



REPLY
DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA DI CARATTERE
NON FINANZIARIO
ai sensi del D.Lgs. 254/2016
2019

Reply S.p.A.

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

INDICE

5	PREMESSA
7	LETTERA AGLI STAKEHOLDER
8	REPLY
21	I VALORI E I PRINCIPI ETICI AZIENDALI
28	LA RICERCA E LO SVILUPPO DEL TALENTO
34	L'ATTENZIONE AI TEMI AMBIENTALI
39	NOTA METODOLOGICA
52	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 relative modalità di gestione, delle politiche praticate dall’impresa, dei relativi indicatori di prestazione e del modello aziendale di gestione ed organizzazione (D.Lgs. 254/16 e s.i., 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 2019. 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 2019

Coerentemente con le richieste del Decreto, la presente DNF include una descrizione qualitativa e 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; **“L’attenzione ai temi ambientali”** in riferimento agli impatti sull’ambiente.

Ogni capitolo include le seguenti informazioni:

- una 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 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**).

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

In un momento storico di profondo e veloce cambiamento, condizionato dalla rivoluzione digitale in atto e da sfide globali che richiedono l'attenzione e l'impegno di tutti, le aziende sono sempre più spesso interpreti di mutamenti diversi e diversificati. Per poter garantire la continuità del business nel lungo periodo è ormai necessario interrogarsi sulle modalità attraverso le quali poter interagire in modo positivo col sistema, non solo sotto il profilo economico, ma anche sociale e ambientale, creando valore per tutti i portatori di interesse con cui l'azienda interagisce.

In questo contesto Reply si caratterizza per una cultura orientata all'innovazione tecnologica ed una struttura flessibile in grado di anticipare le evoluzioni del mercato e di interpretare i nuovi driver tecnologici.

Da sempre le attività aziendali si ispirano ai principi etici di **legalità, onestà, trasparenza, imparzialità e rispetto**, che sono alla base della cultura aziendale e riportati nel **Codice Etico di Gruppo**, destinato ad azionisti, dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti e partner d'affari. Il Gruppo si impegna a promuovere ed applicare questi valori nell'erogazione dei propri servizi al cliente, ponendosi come partner affidabile e instaurando relazioni basate sulla fiducia.

La sicurezza dei sistemi e la protezione dei dati sono requisiti fondamentali per il Gruppo che, negli ultimi anni, ha concentrato i propri sforzi sulla definizione di strumenti interni per garantire la *compliance* con le normative vigenti in materia (es. il Regolamento Europeo UE 2016/679) e i più elevati standard del servizio.

Reply ritiene di prioritaria importanza la valorizzazione e la crescita delle proprie persone (i "Replyers"), oltre che la promozione di un ambiente di lavoro collaborativo e stimolante in cui siano garantite pari opportunità per tutti. Per raggiungere questo obiettivo, negli anni ha attivato una serie di iniziative e progetti volti a massimizzare il potenziale e il talento dei Replyers e a creare un network di professionisti desiderosi di immaginare, sperimentare e studiare nuove soluzioni.

Infine, sebbene sia un'azienda di servizi con un impatto ambientale ridotto, Reply si impegna a garantire il rispetto dell'ambiente nella gestione della propria attività, considerando l'importanza che tale tema riveste a livello globale. In particolare, il Gruppo ha implementato un **Programma di Controllo delle Emissioni di gas a effetto serra** in accordo con le disposizioni del Carbon Disclosure Project (CDP), organizzazione mondiale indipendente che monitora l'impegno delle aziende nella mitigazione dei cambiamenti climatici.

Daniele Angelucci
CFO Reply S.p.A.

REPLY

Reply è un gruppo specializzato in consulenza, tecnologie 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

Con oltre 8.100 dipendenti (31 dicembre 2019), 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.

TELCO & MEDIA

La convergenza tra fisico e virtuale sta profondamente rivoluzionando il rapporto con i clienti e l'approccio stesso delle aziende Telco & Media. In questo contesto sempre più competitivo e "ibrido" gli operatori si trovano ad affrontare nuove sfide, a cui devono rispondere con offerte innovative e su misura, nuovi business model e nuovi processi operativi. Le aziende telco possono, infatti, essere protagoniste dell'ecosistema digitale, trasformandosi in piattaforme multimediali in grado di dialogare anche con terze parti e rivolgersi così in modo più diretto ai consumatori, offrendo servizi maggiormente legati alle loro esigenze.

In questo scenario di profondo cambiamento Reply lavora con i principali player di settore per definire e implementare strategie di digital transformation che fanno leva sui big data e utilizzano sistemi di intelligenza artificiale e di machine learning per disegnare servizi sempre più adatti e mirati sulle esigenze dei clienti. Inoltre, grazie ad una profonda conoscenza del settore e delle sue dinamiche operative, Reply è in grado non solo di intervenire per ottimizzarne i processi ma anche di automatizzarli facendo leva su specifiche soluzioni di Robotic Process Automation.

La relazione con il cliente e l'attenzione al servizio erogato non sono, però, gli unici aspetti toccati dal cambiamento del digitale in ambito Telco. La sempre maggiore diffusione di oggetti connessi richiede anche un cambio delle reti, attraverso una riconfigurazione che rende possibile il trasporto - in tempo reale - di enormi volumi di dati, generati non più solo da smartphone e altri dispositivi mobili, ma da una miriade di oggetti connessi. Reply è parte attiva di questa nuova era di "smart connection" in cui la stessa rete deve adattarsi e riconfigurarsi in base alle esigenze in continuo cambiamento dell'utente: per questo ha definito un'offerta integrata di consulenza strategica e tecnologica per supportare le evoluzioni legate al 5G e alla progettazione, definizione e gestione delle reti di nuova generazione basate sui paradigmi SDN. Si tratta di reti capaci di integrare e gestire reti virtuali tramite i servizi di network engineering e di network operations.

FINANCIAL SERVICES

Il digitale sta radicalmente trasformando il settore delle financial institutions. I principali analisti di mercato prevedono che il mercato delle piattaforme digitali finanziarie esploderà nei prossimi anni, sia per l'aumentato numero di clienti retail nativamente digitali, sia per l'evoluzione tecnologica verso piattaforme cloud altamente scalabili.

La crescente penetrazione di soluzioni basate su intelligenza artificiale e robotica è un altro potente elemento di trasformazione, reso possibile dall'esplosione di dati disponibili (big data), dalla

crescente digitalizzazione dei servizi/processi interni e di interfaccia con il mercato, dalla nuova modellistica decisionale.

Reply accompagna banche e assicurazioni europee nella loro trasformazione digitale: le aiuta non solo a definire strategie multicanale e a implementare modelli di open banking e open insurance ma anche a far convivere le nuove architetture e tecnologie all'interno di sistemi e architetture preesistenti. Per farlo porta il proprio know-how in ambiti chiave come i big data, la robotica e l'intelligenza artificiale, con l'obiettivo di migliorare l'interazione con i clienti e sviluppare nuovi modelli decisionali per analizzare i rischi e ottimizzare i processi operativi interni con tecniche di RPA.

Reply è attiva, inoltre, nel settore dei mobile payment, dei servizi di m-commerce e delle piattaforme ad essi connesse, offrendo soluzioni, servizi e consulenza sia per il mercato bancario-assicurativo sia per i nuovi player emergenti che si occupano di pagamenti.

Anche nel mondo del wealth management Reply ha una forte presenza: in quest'ambito ha sviluppato soluzioni specifiche per nuovi modelli di consulenza, anche con piattaforme di robo-advisory. Sul fronte del risk control Reply è significativamente attiva operando in Europa con una divisione di consulenza dedicata al Governance, Risk e Control (GRC). Reply sviluppa, inoltre, soluzioni che aiutano le istituzioni finanziarie nell'attuazione delle normative dell'Unione Bancaria Europea ed è infine impegnata sul fronte dell'innovazione spinta con progetti legati per

esempio al riconoscimento biometrico, all'identità digitale, al quantum computing e alla blockchain.

MANUFACTURING

Reply, nel 2019, ha investito significativamente per potenziare il proprio portafoglio di soluzioni in ambito Industrie 4.0 e Logistic 4.0 reingegnerizzando completamente le proprie soluzioni proprietarie per la Supply Chain Execution e per il Manufacturing Execution System. Grazie all'integrazione 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 stessi, con l'obiettivo di costituire il back bone della prossima generazione di applicazioni per la logistica e il manufacturing.

Reply, inoltre, lavora con alcuni dei principali gruppi del comparto manifatturiero nelle fasi di trasformazione ed evoluzione dei sistemi in ambito produttivo e distributivo, con un'offerta specifica che integra consulenza tecnologica e dominio del contesto industriale. In particolare, gli ambiti di intervento di Reply riguardano il supporto dei processi di gestione fornitori e acquisto, il disegno e la realizzazione di sistemi di controllo e pianificazione basati sulla nuova generazione di ERP in cloud, la pianificazione e il controllo delle unità produttive e la progettazione e definizione di reti logistiche di approvvigionamento.

Un settore manifatturiero che ha registrato una grande trasformazione nel 2019 è il comparto dell'automotive, soprattutto sul fronte dei veicoli

connessi e delle mobility platform. In questi ambiti Reply, in particolare, seguendo il paradigma ACES (Autonomous, Connected, Electrical and Shared), ha sviluppato competenze e progetti legati all'assistenza alla guida autonoma, che sta compiendo i primi passi verso il livello 5, ossia la guida senza alcun intervento da parte dell'uomo. Anche sul fronte della connettività Reply collabora con i principali OEM per realizzare versioni commerciali di piattaforme di connettività V2I (Vehicle to Infrastructure): gli sviluppi riguardano sia le applicazioni software a bordo veicolo (infotainment e box telematiche) sia quelle mobile e di back-end per l'elaborazione dei dati ricevuti ed erogazione di servizi B2C e B2B.

Un altro grande salto innovativo è rappresentato dai veicoli elettrici e ibridi, una categoria di trasporto per cui è fondamentale poter ottimizzare il processo di ricarica, sia in termini logistici che di tempi. In quest'ottica Reply ha fatto leva sulla sua consolidata esperienza in ambito mobile e nello sviluppo di piattaforme in cloud per progettare, assieme alle aziende clienti, piattaforme di servizi al veicolo connesso in grado di integrare dati provenienti dai sistemi di bordo con dati distribuiti in rete in modo da poter calcolare i percorsi ottimali tra le differenti stazioni di ricarica. Inoltre, in ambito di Sharing Mobility, Reply ha collaborato con il principale operatore europeo per la realizzazione di una centralina di comunicazione tra veicoli e infrastrutture seguendone sia lo sviluppo hardware che il software.

Nel 2019, infine, Reply ha ribadito la propria leadership nel settore delle soluzioni informatiche per la logistica a supporto dell'industria automobilistica con progetti, per i principali OEM, che hanno riguardato l'intera filiera: dalla produzione, alla logistica di fabbrica, fino al trasporto e alla distribuzione post-vendita.

RETAIL

L'evoluzione dei comportamenti d'acquisto dei clienti, l'ingresso di nuovi player nel mercato, l'e-commerce e la digitalizzazione spinta di prodotti e servizi hanno già cambiato radicalmente il settore del retail. In questa dimensione rinnovata, a mutare forma è anche la customer experience che diventa un elemento di differenziazione per i retailer: oggi i clienti chiedono sempre maggiore relazione con i brand e si aspettano di potere interagire ovunque si trovino abbattendo il confine tra negozi fisici ed e-commerce. Un'esperienza d'acquisto completamente personalizzata è un prerequisito per una percezione positiva dell'interazione con aziende e marchi. Pertanto, sono cruciali le strategie basate sui dati che includono analisi in tempo reale del comportamento dei clienti, nonché una perfetta connessione tra il mondo digitale e quello fisico.

Reply, inoltre, supporta gli operatori tradizionali ad aggiungere funzionalità digitali al proprio business integrando le più aggiornate tecnologie all'interno delle attività e delle interazioni quotidiane con il consumatore. Nel 2019 ha collaborato con numerosi retailer europei per introdurre assistenti vocali e soluzioni basate sulla realtà aumentata e virtuale

in modo da trasformare radicalmente l'esperienza di shopping eliminando di fatto la barriera fra la dimensione digitale e quella in store.

ENERGY & UTILITY

Le tecnologie digitali sempre più avanzate stanno avendo un impatto significativo su tutta la filiera dell'energia e dei servizi forniti dalle utility. Oggi la digitalizzazione interessa tutte le fasi: dalla produzione alla vendita e fino al controllo dei consumi. Il 2019 ha confermato un trend crescente nella diffusione su scala industriale e in ogni area della catena del valore di tecnologie innovative capaci anche di supportare politiche di sostenibilità, un tema chiave per il 2020.

Il cloud computing è ormai lo strumento più utilizzato per il provisioning primario, mentre l'approccio basato su modelli IoT è sempre più diffuso in ambito generazione ed energy management e utilizzato a supporto di iniziative di efficiency e smart city. Inoltre, tra le grandi imprese del settore è in crescita la tendenza allo sviluppo di approcci di "open innovation" anche attraverso la ricerca di collaborazioni con startup innovative.

In questo scenario Reply si pone tra i partner di riferimento per il settore, coniugando la conoscenza del mercato e dei suoi processi peculiari, con una capacità distintiva nella progettazione, realizzazione e gestione di soluzioni digitali innovative e piattaforme tecnologiche a supporto del "core business".

Le consolidate competenze nell'introduzione delle nuove tecnologie digitali sono state ulteriormente

verticalizzate: oltre alla definizione e allo sviluppo di nuovi modelli in ambito energy management e downstream services - aree in cui Reply lavora sia con le società di vendita dell'energia sia con i clienti finali - sono proseguite le sperimentazioni e le collaborazioni nelle aree legate alla blockchain, agli advanced analytics e all'intelligenza artificiale applicate al settore.

HEALTHCARE & GOVERNMENT

Tecnologia e salute sono sempre più connesse e la sanità si sta evolvendo verso un nuovo "ecosistema" capace di soddisfare tutti i passaggi chiave legati ai pazienti: dalla prevenzione alla cura e fino al follow-up. Si tratta di un modello che passa sotto il nome di "connected care" e che consente un duplice vantaggio, sia per i pazienti che per gli operatori sanitari.

Da una parte permette ai cittadini/pazienti di accedere alle informazioni sulla propria salute attraverso piattaforme digitali unificate e interoperabili e condividere tali informazioni in maniera sicura e volontaria con medici, infermieri e altri attori. Dall'altra è possibile connettere tra di loro tutti i diversi attori che entrano in contatto con il paziente, consentendo di integrare i diversi sistemi informativi, scambiare dati e informazioni e avere a disposizione la storia clinica del paziente, così da supportarli efficacemente nei processi di diagnosi e cura.

In questo contesto Reply si posiziona come uno dei leader dell'innovazione in ambito healthcare e dati: coniuga le proprie competenze nelle tecnologie innovative come i big data, il cloud computing, i digital media e l'internet of things e il know-how clinico-sanitario per offrire piattaforme di interoperabilità e suite specificatamente create, a partire da quelle studiate per i processi di Accoglienza e Patient Relationship Management fino a quella per la presa in carico e continuità di cura del paziente.

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

Reply S.p.A. è quotata sulla Borsa Italiana dove è presente negli indici FTSE Italia Mid Cap e FTSE Italia STAR.

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 2018, 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 all'interno della sezione 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 2019.

**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.

Ambito del D.Lgs. 254	Descrizione del rischio	Modalità di gestione e azioni di mitigazione
GESTIONE DEL PERSONALE	<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 attività e sui 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 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 i profili social di ReplyU, le iniziative online delle Reply Challenges e gli eventi in università come gli Student Tech Clash. Inoltre 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>

Ambito del D.Lgs. 254	Descrizione del rischio	Modalità di gestione e azioni di mitigazione
GESTIONE DEL PERSONALE	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 a un'eventuale normativa o regolamentazione in materia (attuale o futura).	Reply divulga e richiede l'accettazione del proprio Codice Etico a tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo.
	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 portare a una non conformità legislativa ed avere, in ultima istanza, effetti negativi sul Gruppo.	Reply gestisce la salute e sicurezza dei lavoratori 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.
AMBIENTE	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.	Il Gruppo Reply ha definito e divulgato una Politica Ambientale. Reply partecipa al Carbon Disclosure Project (CDP) relativo alla Supply Chain.
	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.	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.

Ambito del D.Lgs. 254	Descrizione del rischio	Modalità di gestione e azioni di mitigazione
DIRITTI UMANI	<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 tali episodi.</p>	<p>Reply ha predisposto un sistema interno di segnalazione attraverso il quale i dipendenti possono segnalare eventuali irregolarità o violazioni delle normative applicabili e delle procedure interne (sistema di whistleblowing).</p>

SOCIALE	<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. Inoltre, il modello organizzativo di protezione dei dati è stato aggiornato per rispondere alle richieste normative del GDPR. 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. 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>	

Ambito del D.Lgs. 254	Descrizione del rischio	Modalità di gestione e azioni di mitigazione
LOTTA ALLA CORRUZIONE	<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.

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.

In **Italia** Reply ha adottato 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. 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.

Sempre a livello di Gruppo è attiva la **Whistleblowing Policy** volta a incoraggiare i dipendenti a denunciare tempestivamente comportamenti scorretti e di rassicurarli sulla possibilità di segnalare qualsiasi problematica senza alcuna conseguenza sulla loro attività lavorativa.

Con il termine "comportamenti scorretti" si fa riferimento a non conformità con la normativa applicabile, a violazioni del Codice Etico e/o delle Policy di Gruppo e, più in generale, ad azioni che possano causare qualsiasi tipo di danno (es. economico, ambientale, alla sicurezza dei lavoratori) alle società del Gruppo Reply e ai loro portatori di interessi.

La policy descrive le modalità con cui i dipendenti sono tenuti a segnalare tali eventi, ovvero attraverso l'invio di un report all'Organismo di Vigilanza, che garantisce la riservatezza delle informazioni in esso contenute, nonché l'anonimato dell'informatore (secondo quanto previsto anche dal D.Lgs. 196/03 - Regolamento UE n. 679/2016, denominato GDPR).

L'Organismo di Vigilanza ha il compito di verificare le segnalazioni e riportarle al Consiglio di Amministrazione di Reply S.p.A., il quale predispone un eventuale piano di intervento.

In **Regno Unito**, e nelle altre nazioni della **Region 3**¹ nel 2019 è stata emanata la **Policy Anti-bribery**, conforme a quanto disposto dal Bribery Act del 2010, che sanziona il crimine di corruzione sia per quanto riguarda il settore pubblico che quello privato.

Indicatori

Nel 2019, come negli anni precedenti, 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 comunicazione del Modello 231 è attuata all'atto dell'assunzione dei dipendenti in Italia, e prevede l'esplicita accettazione del modello e il superamento di un test di controllo; nel 2019 tale accettazione si è attestata al 95% dei dipendenti, in dettaglio il 92% dei dirigenti e il 95% di quadri e impiegati.

Nella **Region 3** la comunicazione della policy anti-bribery è stata attivata nel 2019, per un'accettazione esplicita del 68% dei dipendenti, in dettaglio il 90% dei dirigenti, il 92% dei quadri e il 63% degli impiegati; si segnala che tale procedura di

accettazione non è ancora stata applicata a tutte le società della Region.

Relativamente al Codice Etico, al 31 dicembre 2019 il 100% dei dipendenti della **Region 2** ha sottoscritto il Codice Etico; per quanto riguarda la **Region 1** la percentuale si attesta al 95%, mentre per la **Region 3** al 76% (la rilevazione dell'accettazione è in fase di implementazione presso le società acquisite recentemente). A livello di Gruppo il Codice Etico è stato accettato dal 99% dei dirigenti, dal 98% dei quadri e dal 94% 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.

¹ Region 1: Italia, USA, Brasile, Polonia, Romania, India.

Region 2: Germania, Cina, Croazia.

Region 3: Regno Unito, Lussemburgo, Belgio, Paesi Bassi, Francia, Bielorussia.

Nell'ambito della sicurezza per la gestione dei servizi informatici, il Gruppo Reply si è dotato di una **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 del 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.

Reply ha adottato il Global GDPR Compliance Program che ha previsto l'aggiornamento del modello organizzativo del Gruppo relativamente alla Privacy per rispondere in modo adeguato alle richieste normative del nuovo Regolamento UE 2016/679 GDPR (*General Data Protection Regulation*), entrato in applicazione il 25 maggio 2018. Tale programma ha previsto la standardizzazione delle pratiche di protezione dei dati e di tutela della privacy per tutte le società del Gruppo ed è stato implementato attraverso la definizione di un sistema di Privacy Management che ha previsto le seguenti azioni:

- Predisposizione e aggiornamento periodico dei **Registri GDPR** (inventario delle attività su dati personali condotte dalla Holding e dalle Società);
- **Processo Privacy by design**, ovvero

l'implementazione di prassi di assessment del rischio privacy con l'identificazione di misure tecniche e organizzative adeguate a garantire che ogni nuovo progetto o cambiamento significativo risponda ai requisiti di privacy e sicurezza posti dal GDPR;

- **Processo Data breach notification**, che prevede la gestione e l'eventuale notifica di un data breach all'Autorità per la protezione dei dati personali e, se necessario, agli individui impattati dal data breach;
- **Processo Data Protection Impact Assessment (DPIA)**, per l'identificazione e la mitigazione dei rischi privacy per attività di trattamento più a rischio, ad es. condotte su dati speciali e attività di profilazione e monitoraggio a larga scala;
- **Processo Handling of privacy requests**, ovvero la gestione delle richieste dei soggetti interessati inerenti l'applicazione dei loro diritti legati ai propri dati personali (ad es. diritto di portabilità, diritto di accesso ai dati, diritto di cancellazione dati, ecc.).

Inoltre il Gruppo ha definito una Policy da seguire in fase di negoziazione con il cliente, per verificare che siano rispettate le disposizioni di legge in materia di Privacy (**Data Processing Agreement**), e nella fase di erogazione del servizio, fornendo istruzioni operative per i dipendenti del Gruppo, che si devono impegnare all'accettazione e all'applicazione delle stesse per garantire la conformità di Reply.

Nell'ambito invece della segnalazione di incidenti legati alla perdita di dati, è in vigore l'**"ICT security incident management"**, che prevede le modalità di gestione degli incidenti che possono compromettere

uno o più requisiti di sicurezza delle informazioni (riservatezza, integrità e disponibilità) con una potenziale violazione della legislazione applicabile (es. GDPR). All'interno della procedura sono descritte le tre fasi previste dal processo di gestione degli incidenti (identificazione/classificazione, risposta e "lessons learned") e sono identificati i ruoli e le responsabilità per le diverse fasi.

È inoltre attivo un **programma di formazione** su GDPR e sulla sicurezza dei dati rivolto a tutti i dipendenti del Gruppo in modalità e-learning, e un corso in aula dedicato ai partner. Tali corsi si vanno ad aggiungere alle già consolidate attività di sensibilizzazione dei dipendenti quali il corso "Awareness" (per dirigenti), sulla sicurezza IT, e l'iniziativa "Simulated Phishing" finalizzata a incrementare la consapevolezza del personale sui rischi in materia di protezione dei dati.

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 dettaglia:

- i processi di riutilizzo o di dismissione dell'hardware;
- 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.

Indicatori

Nel corso del 2019, come negli anni precedenti, 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, gestito centralmente dalla funzione Sourcing, che permette di monitorare costantemente il loro livello di prestazione, anche al fine di favorirne la crescita continua.

I criteri di natura sociale utilizzati per la valutazione dei fornitori sono specifici per Paese. In particolare, per fornitori delle società in Italia si verifica la regolarità contributiva e la conformità rispetto allo stato di occupazione dei dipendenti.

Nel Regno Unito è stata emanata la **Modern Slavery Policy**, come previsto dalla normativa locale, mentre in Germania, considerata la natura dei fornitori, che sono in larga parte singoli free-lance, non viene svolta alcuna valutazione.

In tutti i contratti stipulati dal Gruppo collaboratori e fornitori sono tenuti ad accettare ed applicare il Codice Etico del Gruppo.

Indicatori

La percentuale di nuovi fornitori valutati attraverso criteri sociali nel 2019 è pari al 65,2% rispetto al 79,5% nel 2018, e al 42,0% nel 2017.

Come già segnalato, in Germania non viene svolta questa tipologia di controlli trattandosi di singoli free-lance. Senza considerare la Germania, su Region 1 la percentuale di valutazione è dell'89% mentre su Region 3 dell'83%.

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 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, 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.

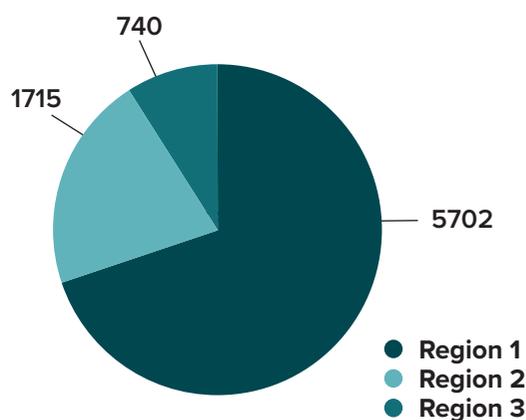
Reply presta particolare attenzione alla tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti, sia adottando le misure necessarie per garantire la sicurezza dell'ambiente di lavoro, sia attraverso attività di formazione e informazione volte a prevenire e gestire in modo efficace i rischi professionali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

Indicatori

Per quanto riguarda la composizione dell'organico, il Gruppo Reply al 31 dicembre 2019 conta 8.157 dipendenti, in crescita dell'8,2% rispetto all'anno precedente. La presenza femminile - passata da 1.643 unità nel 2017 a 2.031 unità nel 2018 e a 2.279 nel 2019 - è cresciuta fino a rappresentare il 27,9% dell'organico totale. La distribuzione dei dipendenti, suddivisa per Region² nelle quali il Gruppo opera, è mostrata nella seguente figura.

FIGURA 1. NUMERO DI DIPENDENTI PER REGION



Reply considera l'offerta di rapporti di lavoro stabili e duraturi nel tempo un requisito fondamentale per sostenere la crescita dei propri dipendenti: nel 2019 il 99,7% dei dipendenti nella Region 1, il 96,5% nella Region 2 e il 98,8% nella Region 3 sono assunti a tempo indeterminato, a conferma dell'attenzione che l'azienda ripone alla tutela della stabilità occupazionale. Il 98,2% delle donne è assunto a tempo indeterminato.

Il 96%, ha un contratto a tempo pieno e di questi il 26,5% 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 2019 l'utilizzo di collaboratori è aumentato del 14% rispetto al 2018, come già era aumentato del 13% rispetto al 2017. Il personale esterno si occupa principalmente di sviluppo software e assistenza sui sistemi ICT.

² Si veda nota 1.

La totalità dei dipendenti assunti in Italia 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	2017		2018		2019	
		UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	< 30 anni	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	30 < x < 50	3%	1%	3%	1%	3%	1%
	> 50 anni	1%	0%	1%	0%	1%	1%
Quadri	< 30 anni	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	30 < x < 50	11%	6%	11%	7%	11%	7%
	> 50 anni	2%	1%	2%	1%	2%	1%
Impiegati	< 30 anni	30%	37%	30%	37%	31%	38%
	30 < x < 50	50%	51%	49%	50%	48%	48%
	> 50 anni	3%	4%	3%	4%	3%	5%
Totale		4.764	1.643	5.508	2.031	5.878	2.279

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Reply S.p.A. si compone di cinque uomini e una donna con età superiore ai 50 anni e un uomo e due donne 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.

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 2017, 2018 e 2019 il sistema centralizzato di valutazione del personale ha consentito di valutare la maggior parte dei dipendenti. Nel considerare le percentuali di valutazione si deve tenere conto del significativo aumento dei nuovi assunti, che vengono valutati dopo i primi 6 mesi di operatività.

FIGURA 2. PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER CATEGORIA³

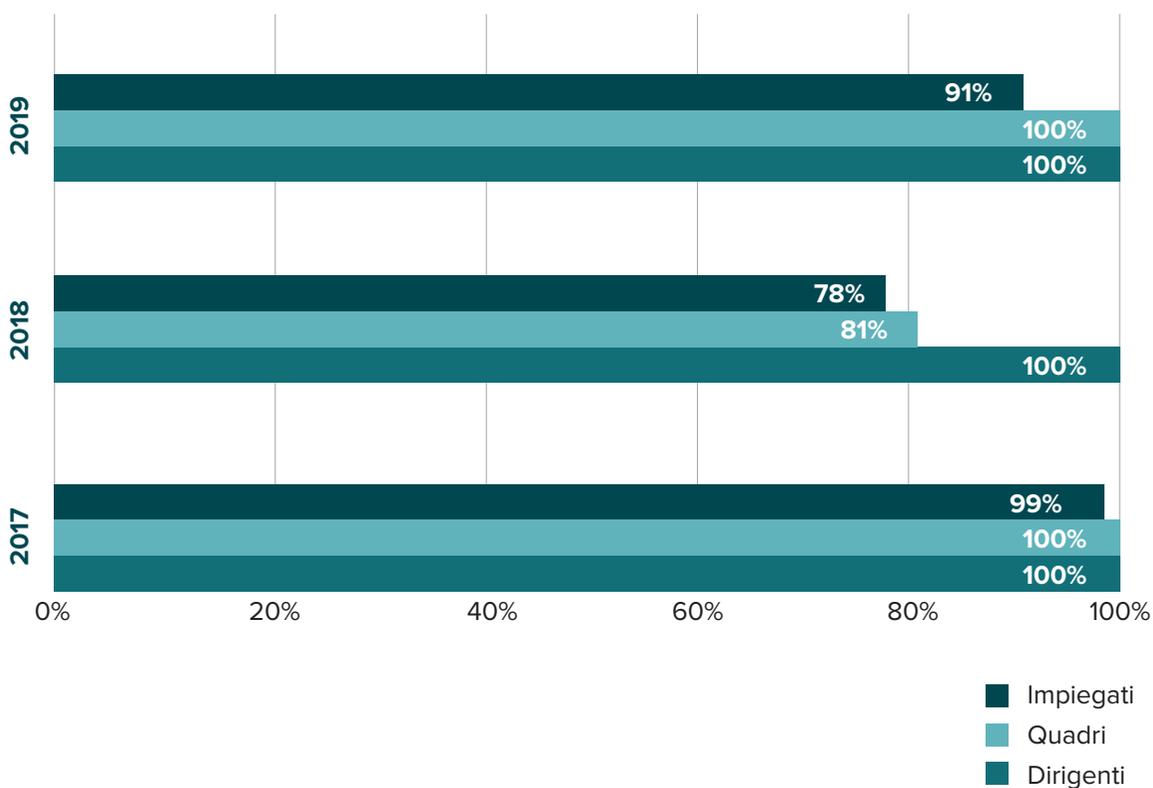
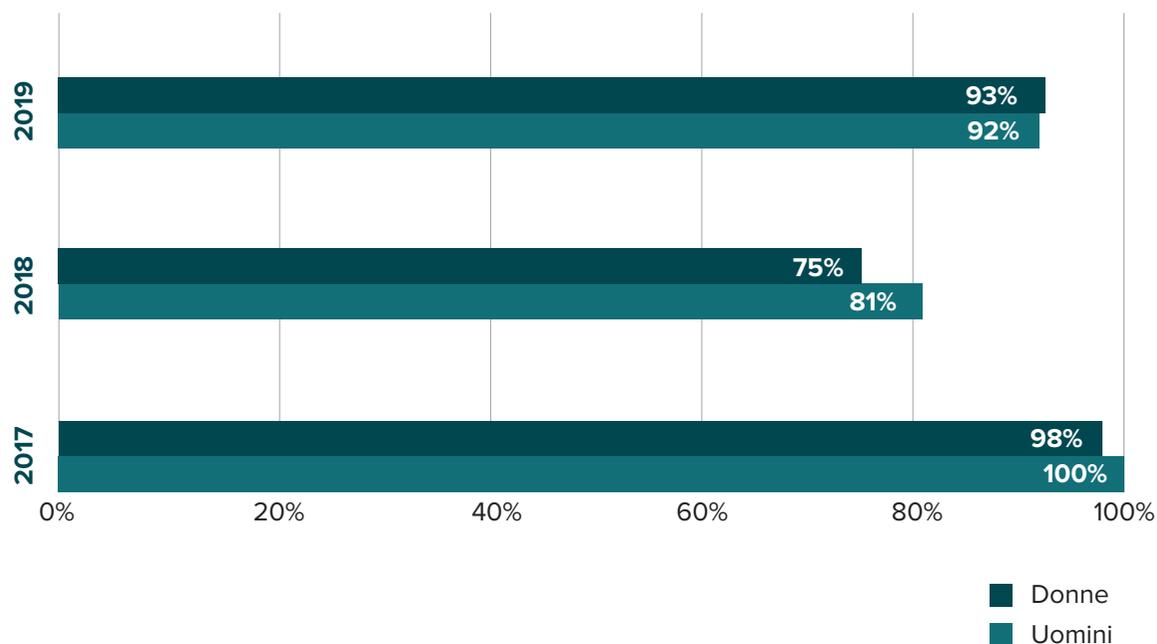


FIGURA 3. PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER GENERE⁴



L'aggiornamento e lo sviluppo professionale delle persone sono costantemente promossi dalle attività di formazione continua. Per questo motivo nel 2019, come negli anni precedenti, 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.

³ Il periodo di valutazione delle performance corrisponde all'anno precedente rispetto all'anno in cui viene effettuata la valutazione; pertanto in questo specifico indicatore sono state escluse dal perimetro le società acquisite nel 2019.

⁴ Si veda nota 3.

- **Region 1:** Il numero di infortuni verificatisi in sede nel 2019 è 3 per gli uomini e 0 per le donne. Il tasso di frequenza per gli uomini è pari a 0,41. Il tasso di assenteismo si attesta intorno al 1% per gli uomini, in diminuzione del 49% rispetto al 2018 e del 36% rispetto al 2017 e al 2% per le donne, con una diminuzione del 46% rispetto al 2018 e del 38% rispetto al 2017.
- **Region 2:** Il numero di infortuni verificatisi in sede nel 2019 è pari a 3 per gli uomini e 1 per le donne, con un tasso di frequenza pari a 1,72 per gli uomini e 1,71 per le donne. Il tasso di gravità è a pari a 0,03 per gli uomini e 0,01 per le donne. Il tasso di assenteismo si attesta intorno al 3% per gli uomini, con un trend costante rispetto al biennio precedente e al 5% per le donne, in crescita del 22% rispetto al 2018 e del 39% rispetto al 2017.
- **Region 3:** Si è verificato 1 infortunio ad un uomo nel corso del 2019. Il tasso di frequenza per gli uomini è di 1,69. Il tasso di gravità per gli uomini è di 0,001. Il tasso di assenteismo si attesta intorno all'1,3% per gli uomini, con una crescita del 65% rispetto all'anno precedente ma con una riduzione del 47% rispetto al 2017 e al 2,1% per le donne, con un aumento del 14% rispetto al 2018 e una riduzione del 12% rispetto al 2017.

In nessuna delle Region si sono registrate malattie professionali nel corso del 2019.

L'ATTENZIONE AI TEMI AMBIENTALI

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 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**, grazie al quale il Consorzio Reply Public Sector e le sue consorziate italiane hanno ottenuto e mantengono la certificazione ISO 14001:2015, che è 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.

Le attività di sensibilizzazione sulle tematiche di natura ambientale del Gruppo impattano sul tessuto sociale esterno a Reply anche grazie alle iniziative denominate "Student Clash", eventi volti a sviluppare

nuove idee collaborando con universitari. Nel corso del 2019 il tema degli “Student Clash” è stato il “Green Internet of Things” (Green IoT) con gli scenari del “Precision Farming” e delle “Energy & Utilities”, su cui circa 500 studenti dei Politecnici di Torino e di Milano si sono cimentati producendo 125 idee di business.

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.
- **Gasolio** utilizzato per il riscaldamento.
- **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, Polonia, Bielorussia, Inghilterra, Lussemburgo e Germania.

Nella tabella di seguito sono riportati i consumi energetici per tipologia negli anni 2017, 2018 e 2019. I dati riportati mostrano un aumento dei consumi di energia elettrica (+33,8%) e gasolio per autotrazione (+22,9%) nel triennio, principalmente dovuto alla crescita dell'organizzazione in termini di attività gestite, all'aumento dell'organico, all'ampliamento delle sedi e degli uffici, nonché all'acquisizione di nuove società nel corso del 2019. Si riscontra invece una diminuzione dei consumi di gas naturale (-27,8%) e energia per teleriscaldamento (-19,1%) dovuta ad un efficientamento nella gestione degli impianti di riscaldamento degli edifici, attraverso la diminuzione delle ore di utilizzo delle caldaie e la riduzione degli orari di apertura degli uffici, e al perfezionamento continuo delle modalità di raccolta dei dati. Inoltre i dati sul riscaldamento sono influenzati anche dagli andamenti climatici i cui effetti si sovrappongono alle iniziative di efficientamento.

TABELLA 2. CONSUMI ENERGETICI PER TIPOLOGIA

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2017	2018	2019
Energia elettrica	kWh/anno	9.571.010	10.259.103	12.820.844
Gas naturale	m³/anno	1.417.462	982.642	1.022.743
Gasolio (auto)	l/anno	1.630.992	1.913.664	2.005.255
Gasolio (riscaldamento)	l/anno	-	-	17.000
Benzina	l/anno	210.934	150.335	112.613
Teleriscaldamento	kWh/anno	3.678.126	2.937.108	2.976.796

I dati dei consumi energetici confermano i risultati dell'impegno Reply per la tutela dell'ambiente e limitazione delle emissioni per effetto serra con riduzioni sia dei consumi che delle emissioni per entrambi gli Scope.

Per quanto riguarda i consumi dello Scope 2 (teleriscaldamento ed elettricità) il consumo in kWh per dipendente è sceso del 2,6% con un consumo medio di 1.846 kWh rispetto al valore dell'anno precedente di 1.896 kWh.

FIGURA 4. CONSUMI KWH PER DIPENDENTE⁵



Per il 2020 è prevista un'ulteriore revisione in ottica green dei contratti di fornitura elettrica. Considerando le percentuali incluse nei fuel mix nazionali, si nota come l'energia elettrica consumata da Reply sia costituita al 35% da fonti rinnovabili.

⁵ i dati per dipendente sono calcolati come media su due anni consecutivi. In questo modo è possibile attenuare gli effetti di eventi stagionali anomali che possono falsare i trend e coprire l'effetto delle azioni di miglioramento intraprese.

TABELLA 3. FONTE ELETTRICITÀ ACQUISTATA

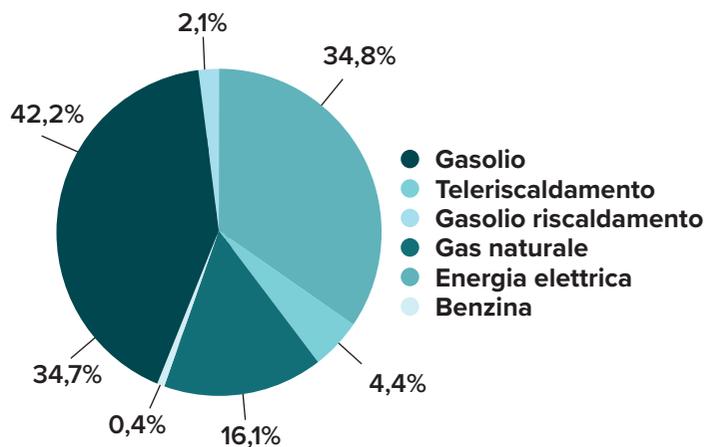
COUNTRY	ELETTRICITÀ 2019 COMPLESSIVA (kWh)	% RINNOVABILE	ELETTRICITÀ 2019 DA RINNOVABILI (kWh)
BRASILE	125.737	83,3%	104.739
CINA	19.686	38,3%	7.540
INDIA	68.772	17,1%	11.788
ITALIA	10.020.513	35,8%	3.589.146
POLONIA	23.524	14,4%	3.396
ROMANIA	5.800	38,3%	2.223
USA	310.441	16,9%	52.465
CROAZIA	3.674	61,1%	2.243
GERMANIA	1.699.364	34,1%	579.475
BIELORUSSIA	83.077	2,2%	1.811
BELGIO	7.040	19,7%	1.387
FRANCIA	16.692	17,4%	2.906
LUSSEMBURGO	1.835	86,6%	1.590
REGNO UNITO	421.729	30,2%	127.394
TOTALE	12.807.884	35,0%	4.488.100

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 5. EMISSIONI DI CO₂eq (SCOPO I + SCOPO II⁶) SUDDIVISE PER FONTE AL 2019



⁶ Calcolate secondo la metodologia Location-based

Nella tabella di seguito sono riportate le emissioni di gas ad effetto serra di Scopo I, ovvero quelle derivanti dal consumo di gas naturale, gasolio e benzina, e di Scopo II, ovvero quelle derivanti dal consumo di energia elettrica e per teleriscaldamento. Le emissioni indirette energetiche (Scopo II) sono state calcolate secondo due diverse metodologie:

- **Location-based:** riflette l'intensità media delle emissioni relative alle reti dalle quali l'energia viene erogata;
- **Market-based:** riporta le emissioni connesse all'energia elettrica e per teleriscaldamento con Garanzie di Origine che possano comprovare la provenienza dell'energia.

In assenza di tali garanzie il calcolo è stato eseguito riferendosi al mix residuale, che comporta emissioni più alte rispetto alle emissioni calcolate con la metodologia Location-based.

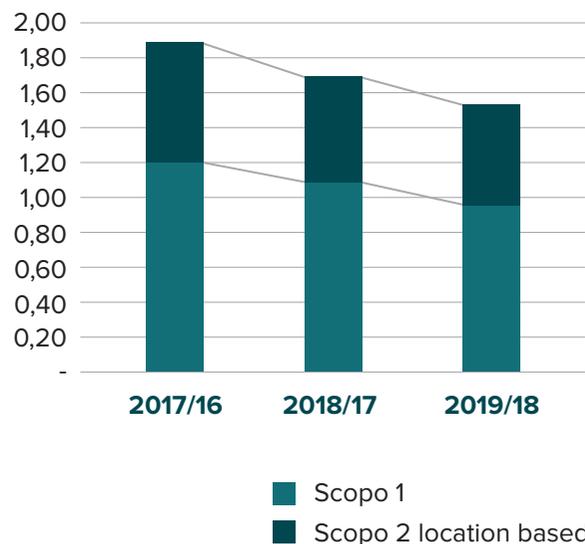
TABELLA 3. EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA DIRETTE (SCOPO I) E INDIRETTE ENERGETICHE (SCOPO II)

SCOPO	UNITÀ DI MISURA	2017	2018	2019
Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo I)	ton CO ₂	7.751	7.339	7.628
Emissioni indirette energetiche di gas ad effetto serra (Scopo II) LOCATION-BASED	ton CO _{2eq}	4.418	4.001	4.935
Emissioni indirette energetiche di gas ad effetto serra (Scopo II) MARKET-BASED	ton CO _{2eq}	5.400	5.592	7.121

Analizzando l'andamento delle emissioni di gas ad effetto serra nel triennio 2017-2019, si registra:

- La leggera diminuzione delle emissioni di Scopo I (-1,6%), dovuta alla compensazione quasi completa degli aumenti di carburante per autotrazione con le diminuzioni di consumo di gas per riscaldamento.
- L'aumento delle emissioni di Scopo II calcolate sia secondo la metodologia Location-based (+10,5%) che Market based (+24,2%) sono coerenti con la crescita del gruppo.
- La quota di emissioni per dipendente è invece in diminuzione.

FIGURA 6. CONSUMI KWH PER DIPENDENTE⁷



⁷ Si veda nota n. 5.

NOTA METODOLOGICA

La Dichiarazione non finanziaria del Gruppo Reply risponde alle richieste del Decreto Legislativo 254/16 e s.i. sull'obbligo di rendicontazione delle informative non finanziarie da parte degli enti di interesse pubblico di grande dimensione, con 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 stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Reply S.p.A. in data 13/03/2020.

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

IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

I contenuti della presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario hanno seguito un percorso di elaborazione, convalida ed approvazione che si è sviluppato nel rispetto della "Procedura di Elaborazione della Dichiarazione Non Finanziaria", adottata dal Gruppo nel mese di gennaio 2018.

La procedura ha disciplinato in particolare la responsabilità dei diversi attori del processo, ovvero: il CFO, l'Internal Audit, i Data Owner e i Referenti Operativi.

Il CFO, con il supporto dell'Internal Audit, identifica, secondo le modalità esposte nel paragrafo "L'analisi di materialità", gli aspetti non finanziari rilevanti

e quindi soggetti a rendicontazione in funzione dell'attività di impresa, del suo andamento e dell'impatto dalla stessa prodotta.

Sulla base dei risultati ottenuti dall'analisi di materialità, il CFO seleziona, tra quanto proposto dai GRI Standards, gli indicatori e le informazioni non finanziarie oggetto di rendicontazione.

Il processo di raccolta dei dati non finanziari si articola come segue: la funzione Internal Audit predispone ed invia ai Data Owner le schede di raccolta dati relative alle tematiche che rientrano nell'area di competenza di ciascuno di essi, i Data Owner a loro volta richiedono ai referenti operativi di compilare le schede secondo le scadenze previste nel piano di lavoro e una volta approvati i contenuti le inviano alla funzione Internal Audit, che provvede alla loro raccolta, analisi e consolidamento.

La funzione Internal Audit predispone quindi la bozza della Dichiarazione di carattere non finanziario e la invia ai Data Owner per la loro validazione finale, ciascuno per la propria area di competenza. La bozza validata viene così sottoposta in primis al CFO per la sua approvazione e successivamente al Consiglio di Amministrazione di Reply S.p.A., che la approva nella sua versione definitiva.

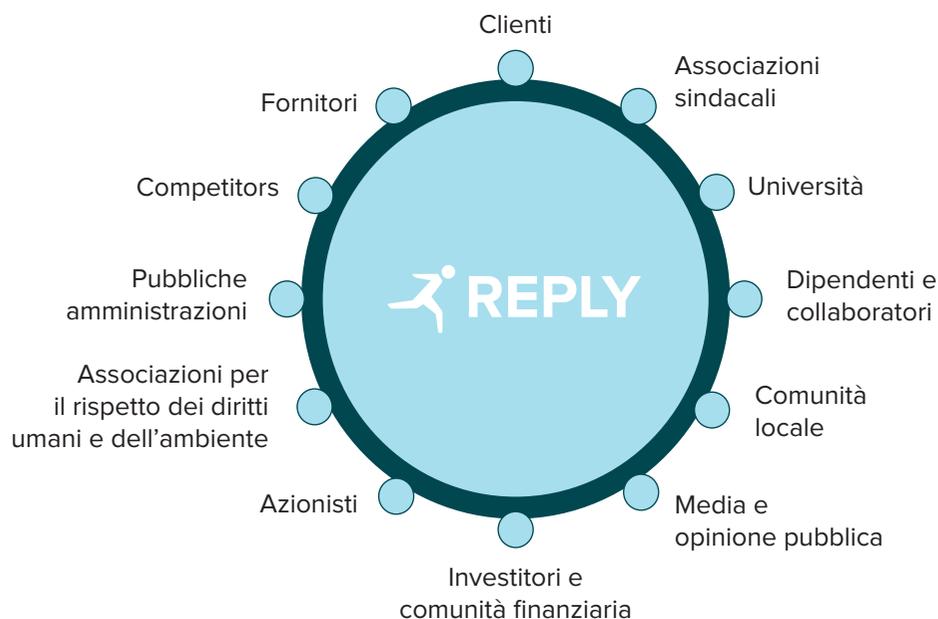
La presente Dichiarazione è pubblicata, congiuntamente alla Relazione di Bilancio del Gruppo Reply, nella sezione "Corporate Governance – Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario" del sito internet www.reply.com.

GLI STAKEHOLDER PRINCIPALI PER REPLY

Il Gruppo Reply nel perseguimento dei propri obiettivi aziendali ritiene sia fondamentale considerare le aspettative dei propri stakeholder, che

si definiscono come i soggetti che direttamente e/o indirettamente interagiscono con l'organizzazione lungo l'intera catena del valore. I portatori di interesse del Gruppo sono stati individuati tenendo in considerazione l'influenza che essi possono avere sull'organizzazione e la dipendenza dalla stessa. La mappatura delle categorie di stakeholder principali del Gruppo Reply è rappresentata nel grafico di seguito.

FIGURA 7. MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER



Il Gruppo Reply ritiene sia fondamentale avere con i propri portatori di interesse un rapporto di fiducia duraturo nel tempo. Infatti, ha instaurato con essi un approccio di continuo dialogo e coinvolgimento, attraverso iniziative specifiche, l'organizzazione di momenti di confronto e la condivisione periodica di informazioni.

TABELLA 4. STAKEHOLDER ENGAGEMENT

STAKEHOLDER	CANALI DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO
Dipendenti e collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> • Social network: divisione interna al Gruppo che si occupa di knowledge sharing, recruiting, attrazione dei talenti, welfare aziendale e organizzazione eventi • Survey • Colloqui annuali di valutazione delle performance
Università	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative con studenti universitari (es: Reply U, Reply Challenges e Student Tech Clash)
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web, social media, newsletter • Seminari, eventi, workshop • Customer Survey
Associazioni per il rispetto dei diritti umani e dell'ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Carbon Disclosure Project (CDP)
Azionisti/ investitori e comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblee societarie • Roadshow
Media e opinione pubblica	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicati stampa • Social media
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri periodici • Processo di qualifica e valutazione
Comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> • Donazioni di attrezzature tecnologiche a scuole • Nozioni di base di programmazione nelle scuole (Reply Code for Kids)
Associazioni sindacali	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni periodiche
Pubbliche Amministrazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione istituzionale
Competitor	<ul style="list-style-type: none"> • Convegni di settore • Partecipazioni a Gruppi di lavoro

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

Con l'obiettivo di individuare le tematiche rilevanti dal punto di vista della sostenibilità nel medio-lungo periodo, il Gruppo nel 2018 ha svolto per la prima volta l'analisi di materialità secondo quanto previsto dai GRI Standards.

L'analisi di materialità si è composta di due fasi distinte:

1) **identificazione dell'universo dei temi**, volta ad individuare le tematiche non finanziarie potenzialmente rilevanti con riferimento ai cinque ambiti del decreto d.Lgs 254/2016 (ambiente, personale, rispetto dei diritti umani, sociale e lotta alla corruzione attiva e passiva);

2) **identificazione dei temi materiali** per Reply in seguito all'analisi della rilevanza per i portatori di interesse (rilevanza esterna) e per l'azienda (rilevanza interna).

In particolare, l'universo dei temi non finanziari potenzialmente rilevanti è stato definito attraverso:

- un'**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.);
- un'**analisi delle pressioni di settore**: mappatura degli aspetti non finanziari evidenziati come rilevanti per il settore dell'Information Technology, prendendo in considerazione le pubblicazioni di

organizzazioni internazionali (Robecosam, SASB, ecc.);

- un **benchmark di settore**: sono stati analizzati i report di sostenibilità pubblicati dai principali competitor del Gruppo.

La fase successiva si è concentrata sulla prioritizzazione dell'universo dei temi non finanziari al fine di identificare i **temi materiali** per l'azienda e i suoi portatori di interesse su cui concentrare la rendicontazione.

La significatività di ciascun aspetto non finanziario per Reply è stata valutata attraverso la realizzazione di un **workshop con il top management aziendale**, durante il quale ciascuno ha ordinato i temi sulla base della loro rilevanza per il Gruppo. La rilevanza di ciascuna tematica per l'azienda, oltre che sulla percezione dei singoli individui coinvolti, si è basata anche sulla valutazione di:

- impegno e politiche adottate da Reply relativamente a ciascuna tematica;
- impatto di ciascuna tematica sulla capacità dell'azienda di perseguire i propri obiettivi e di creare valore nel lungo periodo;
- potenziali rischi e/o opportunità che ciascun tema rappresenta potenzialmente per il Gruppo.

Per determinare la rilevanza esterna, ovvero per gli stakeholder del Gruppo, si sono tenuti in considerazione i risultati delle analisi svolte per l'identificazione dell'universo temi, ritenute rappresentative del punto di vista dei principali portatori di interesse del Gruppo.

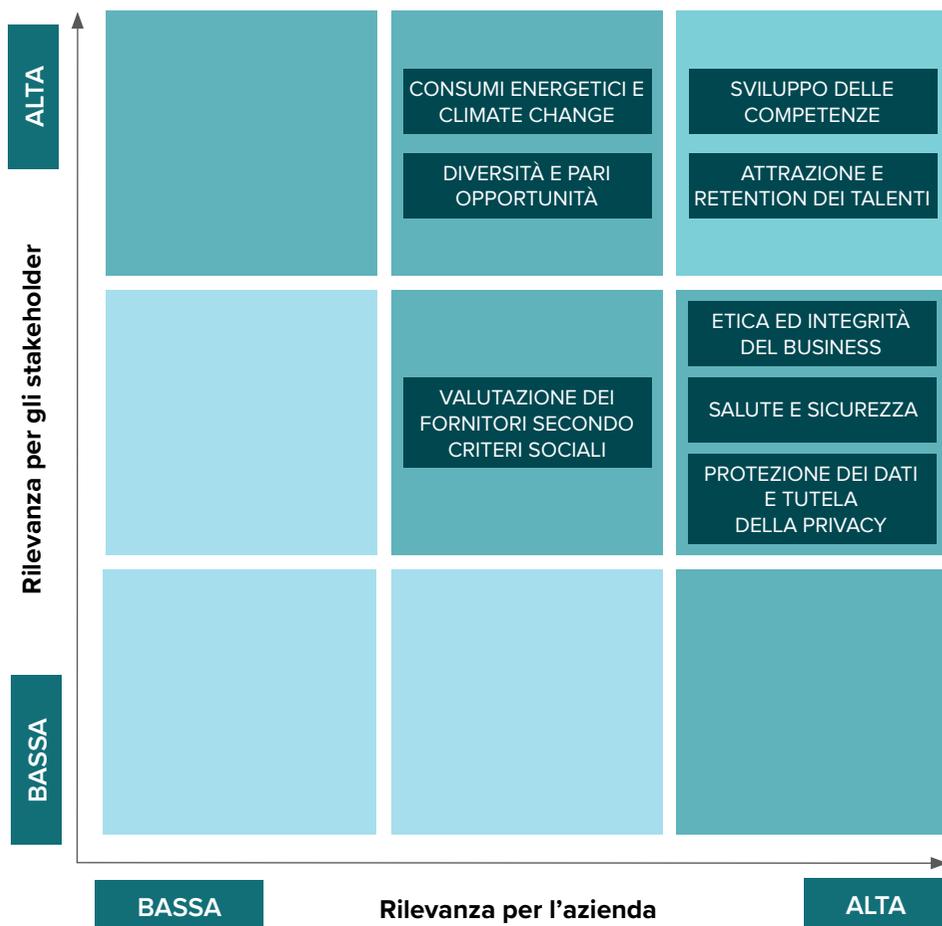
In accordo con i GRI Standards nel prioritizzare i temi non finanziari è stato tenuto conto della rilevanza dell'impatto di ciascuno di essi sia all'interno del perimetro di rendicontazione sia all'esterno, ovvero lungo la catena di creazione del valore di Reply. Infine, attraverso l'intersezione della rilevanza dei temi per il Gruppo con quella per gli stakeholder, sono stati individuati i temi non finanziari materiali per Reply.

Nel 2019, ad integrazione delle attività sopra indicate, è stato inviato uno specifico questionario

alle Direzioni di Reply S.p.A. coinvolte nel processo al fine di convalidare, con riferimento alla rilevanza interna, l'analisi di materialità svolta lo scorso anno. Alle Direzioni coinvolte è stato richiesto di attribuire la priorità sull'universo dei temi non finanziari così come individuato nel 2018 e convalidato anche per il 2019.

Infine, attraverso l'intersezione della rilevanza dei temi per il Gruppo con quella per gli stakeholder, sono stati individuati i temi non finanziari materiali per Reply.

FIGURA 8. MATRICE DI MATERIALITÀ



In particolare, si segnalano i seguenti risultati:

- i temi più rilevanti sia per gli stakeholder che per l'azienda sono **“Sviluppo delle competenze”** e **“Attrazione e retention dei talenti”**, coerentemente con il settore in cui opera Reply e con l'importanza che il know-how e il capitale umano rivestono per il business;
- **“Etica e integrità del business”** e **“Protezione dei dati e tutela della privacy”** sono tra i più rilevanti per Reply soprattutto in virtù dell'attività svolta e dell'importanza che tali temi rivestono per il suo successo nel lungo periodo;
- I temi legati a **“Consumi energetici e Climate Change”** e **“Diversità e pari opportunità”** assumono invece rilevanza per gli stakeholder e riflettono la crescente sensibilità che tali tematiche stanno assumendo a livello globale.

Rispetto alla matrice di materialità riportata nella precedente edizione del documento si segnala che il tema **“Salute e Sicurezza”** ha variato la propria rilevanza da media ad alta.

Si segnala inoltre che il tema relativo alla gestione delle risorse idriche, seppur previsto dal D.Lgs 254/2016, non risulta collocato in tale sezione in quanto il Gruppo lo ha ritenuto con una rilevanza bassa, in funzione delle proprie peculiarità e del proprio business. I consumi idrici del Gruppo si riferiscono esclusivamente all'utilizzo igienico-sanitario dell'acqua da parte delle diverse sedi delle società del Gruppo e agli usi tecnologici da parte delle stesse, quali ad esempio impianti di climatizzazione e antincendio; considerata l'entità dei volumi di acqua prelevati, il tipo di utilizzo che ne viene fatto e la localizzazione geografica delle

nostre sedi, gli impatti sulla risorsa idrica sono stati considerati trascurabili.

Per quanto concerne il tema relativo ai Diritti Umani, previsto dall'art.3 del D.lgs. 254/2016, si rileva che è già ricompreso in altri temi e non si rilevano rischi particolari; si segnala inoltre che Reply opera in base a un Codice Etico di Gruppo così come descritto nel Capitolo **“I valori e i principi etici aziendali”**, volto a riconoscere e rispettare l'integrità fisica e morale, la dignità personale, la sfera privata ed i diritti della persona di qualsiasi individuo. Reply garantisce e promuove la diversità e il rispetto della parità di genere e non sono tollerate discriminazioni di alcun tipo basate sull'età, l'origine razziale ed etnica, la nazionalità, le opinioni politiche, le credenze religiose, il sesso, la sessualità o lo stato di salute delle persone o riconducibili a situazioni di mobbing e a comportamenti che possano turbare la sensibilità della persona. Reply divulga e richiede l'accettazione del proprio Codice Etico a tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo (anche in forza di apposite clausole contrattuali). In virtù di queste azioni a presidio non si rilevano rischi rilevanti sul tema dei Diritti Umani.

Si rimanda al documento **“Codice Etico”** pubblicato sul sito della società www.reply.com per ulteriori approfondimenti.

Nella seguente tabella si riportano gli aspetti non finanziari rilevanti in corrispondenza degli ambiti del Decreto.

AMBITO DEL D.LGS. 254/2016	ASPETTO RILEVANTE
Ambiente	Consumi energetici e climate change
Gestione del personale	Attrazione e retention dei talenti
	Salute e sicurezza dei dipendenti
	Sviluppo delle competenze
Lotta alla corruzione	Diversità e pari opportunità
Impatti sociali	Etica e integrità del business
Diritti umani	Protezione dei dati e tutela della Privacy
	Valutazione dei fornitori secondo criteri sociali

IL PERIMETRO E LO STANDARD DI RENDICONTAZIONE

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella presente DNF si riferiscono alla performance del Gruppo Reply per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2019. 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 del Gruppo Reply.

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, il presente documento è stato

predisposto in accordo con l'opzione "GRI Standards: Core".

Gli indicatori di performance e le informazioni inseriti nella DNF sono stati raccolti su base annuale (gennaio-dicembre) per gli anni 2017, 2018 e 2019 e la periodicità di rendicontazione è impostata secondo una frequenza annuale.

LE METODOLOGIE DI CALCOLO

Di seguito sono riportate le principali metodologie di calcolo utilizzate per il calcolo degli indicatori di performance inseriti nel documento:

- 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, e attraverso di essi sono stati stimati i consumi delle rimanenti sedi;
- per le percentuali di energia rinnovabile di ogni nazione è stato preso come riferimento, nella maggior parte dei casi, lo Statistical Pocketbook "EU Energy in figures" pubblicato nel 2019 dall'European Commission;
- 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 computate come emissioni dirette quelle derivanti da asset sui quali Reply può esercitare un controllo;

- per il 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 2019);
 - › **emissioni indirette (Scopo II – Location-based)**: per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale nel 2019 sono stati utilizzati i fattori di emissione dalle seguenti fonti: ISPRA (2017) per l'Italia, Agenzia tedesca UBA (2017) per la Germania, DEFRA (2019) per il Regno Unito e Confronti internazionali Terna (2016) per tutti gli altri paesi; per le emissioni da teleriscaldamento è stato utilizzato il fattore di emissione fornito dal DEFRA (2018);
 - › **emissioni indirette (Scopo II – Market-based)**: la fonte utilizzata per i residual mix nazionali dei paesi europei è AIB (Association of Issuing Bodies), per gli USA i fattori pubblicati dal Center for Resource Solutions ("2016 Green-e Energy Residual Mix Emissions Rates" e il relativo aggiornamento per il 2019), per i paesi per cui i fattori residual mix non sono disponibili sono stati utilizzati gli stessi fattori di emissione applicati per l'approccio location based;
- il tasso di assenteismo è stato calcolato considerando le assenze per infortunio, malattia, permesso e aspettativa non retribuita, sciopero;
- le ore lavorabili, laddove non disponibili, sono state stimate a partire da una media di ore lavorabili per dipendente;
- 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;
- 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.

GRI CONTENT INDEX IN ACCORDANCE CORE

GRI STANDARD	DISCLOSURE	NUMERO DI PAGINA	OMISSION
General Disclosures			
GRI 102: General Disclosure 2016	102-1 Nome dell'organizzazione ("a")	51	
	102-2 Principali attività, brand, prodotti e servizi ("a"; "b")	9 - 12	
	102-3 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione ("a")	51	
	102-4 Paesi nei quali opera l'organizzazione ("a")	23	
	102-5 Assetto proprietario e forma legale ("a")	15	
	102-6 Mercati serviti ("a")	9	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione ("a")	8; 51	
	102-8 Informazioni sui dipendenti e altre tipologie di lavoratori ("a"; "b"; "c"; "d"; "e"; "f")	29	
	102-9 Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione ("a")	26	
	102-10 Cambiamenti significativi all'interno dell'organizzazione e nella sua catena di fornitura ("a")	26; 30	
	102-11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale ("a")	16-20; 45-46	
	102-12 Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali ("a")	Nessuna	
	102-13 Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali ("a")	Anitec-Assinform	
	102-14 Dichiarazione della più alta autorità aziendale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e alla strategia relativa alla sostenibilità ("a")	7	
	102-16 Descrizione dei valori, principi, standard e codici di condotta adottati all'interno dell'organizzazione ("a")	21-22	
	102-18 Struttura di governance dell'organizzazione ("a"; "b")	15	
	102-40 Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione ("a")	39	
	102-41 Accordi collettivi di contrattazione ("a")	29	
	102-42 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder aziendali da coinvolgere ("a")	39	
	102-43 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder ("a")	41	
102-44 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder ("a")	41		
102-45 Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione ("a"; "b")	45		
102-46 Processo per la definizione del perimetro di rendicontazione e delle limitazioni ("a"; "b")	39 - 45		
102-47 Lista dei temi materiali identificati ("a")	43		

GRI STANDARD	DISCLOSURE	NUMERO DI PAGINA	OMISSION
	102-48 Descrizione delle modifiche effettuate sulle informazioni riportate negli anni precedenti ("a")	45	
	102-49 Cambiamenti significativi di obiettivo e perimetro rispetto al precedente periodo di rendicontazione ("a")	44 - 45	
	102-50 Periodo di rendicontazione ("a")	45	
	102-51 Data di pubblicazione del precedente report ("a")	La Dichiarazione consolidata di carattere non Finanziario precedente è stata pubblicata nel corso di Marzo 2019	
	102-52 Periodicità di rendicontazione ("a")	45	
	102-53 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report ("a")	51	
	102-54 Livello di aderenza con i GRI Standards ("a")	45	
	102-55 GRI Content Index ("a"; "b")	47 - 51	
	102-56 Revisione esterna del Report ("a"; "b")	39; 52	
Temi Materiali			
GRI 200 Indicatori di performance economica			
Lotta alla corruzione			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	42 - 45	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	22 - 23	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	22 - 23	
GRI 205: Lotta alla corruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione in merito a policy e procedure riguardanti tematiche di corruzione ("b")	23	Non sono stati rendicontati i punti "a"; "c"; "d"; "e".
	205-3 incidenti di corruzione e azioni correttive intraprese ("a")	23	Non sono stati rendicontati i punti "b"; "c"; "d" in quanto non si sono registrati episodi di corruzione.
Concorrenza sleale			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	42 - 45	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	22 - 23	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	22 - 23	
GRI 206: Concorrenza sleale 2016	206-1 Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche monopolistiche ("a")	23	Non è stato rendicontato il punto "b" in quanto non si sono registrate azioni legali in materia di comportamento anticoncorrenziale e pratiche monopolistiche.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	NUMERO DI PAGINA	OMISSION
GRI 300 Indicatori di performance ambientale			
Energia			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	42 - 45	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	34 - 35	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	34 - 35	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia all'interno dell'organizzazione ("a"; "b"; "c"; "f")	35	Non sono stati rendicontati i punti "d" (n.a); "e"; "g".
GRI 300 Indicatori di performance ambientale			
Emissioni			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	42 - 45	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	37 - 38	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	37 - 38	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1) ("a"; "b"; "c"; "d"; "e"; "f"; "g")	37 - 38; 45	
	305-2 Emissioni indirette energetiche di gas ad effetto serra (Scopo 2) ("a"; "b"; "d"; "e"; "f"; "g")	37 - 38; 45	Non è stato rendicontato il punto "c".
GRI 400 Indicatori di performance sociale			
Occupazione			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	42 - 45	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	28	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	28	
GRI 401: Occupazione 2016	401-2 Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno che non sono previsti per lavoratori part-time o a tempo determinato ("a"; "b")	31 - 32	
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	42 - 45	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	29	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	29	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2016	403-2 Tasso di infortuni sul lavoro ("a"; "c")	32 - 33; 45	Non è stato rendicontato il punto "b".

GRI STANDARD	DISCLOSURE	NUMERO DI PAGINA	OMISSION
Educazione e formazione			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	42 - 45	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	30	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	30	
GRI 404: Educazione e formazione 2016	404-3 Percentuali di dipendenti che ricevono una regolare valutazione delle performance ("a")	31 - 32	
Diversità e pari opportunità			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	42 - 45	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	29 - 30	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	29 - 30	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti ("a"; "b")	31 - 32	
GRI 400 Indicatori di performance sociale			
Valutazione dei fornitori secondo criteri sociali			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	42 - 45	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	26	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	26	
GRI 414: Valutazione dei fornitori secondo criteri sociali 2016	414-1 Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali ("a")	27	
Tutela della privacy dei clienti			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	42 - 45	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	23 - 26	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	23 - 26	
GRI 418 Tutela della privacy dei clienti 2016	418-1 Reclami relativi a violazioni della privacy dei clienti e perdite di dati dei clienti ("c")	26	Non sono stati rendicontati i punti "a" e "b" in quanto non si sono registrate denunce relative alla violazione della privacy dei clienti.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	NUMERO DI PAGINA	OMISSION
Conformità socioeconomica			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	42 - 45	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	22 - 23	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	22 - 23	
GRI 419 Conformità socioeconomica 2016	419-1 Casi di non conformità con leggi e regolamenti in materia socio-economica ("b")	23	Non sono stati rendicontati i punti "a" e "c" in quanto non si sono registrate pene pecuniarie e sanzioni non monetarie.

SEDE LEGALE

Reply S.p.A.
 Corso Francia, 110 10143 TORINO – ITALIA
 Tel. +39-011-7711594
 Fax +39-011-7495416
 www.reply.com

DATI LEGALI ED ECONOMICI

Capitale Sociale: Euro 4.863.485,64 i.v.
 Ricavi: 1.182.528.000 €
 Codice Fiscale e R.I. di Torino n. 97579210010
 Partita IVA 08013390011
 REA di Torino 938289

DIREZIONE INTERNAL AUDIT

E-mail: internal.audit@reply.com

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di
Reply SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Reply SpA e sue controllate (il "Gruppo Reply" o il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13 marzo 2020 (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 dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati 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.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

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. 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*" ("*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 del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 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. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Reply;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 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 5, lett. a);
5. 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 di Reply SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di Gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le società Reply SpA e le controllate italiane del Gruppo, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, 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 2019 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 riportati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF.

Altri aspetti

La DNF per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2018, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stata sottoposta ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, il 26 marzo 2019, ha espresso su tale DNF una conclusione senza rilievi.

Torino, 30 marzo 2020

PricewaterhouseCoopers SpA

Mattia Molari
(Revisore legale)

Paolo Bersani
(Procuratore)

Documento informatico predisposto, conservato e firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e s.m.i da Mattia Molari e Paolo Bersani.

Il presente documento è conforme all'originale firmato digitalmente.

