al rispetto dell'ambiente, contribuendo alla diffusione della cultura della sostenibilità nel rispetto delle generazioni future. Reply è principalmente organizzata per uffici e la maggior parte dei servizi sono svolti dai dipendenti direttamente presso le sedi dei clienti. Per tale ragione, gli impatti ambientali sono circoscritti prevalentemente alla gestione dei rifiuti (soprattutto quelli elettronici ed elettrici), al consumo delle risorse energetiche (per il riscaldamento e l'illuminazione degli uffici) e al conseguente impatto sul cambiamento climatico.

Nonostante nella maggior parte dei casi non sia in grado di realizzare direttamente interventi di efficientamento energetico, perché non proprietario delle sedi in cui opera, il Gruppo ha adottato una politica ambientale dove sono delineate le linee di indirizzo per la riduzione e il monitoraggio degli impatti che le attività aziendali generano sull'ambiente, includendo anche gli aspetti legati ai consumi e alle emissioni. All'interno del documento, attraverso l'analisi del contesto esterno ed interno in cui il Gruppo opera, con particolare riferimento alle politiche implementate dall'Unione Europea e da alcuni organismi internazionali (i.e. GHG Protocol, Carbon Disclosure Project), sono identificate le principali aree di impatto ambientale e i relativi strumenti di mitigazione messi in atto da Reply.

Tra questi, i principali sono:

- il **Programma di Controllo delle Emissioni di gas a effetto serra** ispirato al Carbon Disclosure

Project (CDP), per monitorare il proprio contributo in termini di emissioni di gas serra, implementare misure di contenimento delle stesse e rispondere alle richieste dei propri stakeholder;

- il **Sistema di Monitoraggio Ambientale** (applicato solo in Italia) ispirato alla norma UNI EN ISO 14001:2015 volto a minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente, in modo tale da garantire la conformità normativa e promuovere il miglioramento continuo delle performance ambientali.

Le principali linee guida definite all'interno della politica e destinate a tutti i dipendenti sono suddivise per le seguenti aree: stampa della documentazione, riciclo dei materiali, risparmio di energia, efficienza energetica, trasporti e rendicontazione dei consumi. Per ognuna di esse vengono delineate alcune norme di comportamento che devono ispirare le scelte quotidiane sia a livello individuale che a livello di società, come ad esempio l'utilizzo di mezzi pubblici, la scelta di dispositivi con alta efficienza energetica, il risparmio sulla stampa dei documenti o il rispetto della raccolta differenziata negli uffici.

Nella politica ambientale si individuano inoltre i ruoli, le responsabilità, gli strumenti e le attività da implementare per il monitoraggio degli impatti, la sensibilizzazione sui temi ambientali, la comunicazione e il reporting.

Inoltre, in un'ottica di sostenibilità, riduzione dei rifiuti, riciclo e riuso dei materiali, Reply da alcuni anni recupera i computer non più utilizzati ma ancora funzionanti e li mette a disposizione delle scuole presenti nei territori di riferimento delle principali

sedi italiane (Torino e Milano). L'iniziativa da un lato consente di produrre una quantità minore di rifiuti tecnologici, più difficili da smaltire, dall'altro di mettere a disposizione computer a scopi formativi. L'iniziativa ha avuto un'ulteriore formalizzazione nel corso del 2017, con la stipula di un accordo tra Reply, Comune di Torino e Politecnico, che prevede che l'azienda fornisca 100 computer all'anno alle scuole torinesi.

### I consumi energetici

I consumi energetici del Gruppo Reply si riferiscono a:

- **Energia elettrica**, prelevata da rete, per il funzionamento dei sistemi di illuminazione di sedi e uffici, nonché per gli apparati tecnologici

e informatici (computer, stampanti, server, data center).

- **Gas naturale** per il funzionamento degli impianti termici installati negli uffici Reply, il cui consumo è strettamente legato al volume delle attività e delle sedi aziendali.
- **Gasolio e benzina** utilizzati per l'alimentazione della flotta aziendale.
- **Teleriscaldamento** per il riscaldamento degli ambienti e/o la produzione di acqua calda sanitaria, che consente di produrre un minore impatto sull'ambiente. Il teleriscaldamento è utilizzato in Italia e Germania.

Nella tabella di seguito sono riportati i consumi energetici per tipologia negli anni 2016 e 2017.

**TABELLA 2. CONSUMI ENERGETICI PER TIPOLOGIA**

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Energia elettrica <sup>4</sup>	kWh/anno	9.438.714	9.571.010
Gas naturale	m <sup>3</sup> /anno	1.261.559	1.417.462
Gasolio	l/anno	1.567.325	1.630.992
Benzina	l/anno	150.119	210.934
Teleriscaldamento	kWh/anno	3.209.612	3.678.126

<sup>4</sup> La percentuale di elettricità prodotta da fonti rinnovabili dipende dai singoli mix elettrici nazionali.

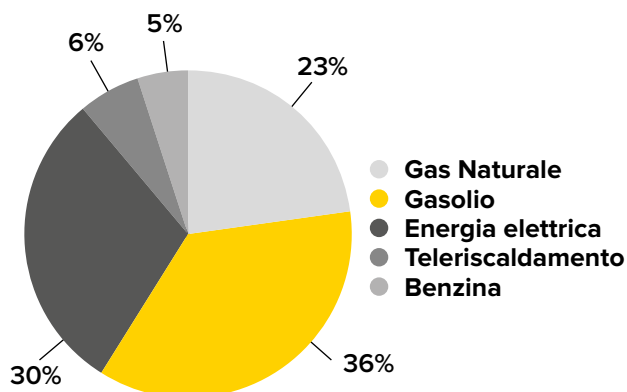
I dati riportati mostrano in linea generale un aumento dei consumi energetici per tutte le tipologie. Ciò è principalmente dovuto alla crescita dell'organizzazione in termini di attività gestite, all'aumento dell'organico, nonché all'ampliamento delle sedi e degli uffici.

Le emissioni di gas serra

Come anticipato, le emissioni di gas ad effetto serra del Gruppo sono quelle di una organizzazione office-based e sono da ricondursi all'utilizzo di combustibili fossili per riscaldamento, autotrazione e acquisto di energia elettrica prodotta da terzi. Le emissioni derivanti dalle attività di Reply sono quindi molto limitate e legate ad asset tradizionali, come impianti elettrici e termici.

Dal grafico sottostante, nel quale è riportata una suddivisione delle emissioni totali di gas serra rispetto alle singole fonti, si evince che il principale contributo deriva dal consumo di energia elettrica per gli uffici e gli apparati tecnologici e informatici, dal riscaldamento degli edifici e dal consumo di gasolio per le auto aziendali.

**FIGURA 4. EMISSIONI DI CO<sub>2EQ</sub> (SCOPO I + SCOPO II) SUDDIVISE PER FONTE AL 2017**



Di seguito si riporta il confronto tra le emissioni nell'ultimo biennio per lo Scopo I, ovvero le emissioni di gas serra dirette derivanti dal consumo di gas naturale e gasolio, e per lo Scopo II, le emissioni indirette energetiche calcolate sulla base dei consumi di energia elettrica e di teleriscaldamento.

**TABELLA 3. EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA DIRETTE (SCOPO I) E INDIRETTE ENERGETICHE (SCOPO II)**

SCOPO	UNITÀ DI MISURA	2016	2017
Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo I)	ton CO <sub>2</sub>	7.077,8	7.751,4
Emissioni indirette energetiche di gas ad effetto serra (Scopo II)	ton CO <sub>2eq</sub>	4.305,4	4.417,7

Confrontando i dati del 2016 e del 2017, come per i consumi energetici, si ricava che le emissioni di CO<sub>2eq</sub> sono in leggero aumento; in particolare, risultano incrementate del 10% per lo Scopo I e del 3% per lo Scopo II.

### **La produzione di rifiuti**

I rifiuti prodotti da Reply sono quelli tipici di una organizzazione office-based, che tipicamente non costituiscono uno specifico rischio per l'ambiente. Le principali categorie di rifiuti prodotti da Reply sono le apparecchiature hardware come PC, stampanti e server ed il relativo materiale di consumo (es. toner, carta), i rifiuti assimilabili agli urbani (es. plastica, carta, lattine), gli imballaggi (es. cartone); nessuna società del Gruppo produce rifiuti classificabili come pericolosi secondo le specifiche normative locali. Di conseguenza non sono definiti particolari processi di gestione, ma normali procedure di avvio al corretto smaltimento/riciclo dei materiali, secondo le norme di legge.

Il Gruppo effettua la raccolta differenziata dei materiali separabili e sono definite politiche che indicano comportamenti virtuosi nell'utilizzo delle risorse (es. uso responsabile della carta).

# NOTA METODOLOGICA

La Dichiarazione non finanziaria del Gruppo Reply risponde alle richieste del Decreto Legislativo 254/2016 sull'obbligo di rendicontazione delle informative non finanziarie da parte degli enti di interesse pubblico di grande dimensione. La suddetta ha l'obiettivo di assicurare la comprensione del modello organizzativo, delle politiche, dei principali rischi e degli indicatori di prestazione del Gruppo relativamente agli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva che risultano rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'azienda.

Il presente documento (DNF) è approvato dal Consiglio di Amministrazione di Reply S.p.A. in data 13/03/2018.

È stato inoltre sottoposto a esame limitato, secondo quanto previsto dal principio International Standard on Assurance Engagement (ISAE 3000 Revised) da parte di EY S.p.A.

## **Il processo di individuazione dei temi materiali**

Con lo scopo di individuare i temi rilevanti per il Gruppo, l'azienda ha svolto alcune analisi che hanno permesso di identificare le principali pressioni provenienti dai propri portatori di interesse e le priorità aziendali, con riferimento ai cinque ambiti del D.Lgs. 254/2016.

Le analisi realizzate sono principalmente le seguenti:

- **Analisi dei trend di sostenibilità a livello globale:** mappatura dei principali aspetti non finanziari presi in considerazione dalle principali borse valori che hanno pubblicato linee guida per il reporting di sostenibilità, dai rating di sostenibilità (DJSI, MSCI, ecc.), dalle organizzazioni

internazionali (GRI, World Economic Forum, ecc.) e dai governi (UE policies, UN reports, ecc.).

- **Analisi delle pressioni di settore:** mappatura degli aspetti non finanziari evidenziati come rilevanti per il settore dell'Information Technology. In particolare, sono state analizzate le pubblicazioni di alcune organizzazioni internazionali e i report di sostenibilità presentati dai principali competitor del Gruppo.
- **Analisi delle priorità aziendali:** attraverso interviste al management sono stati individuati i principali aspetti legati ai cinque ambiti del D.Lgs. 254/2016.

L'insieme dei risultati di queste analisi ha condotto alla definizione degli aspetti non finanziari maggiormente rilevanti e necessari ad assicurare la comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotta e quindi oggetto di rendicontazione all'interno della Dichiarazione non finanziaria di Reply.

Per maggiore chiarezza espositiva, nella seguente tabella si riportano gli aspetti non finanziari rilevanti in corrispondenza degli ambiti del Decreto.



<b>AMBITO D.LGS. 254</b>	<b>ASPETTO RILEVANTE</b>
Ambiente	Consumi energetici
	Gestione scarichi e rifiuti
	Emissioni GHG
Gestione del personale	Attrazione e retention dei talenti
	Salute e sicurezza dei dipendenti
	Formazione e sviluppo
	Pari opportunità e diversità
Impatti sociali	Protezione dei dati e tutela della privacy
	Compliance socio-economica
	Concorrenza sleale
Lotta alla corruzione	Lotta alla corruzione
Diritti umani	Valutazione dei fornitori secondo criteri sociali
	Lotta alla discriminazione

Si segnala inoltre che non sono stati identificati impatti rilevanti sul perimetro esterno all'organizzazione. Per quanto riguarda il perimetro interno, si segnala una sola limitazione, relativa al tasso di assenteismo, per i seguenti Paesi: Regno Unito, Stati Uniti, Polonia e Romania.

### **Il perimetro e lo standard di rendicontazione**

Il perimetro di rendicontazione, coerentemente con quanto richiesto dal Decreto, coincide con quello del Bilancio Consolidato, ovvero include le società consolidate integralmente per la reportistica finanziaria, ad eccezione delle seguenti società:

- COMSYSTO D.O.O.
- FIRST DEVELOPMENT HUB LLC
- REPLY GMBH
- TD CHINA

che, in considerazione della loro significatività rispetto agli aspetti ambientali e sociali oggetto di rendicontazione nella presente Sezione, sono state escluse dal perimetro. Si precisa che tali

considerazioni non inficiano l'obiettivo della DNF, in quanto le società sopraccitate apporterebbero unicamente contributi trascurabili agli indicatori di prestazione selezionati, essendo caratterizzate da dimensioni ed operatività estremamente ridotte, anche confrontate con il Gruppo Reply nel suo insieme.

L'anno di rendicontazione cui si riferiscono le informazioni e i dati inseriti nella presente sezione è il 2017.

### **Lo standard di rendicontazione**

Lo **standard di rendicontazione** adottato da Reply per la redazione della propria DNF sono i GRI Sustainability Reporting Standards (di seguito anche GRI Standards), pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative. In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, all'interno di questo documento si è fatto riferimento ai seguenti Reporting Standards ("GRI-referenced"):

<b>GRI STANDARDS</b>	<b>GRI DISCLOSURES</b>	<b>DESCRIPTION</b>
GRI 102 – General Disclosure	GRI 102-8	Information on employees and other workers
	GRI 102-15	Key impacts, risks, and opportunities
	GRI 102-18	Governance structure
	GRI 102-41	Collective bargaining agreements
	GRI 102-46	Defining report content and topic Boundaries
	GRI 102-47	List of material topics
GRI 103 – Management Approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary
	GRI 103-2	The management approach and its components
GRI 205 – Anti-corruption	GRI 205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures
	GRI 205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken
GRI 206 – Anti-competitive behavior	GRI 206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices
GRI 302 – Energy	GRI 302-1	Energy consumption within the organization
GRI 305 – Emissions	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions
GRI 306 – Effluents and waste	GRI 306-2	Waste by type and disposal method <sup>5</sup>
GRI 401 – Employment	GRI 401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees
GRI 403 – Occupational health and safety	GRI 403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities
GRI 404 – Training and education	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews
GRI 405 – Diversity and equal opportunity	GRI 405-1	Diversity of governance bodies and employees
GRI 406 – Non-discrimination	GRI 406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken
GRI 414 – Supplier social assessment	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria
GRI 418 – Customer Privacy	GRI 418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data
GRI 419 – Socio-economic compliance	GRI 419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area

<sup>5</sup> L'indicatore è al momento rendicontato qualitativamente, poiché i dati relativi ai quantitativi di rifiuti prodotti dal Gruppo non sono ad oggi disponibili.

## Il processo di reporting e le metodologie di calcolo

Il percorso implementato dal Gruppo in ottemperanza alle richieste del Decreto, con riferimento ai cinque ambiti indicati dal legislatore, quali ambientale, sociale, attinente al personale, rispetto dei diritti umani, lotta contro la corruzione, si è sviluppato secondo i seguenti passaggi chiave:

- Individuazione dei temi rilevanti;
- Mappatura dei principali rischi, generati o subiti, che derivano dalle attività d'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, inclusa la catena di fornitura;
- Individuazione delle politiche praticate, laddove applicabile, e della governance adottata per la gestione dei cinque ambiti;
- Definizione e implementazione di un processo (a livello di Gruppo) di raccolta, aggregazione e trasmissione dei dati e delle informazioni richieste dagli indicatori fondamentali di prestazione scelti sulla base dei temi rilevanti e previsti dallo standard di rendicontazione prescelto.

La definizione dei contenuti della DNF 2017 ha coinvolto tutte le funzioni aziendali rilevanti e responsabili per gli aspetti trattati nella sezione. Di seguito sono riportate le principali metodologie di calcolo utilizzate:

- Per i consumi energetici, in particolare energia elettrica e gas naturale, qualora i dati delle sedi non fossero disponibili, è stato utilizzato un approccio di stima conservativo che ha portato a scegliere le ipotesi associabili a performance ambientali meno positive per l'azienda. In particolare, sono stati utilizzati i consumi di energia disponibili per calcolare l'intensità dei

consumi rispetto alle postazioni in funzione negli uffici ed ai dipendenti; attraverso di essi sono stati stimati i consumi delle rimanenti sedi.

- Per quanto riguarda le emissioni derivanti dal consumo di combustibili per le auto in leasing, Reply ha scelto di rendicontarle all'interno dello Scopo I poiché adotta il principio del "controllo operativo", secondo il quale vengono computeate come emissioni dirette quelle derivanti da asset sui quali Reply può esercitare un controllo.
- Nel calcolo delle emissioni di gas a effetto serra sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione:
  - › Emissioni dirette (Scopo I): per il riscaldamento degli uffici e degli stabilimenti con gas naturale e per il carburante utilizzato dalle auto aziendali di proprietà è stato utilizzato il fattore di emissione tratto dalla tabella dei parametri standard nazionali pubblicata dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (versione di febbraio 2018);
  - › Emissioni indirette (Scopo II): per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale è stato utilizzato il fattore di emissione tratto da Confronti internazionali Terna su dati Enerdata – dati 2015; per le emissioni da teleriscaldamento è stato utilizzato il fattore di emissione fornito dal DEFRA (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs).
- Il tasso di assenteismo è stato calcolato considerando le assenze per infortunio, malattia, permesso e aspettativa non retribuita, sciopero.
- L'indice di frequenza degli infortuni è il rapporto fra numero totale di infortuni con assenza superiore a un giorno e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000; sono esclusi

dal calcolo del tasso di infortunio gli infortuni in itinere. •

- L'indice di gravità è il rapporto tra il numero totale di giornate di lavoro perse e il numero totale di ore lavorabili, moltiplicato per 1.000.
- Le giornate di lavoro perse rappresentano i giorni di calendario persi per infortunio a partire dal giorno seguente l'infortunio.
- Per quanto riguarda le ore lavorate, nei casi di dipendenti con tale valore non disponibile, è stata effettuata una stima sulla base delle ore effettivamente lavorate dalla restante forza lavoro di Reply.

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

Al Consiglio di Amministrazione della  
Reply S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10 del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Reply S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13 marzo 2018 (di seguito "DNF").

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

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

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

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

## Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

## Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
- In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Reply S.p.A. e con il personale di Reply Ltd e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.
- Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:
- o a livello di Gruppo,
    - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
    - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
  - o per le società Reply S.p.A. e Reply Ltd, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

## Conclusioni

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

## Altri aspetti

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

Torino, 29 marzo 2018

EY S.p.A.



Alessandro Davi  
(Socio)

