

**DICHIARA  
RAZIONE  
CONSOLI  
DATA DI  
CARATTERE  
NON FINAN  
ZIARIO  
2021**

**Communication on Progress**

# Indice

2	<b>Lettera agli stakeholder</b>
4	<b>Reply</b>
7	<b>Environment</b>
22	<b>Social</b>
44	<b>Governance</b>
56	<b>Note</b>
71	<b>Communication on Progress Global Compact</b>
74	<b>Relazione della Società di Revisione</b>

# Lettera agli stakeholder

Stiamo attraversando un periodo in cui la diffusione del Covid 19, oltre a modificare il nostro modo di vivere, ha aumentato ancora di più l'attenzione già crescente degli stakeholder verso le tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG): in questo contesto l'innovazione tecnologica costituisce l'abilitatore alla ripresa socio-economica per un'evoluzione coerente con i principi della sostenibilità.

Reply, come leader nella trasformazione digitale, intende guidare il cambiamento verso lo sviluppo sostenibile, sia svolgendo le proprie attività industriali all'insegna della sostenibilità, nel rispetto delle future generazioni, sia portando ai propri clienti modelli e soluzioni che minimizzino l'impatto sull'ambiente e promuovano l'inclusione.

Reply ha lanciato il **Reply Green Approach**, caratterizzato da target quali:

- ▶ **Carbon Neutrality**, l'obiettivo di zero emissioni GHG in Scope 1 e 2 entro il 2025;
- ▶ **Net Zero emissions**, l'obiettivo di zero emissioni GHG nel complesso delle attività dirette e indirette entro il 2030;
- ▶ l'adesione al **Global Compact** delle **Nazioni Unite**, con cui Reply si impegna a integrare i Dieci Principi promossi dall'iniziativa nelle proprie strategie ed operazioni di business. Reply aderisce al Global Compact focalizzando il proprio impegno sui temi della sostenibilità, massimizzando il proprio contributo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

La sostenibilità è anche e soprattutto parte integrante del nostro lavoro e crea valore per i nostri clienti.

In quest'ottica abbiamo ulteriormente sviluppato i nostri servizi ESG:

- ▶ **Green Business Consulting**, consulenza strategica e di processo, che include ESG management & reporting e smart monitoring delle emissioni, specializzata per settori nevralgici come pharmacy, energy e finance;
- ▶ **Green Project Management**, la metodologia Reply di gestione sostenibile dei progetti digitali;
- ▶ **Green Coding**, la metodologia Reply di sviluppo sostenibile del software e ottimizzazione delle soluzioni IT con utilizzo di algoritmi di Intelligenza Artificiale.

Reply conferma il suo impegno costante a favore della **Diversità** e dell'**Inclusione** a tutti i livelli, per garantire un ambiente di lavoro eterogeneo, inclusivo e gratificante, con oltre

10.000 dipendenti provenienti da 89 Nazioni che collaborano per affrontare al meglio le sfide del mercato.

Il benessere mentale e fisico di tutti noi e dell'ambiente in cui viviamo è un valore portante da sempre in Reply.

Il **Reply Social Network** ha nella sua missione il wellness di tutti i Replyers e cura anche l'iniziativa **Reply to the Earth**, il programma per tutta la community Reply, volto a favorire un approccio più *green* e sostenibile.

Per monitorare i risultati di queste iniziative e definire le strategie per il futuro abbiamo creato un **Sustainability Committee**; inoltre, al fine di valutare i progressi ottenuti, Reply raccoglie feedback sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

L'impegno di tutti noi Replyers verso un mondo più sostenibile è continuo e crescente ogni giorno, e attraverso questa relazione condividiamo i nostri progressi con voi.

**Tatiana Rizzante**

CEO

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, intelligenza artificiale, 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.

Per il dettaglio delle attività di business di Reply si rimanda alla Relazione Finanziaria 2021.

## Il modello organizzativo

Con oltre 10.000 dipendenti (31 dicembre 2021), 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.

## 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. Reply organizza, in collaborazione con le principali Università, eventi e iniziative per gli studenti per approfondire tematiche innovative e avvicinarsi a temi innovativi. Fra le molte si citano gli **Student Tech Clash** in Università e le **Reply Challenges** on line che coinvolgono migliaia di studenti ogni anno.

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 come leader  
nella trasformazione  
digitale guida  
il cambiamento verso  
lo sviluppo sostenibile.**

**Reply svolge le sue  
attività di business  
all'insegna  
della sostenibilità  
nel rispetto delle future  
generazioni.**

# Environment

Reply si impegna a gestire le proprie attività di business con una particolare attenzione all'ambiente, contribuendo alla diffusione della cultura della sostenibilità nel rispetto delle generazioni future: per questo il Gruppo ha adottato la **Policy 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 della policy, 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:

- ▶ 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 e impatto ambientale del Gruppo;
- ▶ il **Sistema di Monitoraggio Ambientale**, grazie al quale il Consorzio Reply Public Sector e le sue consorziate italiane hanno rinnovato a gennaio 2021 la certificazione ISO 14001, volta a minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente, in modo tale da garantire la conformità normativa e promuovere il miglioramento continuo delle performance ambientali;
- ▶ **ESG Impact Reduction Program**, secondo il quale Reply si impegna e mette in atto azioni mirate e specifiche per ridurre l'impatto ambientale e sociale del Gruppo e risponde alle richieste dei propri stakeholder.

Reply come organizzazione *office-based* svolge la maggior parte dei servizi direttamente presso le sedi dei clienti, per cui gli impatti ambientali sono circoscritti prevalentemente al consumo delle risorse energetiche (per il riscaldamento e l'illuminazione degli uffici) e ai viaggi di lavoro; pertanto nonostante nella maggior parte dei casi non sia in grado di realizzare direttamente interventi di efficientamento energetico, perché non proprietaria delle sedi in cui opera, Reply attraverso la Policy Ambientale intende fare tutto quanto è in suo potere per la diffusione di comportamenti sostenibili.

Le principali linee guida definite nella policy e destinate a tutti i dipendenti riguardano la stampa della documentazione, il riciclo dei materiali, i risparmi di energia, l'efficienza energetica, l'ottimizzazione dei trasporti e la rendicontazione dei consumi. Per ognuna di queste tematiche sono delineate 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 Policy 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.



L'attenzione del Gruppo sulle tematiche di natura ambientale ha generato anche numerose iniziative interne; ad esempio, nel corso del 2021, Reply ha acquistato più di 1.000 alberi sulla piattaforma Treedom in nove country, per celebrare l'Earth Day e per supportare la riforestazione: la **Reply Forest** è attualmente in grado di assorbire 322.510 kg di CO<sub>2</sub> all'anno.

## 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, Germania, UK, Polonia, Bielorussia e Lussemburgo.

Nella tabella di seguito sono riportati i consumi energetici per tipologia nel triennio 2019-2021. I dati riportati sono in parte influenzati dalla pandemia di Covid-19 che ha comportato una riduzione nel corso del 2021 e del 2020 di alcune tipologie di consumi. L'utilizzo delle automobili nel 2021 si è infatti ridotto del 45% rispetto al 2019, ma è aumentato del 4% rispetto al 2020. Anche il consumo di energia elettrica è diminuito (-4,3% rispetto al 2020 e -27% rispetto al 2019) riportando i consumi quasi al livello del 2018, nonostante la crescita organica del gruppo.



**TABELLA 1. CONSUMI ENERGETICI PER TIPOLOGIA**

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2019	2020	2021
Energia elettrica	kWh/anno	12.807.884	10.504.907	10.067.118
Teleriscaldamento	m3/anno	2.976.796	3.291.277	4.269.938
Gas naturale	l/anno	1.022.743	426.746	1.291.914
Gasolio (riscaldamento)	l/anno	17.000	14.500	10.000
Gasolio (auto)	l/anno	2.005.255	1.318.530	1.380.179
Benzina	kWh/anno	112.613	60.138	86.631

**TABELLA 2. CONSUMI ENERGETICI PER TIPOLOGIA**

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2019	2020	2021
Energia Elettrica	GJ/anno	46.108	37.818	36.241
Teleriscaldamento	GJ/anno	10.717	11.849	15.372
Gas	GJ/anno	39.053	16.295	49.332
Gasolio Riscaldamento	GJ/anno	649	554	382
Diesel	GJ/anno	76.571	50.348	52.702
Benzina	GJ/anno	3.870	2.066	2.977
<b>TOTALE</b>	<b>GJ/anno</b>	<b>176.968</b>	<b>118.930</b>	<b>157.006</b>

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 14,6% con un consumo medio di 1.470 kWh rispetto al valore dell'anno precedente di 1.722 kWh.

**FIGURA 1. CONSUMI KWH PER DIPENDENTE <sup>(1)</sup>**

(1) I dati per dipendente sono calcolati come media su due anni consecutivi per attenuare gli effetti di eventi stagionali anomali che possono falsare i trend e coprire l'effetto delle azioni di miglioramento intraprese.

Nel 2020 sono stati firmati nuovi contratti *green* di fornitura, permettendo così di raggiungere l'obiettivo di 100% energia elettrica rinnovabile su tutte le maggiori sedi italiane Reply; inoltre il Gruppo sta lavorando per approvvigionare con elettricità rinnovabile tutte le maggiori sedi worldwide entro il 2025. In quest'ottica, nel 2021 sono già stati firmati i primi contratti *green* di fornitura di energia elettrica in Germania.

Nel 2021, complessivamente, Reply ha attinto l'81% di energia elettrica da fonti rinnovabili.

**TABELLA 3. FONTE ELETTRICITÀ ACQUISTATATA NEL 2021**

COUNTRY	ELETTRICITÀ 2021 COMPLESSIVA (kWh)	% RINNOVABILI <sup>(2)</sup>	ELETTRICITÀ 2021 DA RINNOVABILI (kWh)	ELETTRICITÀ 2021 DA NON - RINNOVABILI (kWh)
BRASILE	93.408	84%	78.622	14.786
CINA	25.918	28%	7.283	18.635
INDIA	41.931	20%	8.478	33.453
ITALIA	7.386.519	97%	7.164.924	221.596
POLONIA	17.296	13%	2.243	15.054
ROMANIA	81.600	42%	34.362	47.238
USA	581.124	20%	115.062	466.061
CROAZIA	3.912	66%	2.598	1.314
GERMANIA	1.286.989	43%	559.512	727.478
AUSTRIA	6.142	81%	4.944	1.198
BIELORUSSIA	54.111	3%	1.688	52.423
BELGIO	16.563	22%	3.621	12.942
FRANCIA	8.540	16%	1.366	7.174
LUSSEMBURGO	9.208	84%	7.754	1.454
REGNO UNITO	409.621	42%	172.082	237.539
<b>TOTALE</b>	<b>10.022.882</b>	<b>81%</b>	<b>8.164.537</b>	<b>1.858.344</b>

(2) La percentuale di rinnovabile è calcolata sulla base dei contratti specifici, quando presenti, o assunta da fuel mix nazionali.

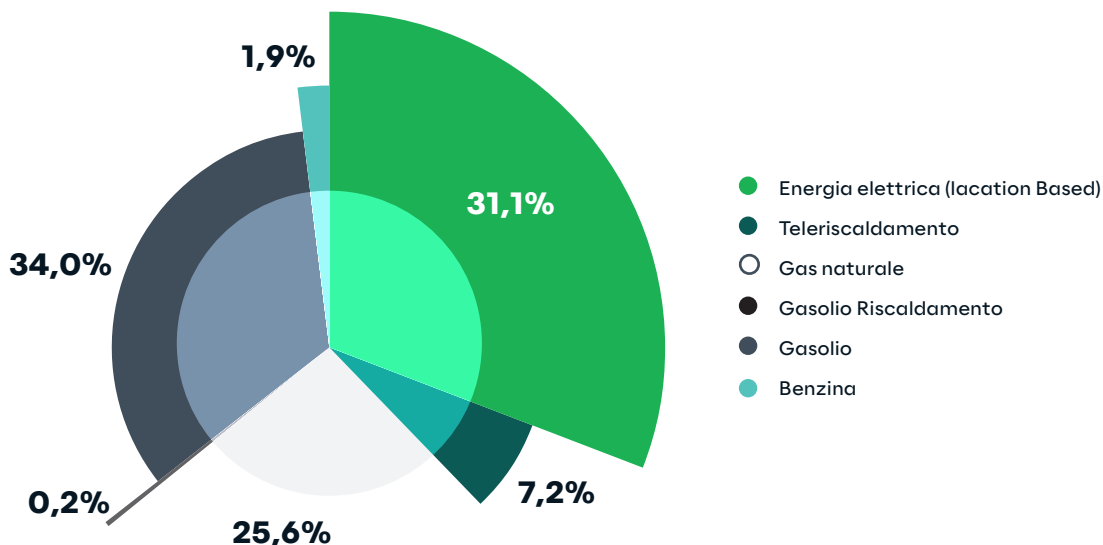
## Le emissioni di gas serra



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 2. EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>EQ (SCOPO I + SCOPO II<sup>(3)</sup>) SUDDIVISE PER FONTE AL 2021**



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

SCOPO	UNITÀ DI MISURA	2019	2020	2021
Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo I)	ton CO <sub>2</sub> eq	7.628	4.518	6.294
Emissioni indirette energetiche di gas ad effetto serra (Scopo II) LOCATION-BASED	ton CO <sub>2</sub> eq	4.935	3.831	3.898
Emissioni indirette energetiche di gas ad effetto serra (Scopo II) MARKET-BASED	ton CO <sub>2</sub> eq	7.121	2.367	2.416

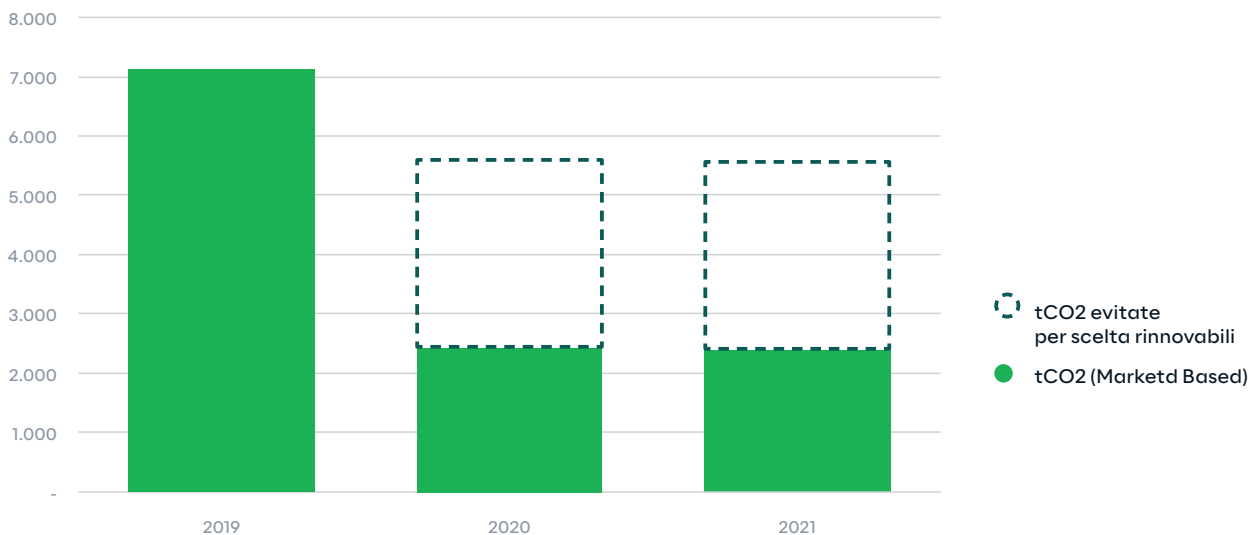
Analizzando l'andamento delle emissioni di gas ad effetto serra nel triennio 2019-2021, si registra una diminuzione delle emissioni rispetto al 2019 causata principalmente da due fattori:

- ▶ l'abbattimento delle emissioni di energia elettrica grazie alla scelta di fornitori 100% rinnovabili in Italia e in Germania (di contro, si registra un aumento rispetto al 2020, per la chiusura degli uffici in quell'anno causa pandemia di Covid-19);
- ▶ il minore utilizzo delle auto aziendali.

L'effetto positivo della scelta di forniture di energia elettrica 100% rinnovabili è strutturale, ed abbatte drasticamente le emissioni Scope II Market Based.

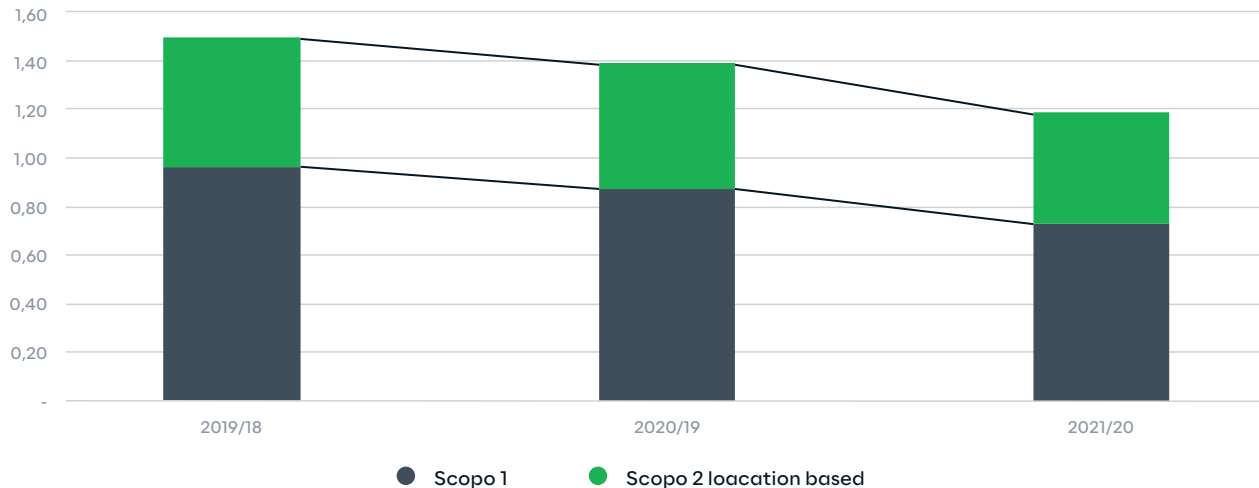
**FIGURA 3. EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2EQ</sub> CONFRONTO MIX ENERGETICI**

Emissioni scope II Market Based



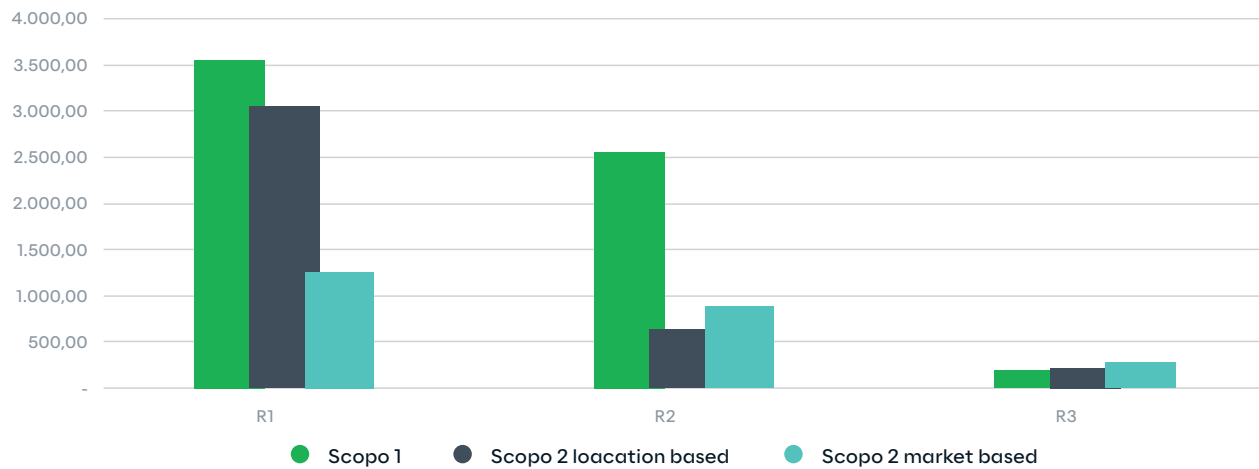
La figura evidenzia come, al netto dell'effetto della pandemia, la scelta di utilizzare fonti 100% rinnovabili in Italia e in Germania abbia più che dimezzato le potenziali emissioni, calcolate sui parametri dell'anno precedente.

**FIGURA 4. EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> [tCO<sub>2</sub>] PER DIPENDENTE <sup>(4)</sup>**



(4) Calcolate secondo la metodologia Location-based.

**FIGURA 5. EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> [tCO<sub>2</sub>] PER REGION NEL 2021**



**TABELLA 5. EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> DIRETTE (SCOPO I) E INDIRECTE ENERGETICHE (SCOPO II) PER REGION NEL 2021**

SCOPO	UNITÀ DI MISURA	R1	R2	R3	TOTALE
Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo I)	ton CO <sub>2eq</sub>	3.547	2.557	190	6.294
Emissioni indirette energetiche di gas ad effetto serra (Scopo II) LOCATION-BASED	ton CO <sub>2eq</sub>	3.044	637	217	3.898
Emissioni indirette energetiche di gas ad effetto serra (Scopo II) MARKET-BASED	ton CO <sub>2eq</sub>	1.253	881	282	2.416

Per l'anno 2021 il Gruppo Reply ha effettuato il calcolo delle emissioni di Scope 3, ovvero delle emissioni di gas serra non sotto il diretto controllo aziendale ma che sono indirettamente legate alla catena del valore, a monte (upstream activities) e a valle (downstream activities) della propria attività.

L'individuazione delle fonti emissive è stata guidata in particolare dalla strategia definita dall'azienda che ha inteso identificare e comprendere i rischi e le opportunità associate alle emissioni della propria catena del valore, per definire obiettivi di riduzione, monitorare le prestazioni e migliorare le informazioni nei confronti dei propri stakeholder, per accrescere in tal modo il livello di trasparenza della rendicontazione.

Per realizzare quanto sopra il Gruppo Reply ha seguito i cinque principi – rilevanza, completezza, coerenza, trasparenza e precisione – indicati del *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard*, bilanciandoli in funzione dei propri obiettivi.

Le categorie di emissione individuate sono le seguenti:

- ▶ *business travel*: emissioni dovute ai viaggi in aereo, treno, soggiorni in hotel, taxi e altri viaggi di lavoro che comprendono principalmente il rimborso spese per i viaggi con auto personale e il combustibile utilizzato per le macchine a noleggio;
- ▶ *fuel -and energy- related activities* (non incluse nello scope 1 o scope 2): emissioni dovute ai consumi di natural gas, diesel per il riscaldamento, diesel e benzina per auto, associate all'estrazione, alla raffinazione e al trasporto di tali combustibili prima della combustione (*Well-To-Tank*);
- ▶ *waste generated in operations*: depurazione delle acque di scarico prodotte;
- ▶ *purchased goods and services*: consumo di acqua prelevata da acquedotto.



**TABELLA 6. EMISSIONI DI CO<sub>2eq</sub> INDIRETTE (SCOPE 3) PER REGION NEL 2021**

TIPOLOGIA EMISSIONI	UNITÀ DI MISURA	R1	R2	R3	TOTALE
Viaggi Aerei	ton CO <sub>2eq</sub>	278	181	115	574
Viaggi in treno	ton CO <sub>2eq</sub>	37	20	13	70
Soggiorni in Hotel	ton CO <sub>2eq</sub>	125	35	17	177
Taxi	ton CO <sub>2eq</sub>	2	7	1	10
Altri viaggi di lavoro	ton CO <sub>2eq</sub>	714	36	55	805
Estrazione, raffinazione e trasporto dei combustibili fossili utilizzati	ton CO <sub>2eq</sub>	785	520	43	1.348
Depurazione delle acque di scarico	ton CO <sub>2eq</sub>	13	3	1	17
Consumo di acqua prelevata da acquedotto	ton CO <sub>2eq</sub>	7	2	1	10
<b>TOTALE</b>	<b>ton CO<sub>2eq</sub></b>	<b>1.962</b>	<b>804</b>	<b>245</b>	<b>3.011</b>

**FIGURA 6. EMISSIONE DI CO<sub>2eq</sub> INDIRETTE (SCOPO III) PER TIPOLOGIA AL 2021**

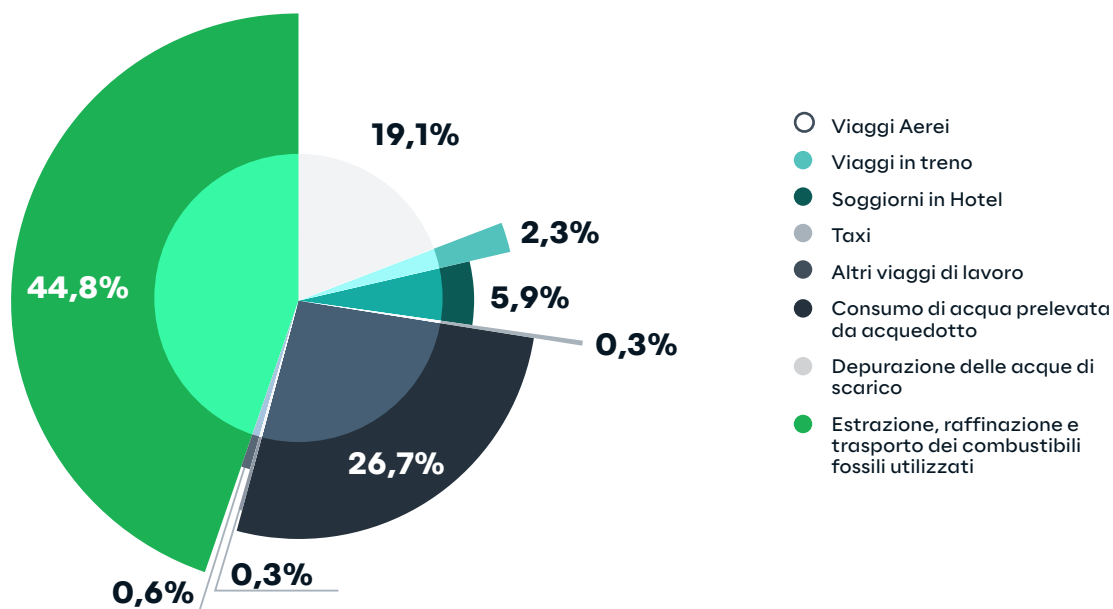
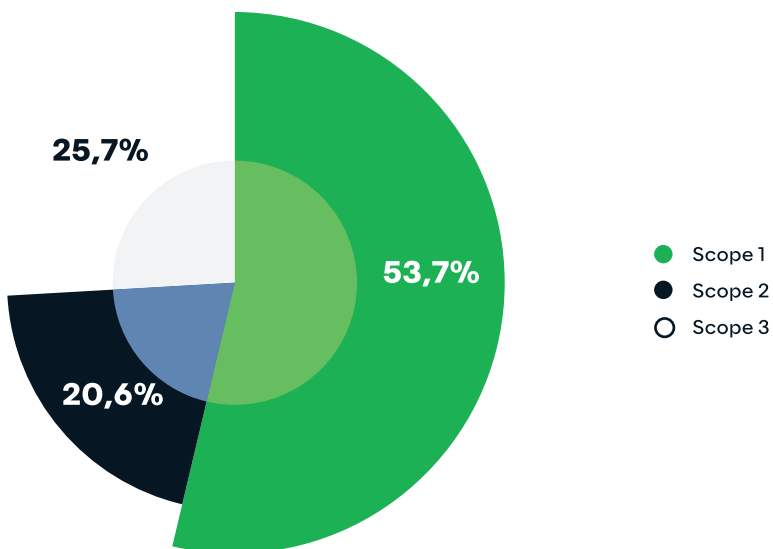


FIGURA 7. EMISSIONE DI CO<sub>2eq</sub> INDIRETTE PER SCOPO 2021



## Il percorso verso il Net Zero



A seguito dell'accordo di Parigi sul clima del 2015, molte aziende hanno intensificato i loro sforzi per affrontare il cambiamento climatico. Reply intende contribuire con tutto il suo impegno a favore della sostenibilità ambientale, e per questo si è impegnata a raggiungere la **Carbon Neutrality entro il 2025** e **Net Zero emissions entro il 2030**.

L'action plan di Reply  
definisce i target  
in tema ambientale  
per contribuire  
a **preservare il pianeta.**

**2025**

**Carbon Neutrality**

**2030**

**Net Zero Emissions**

Per raggiungere l'obiettivo Net Zero, Reply sta lavorando al suo programma di riduzione del carbonio e include una serie di azioni per ottimizzare il consumo energetico e ridurre le emissioni di CO2 dell'azienda.

Le principali azioni poste in essere da Reply per la riduzione delle emissioni consistono in:

- ▶ passaggio **al 50% di energia elettrica rinnovabile** in tutti le country entro il 2025, oltre a introdurre miglioramenti di efficienza energetica in tutti gli uffici entro un decennio (in Italia Reply è già al 100% di elettricità rinnovabile nelle sedi principali);
- ▶ adozione **linee guida della Policy Ambientale** per ridurre e monitorare l'impatto delle attività aziendali sull'ambiente negli uffici di cui non detiene la proprietà;
- ▶ costituzione della **Reply Forest** per assorbire tonnellate di CO2 e per supportare la riforestazione;
- ▶ evoluzione verso una **flotta green**, con il target del 30% di veicoli ibridi/elettrici nel 2025;
- ▶ attivazione del programma di compensazione per raggiungere la **Carbon Neutrality nel 2025 e Net Zero nel 2030** per le emissioni di CO2 equivalente.

Reply ha a cuore il tema della sostenibilità cui presta particolare attenzione anche tramite l'adozione di **Reply to the Earth**, un programma pensato sia per coinvolgere i Replyers attraverso attività ed iniziative, sia nel sensibilizzare i dipendenti ad avere un'attenzione concreta e tangibile nel lavoro quotidiano. Attraverso il programma Reply to the Earth, Reply Social Network propone attività locali con l'obiettivo di coinvolgere la community interna su determinati aspetti quali la mobilità sostenibile o l'utilizzo di materiali riciclati. Reply concretizza l'attenzione verso l'ambiente anche attraverso il riutilizzo dei materiali promozionali, come poster, card e loghi in plexiglass, che vengono riciclati all'80% per realizzare i regali in edizione limitata da distribuire ai dipendenti che hanno contribuito attivamente alle iniziative.

Nel 2021 Reply ha inoltre organizzato una **Sustainable Investment Challenge** focalizzata sul tema degli Investimenti Sostenibili e degli ESG ratings. Per sensibilizzare i partecipanti su temi ESG sono stati predisposti 6 live webinar e una sezione di learning con materiali e contenuti provenienti da Reply, Banca Generali, CFA Society e MIP Politecnico di Milano che hanno aiutato i partecipanti a prendere dimestichezza con il tema degli investimenti e con uno specifico focus su come scegliere prodotti *green*. In questo modo quasi 500 Replyers e 14.600 fra studenti e giovani professionisti hanno potuto mettere in pratica scelte finanziarie sostenibili, divertendosi e contribuendo alla crescita della Reply Forest (è stato piantato un albero per ogni post pubblicato).

## Supply Chain Sostenibile



Reply considera rigorosamente i fattori ambientali nella propria supply chain:

- ▶ tutti i core system Reply sono attualmente gestiti in ambienti *cloud green* gestiti da provider certificati;
- ▶ è stata estesa la Policy Ambientale adottata da Reply ai fornitori, con audit annuali sul rispetto delle relative prescrizioni;
- ▶ adozione delle linee guida della Policy Ambientale per lo scouting e la selezione delle nuove sedi, con parametri ambientali e di sostenibilità obbligatori (classe di efficienza energetica B o superiore).

Reply seleziona fornitori che hanno una comprovata esperienza nelle proprie operations, chiedendo il rispetto di determinati requisiti di comportamento etico e ambientale per assicurare la sostenibilità della propria supply chain.

## Waste & Water Management

Reply si impegna a raggiungere lo status zero-waste entro il 2030 con l'obiettivo di riutilizzare e riciclare laddove esistono opportunità nell'e-waste; per raggiungere questo obiettivo, Reply riutilizzerà o riciclerà il 100% dei rifiuti elettronici come computer e server. Inoltre, nel 2022 Reply si è posta l'obiettivo di eliminare la plastica monouso in tutte le sedi.

Sebbene Reply non sia un'azienda ad alta intensità d'acqua si è data l'obiettivo di ridurre al minimo i consumi attraverso l'uso responsabile in tutti le sedi.

Entro il 2025 Reply svilupperà piani per ridurre l'impatto di inondazioni, siccità e scarsità d'acqua.

Nonostante la gestione delle risorse idriche non emerga come tema rilevante nell'analisi di materialità in funzione delle peculiarità del Gruppo e del proprio business, Reply ritiene che comunque le risorse idriche costituiscano un aspetto importante da monitorare, tenendo traccia dei dati relativi ai propri consumi, come di seguito riportato.

Si specifica che i consumi idrici del Gruppo si riferiscono esclusivamente all'utilizzo igienico-sanitario dell'acqua da parte delle diverse sedi delle società controllate 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 sedi, gli impatti sulla risorsa idrica sono da considerarsi trascurabili.

**TABELLA 7. CONSUMO ACQUA PER REGION NEL 2021**

REGION	UNITÀ DI MISURA	CONSUMO 2021
R1	mc/anno	47.900
R2	mc/anno	10.744
R3	mc/anno	5.063
<b>TOTALE</b>	<b>mc/anno</b>	<b>63.707</b>

# Social

## I valori 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 e aggiornato in ultimo nel 2019, che è stato distribuito e divulgato nelle country in cui il Gruppo opera. Il 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 delle loro attività.

Il Codice Etico è destinato a tutti gli stakeholder del Gruppo: 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 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.

## La ricerca e lo sviluppo del talento

Il successo e la crescita di Reply sono sostenuti dall'impegno e dall'eccellenza delle persone che vi lavorano: 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.

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.

È inoltre attivo il programma di mobilità interna **Skydive** che permette a tutti i dipendenti di candidarsi per nuove posizioni all'interno del Gruppo.

### Lifelong learning

**Reply Social Network** dispone di una piattaforma di *knowledge sharing* progettata per la condivisione di approfondimenti e l'organizzazione di eventi di formazione. Gli eventi sono aperti a tutti i dipendenti e si diversificano per format e livelli di interattività, con seminari e workshop in cui si condividono i migliori progetti realizzati per i clienti ed esperienze di ricerca e innovazione.



Attraverso un meccanismo *bottom-up*, i Replyers sono incentivati a proporre temi e a condividere conoscenza sulle tecnologie più innovative. Maggiore è la condivisione, maggiore è la possibilità di poter accedere ad attività di formazione extra, come corsi online e eventi esterni all'azienda. Fra queste attività **Reply Social Network** funge da abilitatore per la fruizione di 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.

Fra le occasioni nell'ambito della formazione continua, il programma **Learn.Share.Remix** permette ai dipendenti Reply di partecipare a centinaia di occasioni di learning e proporsi come speaker sui temi più innovativi. Questo meccanismo permette di mantenere una costante attenzione sui temi di maggior interesse per il business, di dare visibilità agli speaker e di migliorare le loro skill di public speaking in un contesto sicuro. Il programma permette di reinvestire su chi mette a disposizione il proprio sapere e le proprie capacità, dando loro la possibilità di accedere a attività di formazione extra ed esclusive. All'interno di questo programma nel 2021 sono stati organizzati 152 eventi con un touch-rate globale del 58% della comunità dei Replyers.

Con il lancio della piattaforma video interna, nell'aprile 2021, è stata data ancora più forte attenzione a contenuti video in diretta e on-demand: i Replyers hanno a disposizione migliaia di contenuti prodotti da colleghi e esperti di settore. I video si riferiscono agli eventi di learning del programma Learn.Share.Remix e a video pillole registrate e costruite ad-hoc per la piattaforma.

Durante l'anno il percorso di condivisione della conoscenza trova massima sintesi nell'evento **Reply Xchange**, dove in un programma di più giorni vengono proposti i migliori contenuti e progetti. Nel Xchange 2021, 5.100 Replyers e 500 clienti sono stati coinvolti in una delle maggiori occasioni di condivisione di conoscenza sui principali temi di innovazione nel mondo IT, strategie e obiettivi aziendali di Reply.

Dal 2011, Reply affianca ai seminari in ufficio il formato **Hackathon**, un evento internazionale, il cui focus è estremamente operativo: in 48 ore i team di partecipanti, provenienti da diverse company Reply con background e competenze diverse, devono riuscire a ottenere un prototipo funzionante di un'idea di progetto di loro proposta. Il format hackathon è ormai ampiamente radicato nella cultura Reply, affermandosi come spazio di sperimentazione su temi di grande innovazione, con più di 50 edizioni, 2500 partecipanti e 400 progetti sviluppati.

## Giveback: Reply per gli studenti



Reply acquisisce i migliori talenti attraverso rapporti consolidati 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. Reply investe nello sviluppo del talento e delle competenze, promuovendo l'importanza del *lifelong learning* come parte integrante del percorso di carriera. Questa attitudine viene applicata e promossa non solo all'interno dell'azienda verso la comunità dei dipendenti, ma anche all'esterno, verso gli studenti e i professionisti in varie attività volte al coinvolgimento degli studenti. Tra i diversi programmi citiamo **ReplyU**, l'insieme di account social di *employer branding* per far conoscere Reply e la vita aziendale **#LifeAtReply** agli studenti universitari, **Student Tech Clash**, un contest tra atenei per stimolare la competizione attraverso la creatività e la produzione di progetti innovativi, le **Reply Challenges**, competizioni online a squadre sui principali temi di innovazione e i **Reply Ambassadors**, team di studenti universitari che collaborano con Reply in attività digitali durante il percorso di studi.

Dal 2018, più di 130.000 studenti e professionisti si sono registrati al portale delle **Reply Challenges**, contribuendo a costruire un tratto distintivo della presenza del brand Reply nel mondo. Le Challenge Reply sono create dai Replyers e aperte a chiunque ami la tecnologia e le competizioni digitali. In 15 diverse edizioni, le Reply Challenges contano su una community la cui età media è per il 77% inferiore ai 34 anni. Il 60% è composto da studenti, provenienti da 155 nazioni e dalle più rinomate università Europee. Le Challenge si organizzano su 4 topic: coding, cyber-security, investimenti - con un'attenzione particolare alla sostenibilità - e creatività digitale. All'interno della Code Challenge dal 2019 è organizzata la Teen Edition, categoria aperta ai giovanissimi, per avvicinarli al tema del coding. Per tutte le Challenge sono previste sezioni di *learning* e *sandbox* in cui i partecipanti possano avvicinarsi ai temi ed allenarsi in vista della gara.

**Student Tech Clash** è l'idea generation challenge rivolta agli studenti universitari dei principali atenei europei in una sfida su un tema di innovazione promosso da Reply. Dal 2015 circa 5000 studenti europei si sono sfidati in molteplici competizioni producendo più di 1000 proposte di progetto su argomenti come Green IoT, Biotech Traceability, Future of payments, Virtual Reality, Risk Regulation, Investments, Retail, Blockchain, Banking, Internet of Things e Gamification.

Attraverso la relazione con le principali università e le associazioni studentesche è nato il programma dei **Reply Ambassadors**, il team di studenti universitari a supporto delle attività di Reply negli atenei. Più di 100 studenti in 35 diverse università europee condividono volontariamente il loro tempo per supportare Reply nella promozione delle proprie attività presso i loro atenei, stabilendo una connessione con il mondo del lavoro durante il percorso di studi. Il programma collega le Università a Reply offrendo una serie di opportunità agli studenti, come ad esempio la possibilità di candidarsi presso Reply al termine degli studi. Gli *Ambassadors* hanno accesso esclusivo ai training del programma Learn.Share.Remix e possono quindi prendere parte a webinar e workshop tenuti da replyers esperti.

Ulteriore attività rivolta ai neo-laureati nelle principali facoltà tecniche è il **Master di Secondo Livello in Artificial Intelligence e Cloud** che Reply organizza dal 2020 in collaborazione con il Politecnico di Torino, selezionando i migliori 40 profili candidati a cui offrire un contratto di lavoro a tempo indeterminato per seguire un percorso esclusivo di formazione sulle tematiche tecnologiche più innovative.

A queste iniziative rivolte principalmente agli studenti universitari, si affianca il programma **Code for Kids**, iniziativa volta a coinvolgere bambini e ragazzi durante il percorso scolastico in attività di avviamento alla programmazione e all'uso consapevole della tecnologia. Dal 2015, più di 15.000 giovani studenti delle scuole elementari, medie e superiori hanno partecipato alle giornate del coding svoltesi presso le scuole o gli uffici Reply.

## L'impegno per il benessere fisico e mentale dei lavoratori



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 del modello gestito dalla capogruppo Reply, certificata ISO 45001.

Reply ha emanato la **Human Rights & Labour Policy** per confermare, congiuntamente al **Codice Etico**, il proprio impegno nella tutela dei diritti umani, favorendo diversità, inclusione, evitando ogni forma di discriminazione basata su etnia, genere, orientamento sessuale, condizioni fisiche e di salute, disabilità, età, nazionalità, religione o opinioni personali, garantendo il benessere fisico e mentale dei dipendenti e la loro crescita professionale. La Human Rights & Labour Policy afferma il rispetto della dichiarazione universale dei diritti umani e dei principi guida su imprese e diritti umani promulgate dalle Nazioni Unite, e delle convezioni emanate dall'International Labour Organization.

Al fine di garantire l'efficacia di queste disposizioni ed evitare ogni episodio di discriminazione è attivo il sistema di whistleblowing per la segnalazione di irregolarità o violazioni delle normative applicabili o delle procedure interne, con garanzia dell'anonimato delle segnalazioni.

## Covid-19

L'emergenza legata alla pandemia di Covid-19 è stata gestita attraverso la riduzione dell'occupazione degli uffici dal 20% al 50% e al ricorso all'home based working per garantire l'accesso all'attività lavorativa nelle modalità più sicure in funzione dell'evoluzione dell'epidemia nelle varie country.

Essendo l'home based working già presente nel Gruppo, la sua adozione non ha comportato significative variazioni nella normale operatività, né ha generato impatti sull'esecuzione delle attività e sui ricavi; i rischi legati alla pandemia sono adeguatamente monitorati all'interno del sistema di Risk Management.

Sono stati costituiti nelle varie country dei team supporto con lo scopo di informare sulle precauzioni igieniche personali, sovrintendere alla sanificazione delle sedi, alle forniture di DPI, alla gestione degli spazi comuni e degli spostamenti, procedere alla sorveglianza sanitaria e segnalare le eventuali misure di isolamento.

## Benessere

Dal 2018 è stato istituito il programma **Reply Wellness** all'interno del quale sono presenti diverse attività articolate in tre principali aree: nutrizione, fitness e prevenzione. Per ciascuna di queste categorie sono presenti sia programmi annuali sia attività specifiche, legate a campagne globali o a eventi particolari. Le attività del wellness possono essere declinate in modi, tempi e forme diverse a seconda delle varie country, mantenendo tuttavia una linea comune e lo spirito di coinvolgimento attivo della comunità dei Replyers. Nel caso di eventi particolarmente rilevanti a livello globale, vengono attuate delle apposite campagne di comunicazione finalizzate a sensibilizzare i dipendenti e renderli protagonisti attivi in prima persona, attraverso specifiche attività come challenge interne o eventi di formazione. In questo modo sono state realizzate numerose campagne di prevenzione, attraverso l'apposito programma **Mention for Prevention**, grazie al quale Reply ha aderito a iniziative come **Movember** o **Pink October** - rispettivamente, due campagne di sensibilizzazione su tumore alla prostata e cancro al seno - proponendo ai dipendenti sia momenti di formazione sia la possibilità di aderire alle campagne attraverso le donazioni. Sono stati inoltre realizzati eventi di formazione slegati da campagne esterne, invitando specialisti del mondo della nutrizione, della dermatologia e del benessere psicofisico. Infine sono state create sinergie con iniziative locali di cui Reply diventa partner attivo, come la Polimi-run, maratona organizzata e promossa dal Politecnico di Milano, e altre maratone locali in varie città e nazioni. Nel 2021 il programma ha visto più di 310 eventi e lezioni, con 5644 partecipazioni complessive.

Reply garantisce  
un ambiente di lavoro  
**stimolante, inclusivo,**  
**che tutela il benessere**  
**fisico e mentale**  
**di tutti i Replyers.**

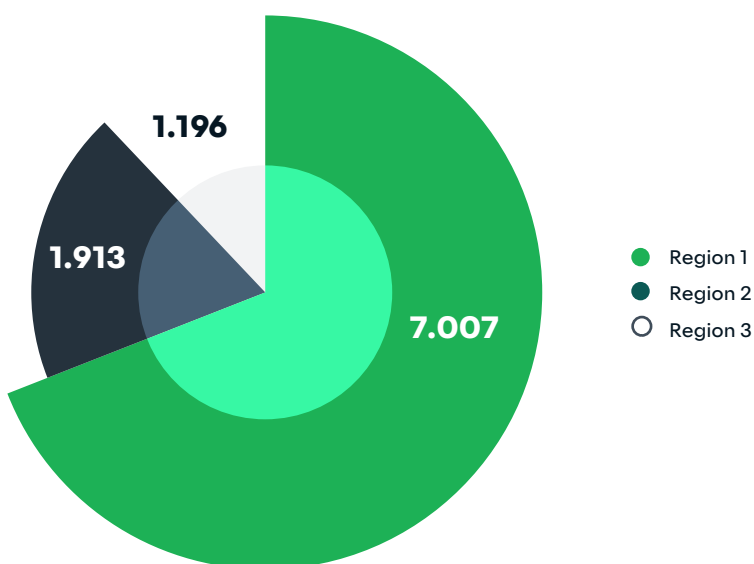
Reply adotta policy  
di **tolleranza zero** verso  
le violazioni dei diritti  
umani, le molestie  
sessuali e qualunque  
forma di discriminazione.

## Indicatori

Il Gruppo Reply al 31 dicembre 2021 conta 10.116 dipendenti<sup>(5)</sup>, in crescita del 12,2% rispetto all'anno precedente. La presenza femminile - passata da 2.279 unità nel 2019 a 2.549 nel 2020 e a 2.891 nel 2021 - è cresciuta fino a rappresentare il 28,6% dell'organico totale. Reply si impegna per raggiungere la parità di genere all'interno del proprio organico; la presenza femminile risulta essere in linea con quella delle facoltà universitarie che costituiscono lo standard per l'assunzione nel Gruppo.

(5) Non sono considerati i 463 dipendenti delle società acquisite successivamente al 30 settembre 2021.

**FIGURA 8. 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 2021 il 99,8% dei dipendenti nella Region 1, il 98,1% nella Region 2 e il 96,8% nella Region 3 sono assunti a tempo indeterminato, a conferma dell'attenzione che l'azienda ripone alla tutela della stabilità occupazionale. Il 99,2% delle donne è assunto a tempo indeterminato.

Il 95,9%, ha un contratto a tempo pieno, di cui il 26,4% sono donne.

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

Nell'anno 2021 l'utilizzo di collaboratori è aumentato del 17,1%, mentre vi era stata una diminuzione del 7,3% nel 2020 e un aumento del 14% nel 2019 rispetto al 2018.


**TABELLA 8. NUMERO DI DIPENDENTI PER CATEGORIA, PER GENERE E PER GRUPPO DI ETÀ**

CATEGORIA	FASCIA DI ETÀ	2019		2020		2021	
		UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Partner	30 < x < 50	3%	1%	3%	1%	3%	1%
	> 50 anni	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Manager	30 < x < 50	11%	7%	12%	8%	13%	9%
	> 50 anni	2%	1%	2%	1%	2%	1%
Consultant	< 30 anni	31%	38%	34%	38%	38%	41%
	30 < x < 50	48%	48%	43%	47%	39%	44%
	> 50 anni	3%	5%	4%	4%	4%	3%
<b>Totale</b>		<b>5.878</b>	<b>2.279</b>	<b>6.468</b>	<b>2.549</b>	<b>7.225</b>	<b>2.891</b>



La **Human Rights & Labour Policy** tutela la libertà di associazione e la contrattazione collettiva: la totalità dei dipendenti assunti in Italia e Brasile è coperta da contratti collettivi di settore; tale pratica non è applicata nelle altre country in cui non è prevista dalla legislazione locale.

Il Gruppo Reply ripudia il lavoro minorile e il lavoro forzato e a tale scopo ha emanato la **Modern Slavery Policy** contro le moderne forme di schiavitù.

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.

## Diversity



Reply annovera nel suo Gruppo dipendenti provenienti da 89 diverse country; in particolare 11 nazionalità annoverano più di 40 dipendenti.

All'interno di Reply è obiettivo della struttura di comunicazione interna abilitare tutti i Replyers all'accesso agli stessi servizi e possibilità, senza distinzioni di genere, status, provenienza o ufficio di riferimento; pertanto

per agevolare e amplificare la connessione è stato creato il programma **Booster Club**, che prevede la formazione di team che hanno il compito di coinvolgere la community dei dipendenti in tutte le sedi del Gruppo. Le attività dei Booster Club vengono costantemente seguite e supportate dal team di comunicazione interna, che fornisce un sostegno concreto nella realizzazione degli eventi.

Le iniziative realizzate dai Booster Club variano in considerazione delle specificità di ciascuna comunità locale, ma la natura imprescindibile di tali attività è che promuovano l'incontro e la conoscenza tra i Replyers. La natura stessa del programma Booster, nel 2021 composto da 38 diversi team presenti in 12 country, permette un'ampia diversificazione delle iniziative, sia in occasione di particolari ricorrenze locali, sia nella creazione di eventi e iniziative più ampie che vedono la partecipazione di più sedi Reply.

In relazione alle attività dei Booster Club, nel 2021 sono state realizzate numerose attività, dal semplice intrattenimento alla realizzazione di eventi di carattere divulgativo e formativo riguardanti i temi della **diversità di genere**, del **benessere psico-fisico**, fino alle **attività di team building**.

A partire dall'8 Marzo 2019, è attiva la community **Women in Tech in Reply**, che organizza panel di discussione che mettono in contatto Reply Partners, clienti esterni e Replyers. Women in Tech si propone come un momento di confronto sul ruolo delle donne nel mondo IT e sull'identificazione di attività che facciano crescere ulteriormente la presenza femminile nell'industria di riferimento per Reply.



## Inclusion

Il Gruppo Reply adotta politiche coerenti con le disposizioni normative sulle categorie protette in tutte le country in cui opera, cercando di favorirne l'inclusione sociale e lavorativa. Stante i vincoli normativi relativi alla privacy presenti nelle varie country, è possibile quantificare la percentuale dei dipendenti appartenenti a categorie protette nel 5,5% della forza lavoro di **Region 1**.

### Un approccio progettuale all'inclusione

L'obiettivo di Reply è di dare all'inclusione un respiro progettuale, per cui ha avviato una serie di progetti pilota, tra cui il progetto **Isola formativa** in cui Reply collabora con un Partner specializzato nell'inserimento lavorativo di persone neurodivergenti.

Il progetto consiste nella realizzazione di un percorso di formazione finalizzato all'inserimento lavorativo dei candidati nell'ambito del testing, attività che richiede grande precisione e cura dei dettagli.

La peculiarità del progetto è quella di operare in codocenza con il Partner nell'erogazione di sessioni di formazione specifiche a carico di manager di Reply in forma di workshop di durata settimanale, al fine di consentire ai partecipanti l'accesso ai laboratori di testing interni e l'inclusione, a scopo puramente formativo, in attività progettuali.

Il Workshop Reply si inserisce in un percorso di formazione più ampio, della durata di circa 16 settimane, che prevede moduli di diversa natura, orientati a fornire soft skills e competenze negli strumenti di base.

Al termine della formazione i partecipanti hanno la possibilità di conseguire la certificazione di Tester ISTQB®; Reply prevede poi l'inserimento dei profili ritenuti idonei.

Terminata la sperimentazione, la prospettiva è quella di avvalersi di rapporti di partnership per formazioni specifiche, che coinvolgano Reply sin dai primi passi, in percorsi formativi rivolti alle specifiche disabilità, in altre e diverse **Isole formative**.

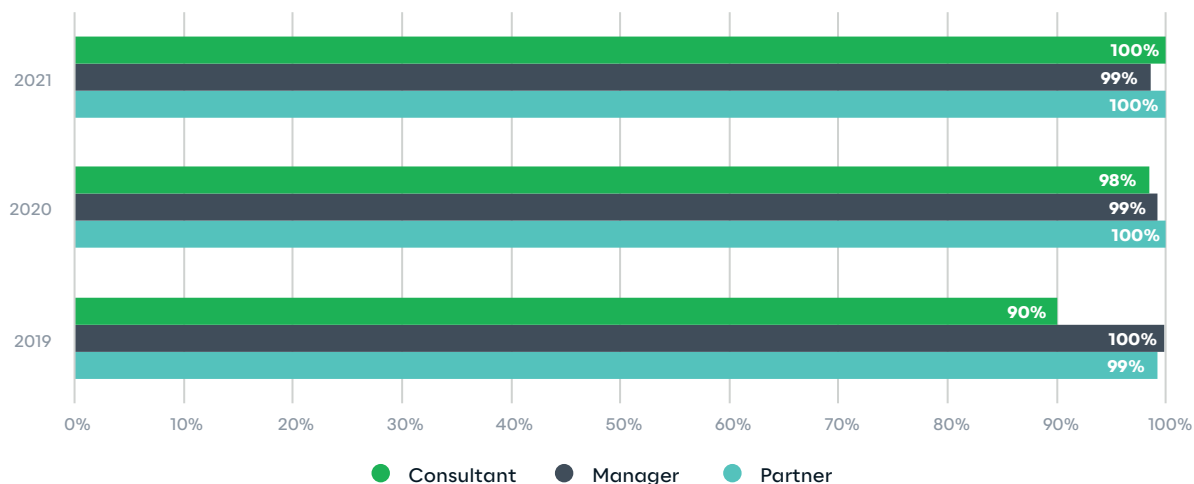
## Evaluation

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 e i compiti eseguiti in un periodo di tempo prestabilito, valorizzando altresì le conoscenze, le capacità e la qualità dei propri collaboratori.

Nel considerare le percentuali di valutazione si deve tenere conto del significativo e costante aumento di nuovi assunti, che vengono valutati dopo i primi 6 mesi di operatività.

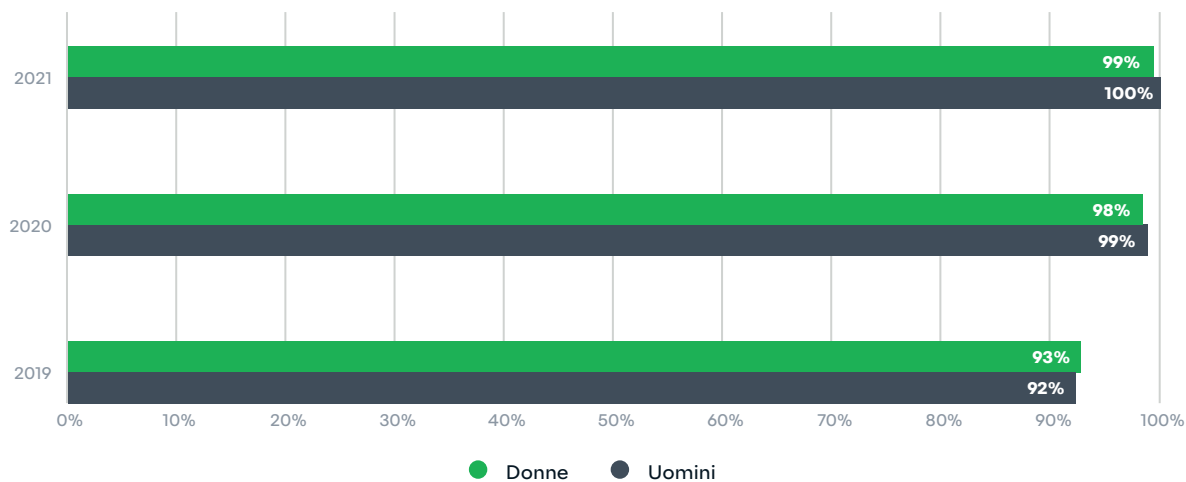
## Indicatori

**FIGURA 9. PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER CATEGORIA <sup>(6)</sup>**



(6) 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 secondo semestre del 2021 e quelle prive di accesso al sistema informativo.

**FIGURA 10. PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER GENERE <sup>(7)</sup>**



(7) Si veda nota 6.

L'aggiornamento e lo sviluppo professionale delle persone sono costantemente promossi dalle attività di formazione continua. Per questo motivo nel 2021, 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 benefit ai propri dipendenti che variano nelle varie country 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).

### Indicatori Health & Safety

Con riferimento alla salute e alla sicurezza del personale, si riportano di seguito i tassi infortunistici suddivisi per Region.

- ▶ **Region 1:** Il numero di infortuni verificatisi in sede nel 2021 è 4 per gli uomini e 2 per le donne, di cui solo 1 è stato un infortunio sul lavoro ad alto rischio (infortuni con più di 6 mesi di giornate perse).  
Il tasso di frequenza per gli uomini è pari a 0,45, mentre per le donne 0,62. Il tasso di gravità degli infortuni è pari a 0,04 per gli uomini e 0,01 per le donne. Si sono inoltre verificati 5 incidenti legati al commuting, non organizzato da Reply.  
Il tasso di assenteismo si attesta al 0,77% per gli uomini, in diminuzione del 13% rispetto al 2020 e del 26% rispetto al 2019 e al 1% per le donne, con una diminuzione del 33% rispetto al 2020 e del 49% rispetto al 2019. Nel 2021 il numero di ore lavorate sono pari a 8.928.321 per gli uomini e 3.231.200 per le donne, con un aumento del 13% rispetto all'anno precedente per entrambi.
- ▶ **Region 2:** Non si sono verificati infortuni né per gli uomini né per le donne nel corso del 2021, e non si sono registrati infortuni sul lavoro ad alto rischio.  
Si sono verificati 6 incidenti legati al commuting, non organizzato da Reply.  
Il tasso di assenteismo si attesta all'1,8% per gli uomini, con una diminuzione del 17% rispetto al 2020 e del 28% rispetto al 2019, e al 4% per le donne, con una diminuzione del 46% rispetto al 2020. Nel 2021 il numero di ore lavorate sono pari a 2.240.140 per gli uomini con un aumento del 17% rispetto all'anno precedente, e 845.868 per le donne con un aumento del 21% rispetto all'anno precedente.
- ▶ **Region 3:** Non si sono verificati infortuni in sede o legati al commuting né per gli uomini né per le donne nel corso del 2021, e non si sono registrati infortunio sul lavoro ad alto rischio.  
Il tasso di assenteismo si attesta a 0,95% per gli uomini, con una diminuzione del 10% rispetto all'anno precedente e all'1% per le donne, con una diminuzione del 27% rispetto al 2019. Nel 2021 il numero di ore lavorate sono pari a 1.133.297 per gli uomini con un aumento del 30% rispetto all'anno precedente, e 488.029 per le donne con un aumento del 20% rispetto all'anno precedente.

In nessuna delle Region si sono registrate malattie professionali o decessi a seguito di infortuni sul lavoro nel corso del 2021.

## Parental leave

Il Gruppo Reply adotta politiche a tutela del *parental leave*, per favorire il *work life balance* e garantire pari opportunità di carriera.

Reply supporta questo processo attraverso una comunicazione positiva ed efficace, garantendo il rientro al posto di lavoro al termine del periodo di congedo, fornendo tutte le informazioni necessarie per gestire l'esperienza e il relativo rientro, e raccogliendo i feedback di chi ha usufruito dell'esperienza.

Nel 2021 hanno usufruito del congedo il 100% degli aventi diritto (in Region 1 19 uomini e 106 donne, in Region 2 56 uomini e 47 donne, in Region 3 11 uomini e 6 donne).

Hanno fatto rientro alla fine del congedo in Region 1 19 uomini e 101 donne (erano ancora impiegati dopo un anno dal rientro 7 uomini e 86 donne), in Region 2 49 uomini e 27 donne (erano ancora impiegati dopo un anno dal rientro 48 uomini e 13 donne), in Region 3 11 uomini e 6 donne (erano ancora impiegati dopo un anno dal rientro 11 uomini e 6 donne).

## Turnover

Nel 2021 Reply ha assunto 394 donne (342 con meno di 30 anni, 52 tra 30 e 50 anni) e 1.129 uomini (995 con meno di 30 anni, 133 tra 30 e 50 anni, 1 con più di 50 anni) in Region 1, 156 donne (103 con meno di 30 anni, 51 tra 30 e 50 anni, 2 con più di 50 anni) e 340 uomini (188 con meno di 30 anni, 144 tra 30 e 50 anni, 8 con più di 50 anni) in Region 2, 161 donne (101 con meno di 30 anni, 57 tra 30 e 50 anni, 3 con più di 50 anni) e 341 uomini (166 con meno di 30 anni, 151 tra 30 e 50 anni, 24 con più di 50 anni) in Region 3.

Reply presenta un tasso di compensazione di 1,5 ingressi per ogni uscita, dato rimasto invariato rispetto al 2020 e in crescita rispetto al 2019 (1,3 ingressi per ogni uscita).

## Gender Gap



Reply si impegna a garantire l'equità salariale di genere e si è dotata di procedure affinché i dipendenti siano compensati in modo equo e coerente considerando la tipologia di lavoro, la posizione e il livello di carriera. Reply garantisce inoltre a tutti i suoi dipendenti un salario adeguato al costo della vita in tutte le country in cui opera.

Reply conduce programmi di coaching e sponsorship per valorizzare e rinforzare le caratteristiche tipiche della leadership femminile e favorire l'alleanza tra generi e generazioni diverse, ponendo l'accento sullo sviluppo di una leadership inclusiva.

Nel 2021 si riscontra un'equità retributiva del 100% per le donne rispetto agli uomini sul salario minimo e del 96% sul salario medio in tutte le country.

**TABELLA 9. ALLINEAMENTO SALARIALE**

	REGION 1		REGION 2		REGION 3		TOTALE	
	Minimo	Average	Minimo	Average	Minimo	Average	Minimo	Average
<b>CONSULTANT</b>	98%	99%	100%	88%	98%	87%	100%	96%
<b>MANAGER</b>	100%	99%	100%	95%	100%	88%	100%	97%

## I progetti di ricerca



Reply offre servizi e soluzioni ad alto contenuto tecnologico in un mercato in cui l'elemento dell'innovazione assume importanza primaria.

Reply considera la ricerca e la continua innovazione un asset fondamentale sia per affiancare clienti e partner nel percorso di adozione delle nuove tecnologie sia per continuare ad offrire servizi sempre più innovativi, rispondendo così alle nuove esigenze del mercato. Nel raggiungere tali obiettivi Reply dedica risorse ad attività di Ricerca e Sviluppo per ideare e definire prodotti e servizi altamente innovativi nonché possibili applicazioni delle evoluzioni tecnologiche. In tale contesto, si inserisce altresì l'attività di sviluppo ed evoluzione delle piattaforme proprietarie.

## Indicatori



La maggior parte delle attività di Ricerca & Sviluppo di Reply sono spese nell'anno. Nel 2021 Reply ha realizzato Progetti di Ricerca che hanno coinvolto in **Region 1** 269 risorse su 106 progetti, in **Region 2** 88 risorse su 40 progetti e in **Region 3** 60 risorse su 40 progetti.

## Compliance e lotta alla corruzione

Reply pone il rispetto delle normative come fondamento irrinunciabile nell'intrattenimento delle relazioni commerciali con soggetti pubblici e privati, sanzionando nel suo Codice Etico le pratiche di concorrenza sleale e la corruzione attiva e passiva.

In **Italia** Reply ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo che rappresenta un sistema strutturato ed organico di procedure e attività 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 le country 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.

Reply si è dotata 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, garantendo la 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 tutte le Region in cui opera il gruppo sono attive **Policy Anti-bribery**, volte a prevenire e sanzionare il crimine di corruzione sia per quanto riguarda il settore pubblico che quello privato.

## Indicatori

### Anticorruzione

Nel 2021, 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 Organizzativo di Gestione e Controllo è effettuata all'atto dell'assunzione dei dipendenti in Italia, e prevede l'esplicita accettazione del modello e il superamento di un test di controllo; nel 2021 tale accettazione si è attestata al 93,5% dei dipendenti, in dettaglio il 90% dei partner, il 96% dei manager ed il 93% dei consultant.

Analogamente in **Region 2** è stata emanata la **Policy Anti-bribery**, oggetto di accettazione da parte del 97% dei dipendenti (100% dei partner, 96% dei manager, 97% dei consultant).

In **Region 3** la Policy Anti-bribery è stata accettata dall'81% dei dipendenti (100% dei partner, 91% dei manager, 78% dei consultant).

### Whistleblowing

Nel 2021, come negli anni precedenti, non si registrano segnalazioni pervenute attraverso i canali di whistleblowing attivati.

### Codice Etico

Al 31 dicembre 2021 il Codice Etico è stato accettato dal 99,1% dei dipendenti in **Region 1**, 99,8% in **Region 2** e 91,1% in **Region 3** (la rilevazione dell'accettazione è in fase di implementazione presso le società di recente acquisizione). A livello di Gruppo il Codice Etico è stato accettato dal 100 % dei partner, dal 99,1% dei manager e dal 98,2% dei consultant.

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 asset a supporto degli stessi è volto in particolare a preservare:

- ▶ la riservatezza, assicurando che i dati siano accessibili solamente agli utenti e sistemi autorizzati;
- ▶ l'integrità, salvaguardando la correttezza, completezza e accuratezza dei dati;
- ▶ la disponibilità, assicurando che utenti e sistemi autorizzati abbiano accesso ai dati quando necessario.

Per governare la sicurezza delle informazioni nei servizi gestiti, il Gruppo Reply si è dotato di una **ICT Security Policy** che fornisce i requisiti di sicurezza da rispettare nelle attività svolte internamente o presso i Clienti (ove applicabili). La policy utilizza come riferimento best practice 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 sono definiti requisiti relativi ai seguenti ambiti:

- ▶ le **responsabilità in materia di sicurezza**, del personale coinvolto nella gestione dei servizi;
- ▶ le modalità di **gestione degli asset** (es. server, laptop, ecc.) a supporto dei dati, 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 fisiche 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 sistemi e infrastrutture informatiche;
- ▶ i criteri di **sviluppo, manutenzione e acquisizione dei sistemi informatici**, per assicurare che i sistemi informatici (applicazioni, sistemi operativi, middleware) siano sviluppati, acquisiti e mantenuti nel tempo in modo da preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni supportate e gestite;
- ▶ 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 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 applicabili.

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.

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), nelle attività interne e presso i clienti (ove applicabili). La policy è stata contestualizzata rispetto alle normative locali delle nazioni in cui hanno sede le società controllate del Gruppo; nel corso del 2020 la policy è stata aggiornata relativamente alle regole di comportamento per l'esecuzione di attività in home-based working, a seguito del maggiore utilizzo di questa modalità a causa dell'emergenza rappresentata dalla pandemia di Covid-19. Sempre nel 2020 è stata introdotta l'**Employee's Privacy Policy**, che dettaglia i principi per assicurare la protezione dei dati personali durante lo svolgimento dei lavori per i clienti e/o per Reply. Reply ha implementato un **GDPR Compliance Program** che prevede 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**, che prevede l'assessment del rischio privacy di un'attività progettuale e la gestione del rischio mediante misure tecniche e organizzative adeguate;
- ▶ **Processo Personal Data breach notification**, che prevede la corretta identificazione e l'eventuale notifica esterna di un personal data breach all'Autorità per la protezione dei dati personali e, se necessario, agli individui impattati dal personal data breach;
- ▶ **Processo Data Protection Impact Assessment (DPIA)**, che prevede l'identificazione e la mitigazione dai rischi privacy per attività di trattamento più a rischio, ad es. condotte su dati speciali e attività di profilazione e monitoraggio a larga scala, in ottemperanza ai criteri stabiliti dal GDPR;
- ▶ **Processo Handling of privacy requests**, che prevede la gestione delle richieste privacy dei soggetti interessati inerenti l'esercizio dei loro diritti riconosciuti dal GDPR (ad es. diritto di portabilità, diritto di accesso ai dati, diritto di cancellazione dati, ecc.).

In aggiunta a quanto sopra, il GDPR Framework di Reply include:

- ▶ **template documentali interni** relativamente alle sezioni e clausole privacy;
- ▶ documenti pubblicati online sui siti del Gruppo, quali ad esempio **Privacy e Cookie Policy, Informative Clienti-Fornitori-Candidati-Dipendenti**;
- ▶ Procedura per la somministrazione di **Data Processing Agreement a Fornitori**;
- ▶ Procedura di **supporto on demand** per richiedenti interni (Holding e Società) **per richieste inerenti alla Privacy e alla Sicurezza** dei dati mediante sistema di ticketing aziendale;
- ▶ Procedura di **supporto** per audit richiesti da Clienti e per incident/personal data breach mediante sistema di ticketing aziendale;
- ▶ designazione di **DPOs** in Italia, Germania e Regno Unito;
- ▶ strutturazione di un **Privacy&Security Team**;
- ▶ designazione di **Company Privacy Focal Point** nelle Società del Gruppo a supporto dei Partner nell'adempimento dei duty GDPR di responsabilità delle Società (ad es. Registri GDPR).

Inoltre, il Gruppo ha definito una Policy da applicare 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 e l'adeguata protezione dei dati trattati.

Nell'ambito della segnalazione e gestione di incidenti sui sistemi centrali Reply, è in vigore l'**ICT security incident management**, integrato col citato processo di Personal data breach notification, che prevede le modalità di contenimento, classificazione e 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 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 obbligatoria** 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 e manager (sessioni di induction). I corsi sono stati aggiornati in funzione dei nuovi processi e delle nuove policy aziendali, includendo raccomandazioni sull'incident prevention (aggiornamento 2021); tali corsi si vanno ad aggiungere alle già consolidate attività di sensibilizzazione dei dipendenti quali il corso *GDPR Framework* specifico per Partner e Manager sulla protezione dei dati personali e sulla sicurezza IT, e l'iniziativa *Simulated Phishing* finalizzata a incrementare la consapevolezza del personale sui rischi in materia di protezione dei dati.

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.

## **Auditing**

Sono effettuate le seguenti attività di audit, monitoraggio e verifiche interne:

- ▶ supporto per la preparazione, l'esecuzione ed il follow up di Audit Privacy e Sicurezza richiesti da enti esterni;
- ▶ verifiche programmate sulle società del Gruppo per l'accettazione e l'applicazione della policy relativa al Data Processing Agreement (DPA) Cliente;
- ▶ monitoraggio dell'accettazione delle policy interne da parte dei dipendenti e del completamento dei corsi obbligatori su Privacy e Sicurezza.

Il Chief Information Officer relaziona trimestralmente al Top Management, composto di esperti del settore dell'Information Technology.

## **Indicatori**

### **Cybersecurity**

#### **Violazione dei dati**

Nel corso del 2021, come negli anni precedenti, nelle **Region 1, 2 e 3** non si sono registrati reclami relativi a violazione della privacy o alla perdita di dati dei clienti, furti dati, perdite dati, leakage, personal data breach (si erano verificati 2 data breach minori su attività svolte per i clienti nel 2020 in Region 1, prontamente rilevati e chiusi con il supporto di Reply).

Nel 2021, come negli anni precedenti, non si sono registrate denunce da enti regolatori, né furti di dati.

Si riporta, inoltre, che gli eventi di sicurezza rilevati e gestiti dal SOC (Security Operations Center) Reply sono stati eventi senza impatti, falsi positivi o eventi che hanno consentito a Reply di prendere azioni preventive come ad es. blocco di azioni di phishing (nel 2020 si era verificato un incidente gestito dal SOC in Region 2).

## 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 in base alle peculiarità delle country:

- ▶ in Italia (Region 1) è verificata la regolarità contributiva e la conformità rispetto allo stato di occupazione dei dipendenti;
- ▶ in UK (Region 3) sono gestite specifiche tipologie contrattuali (c.d. Employee Lite e Worker) che comportano il versamento diretto da parte del committente degli oneri contributivi;
- ▶ in Germania, Polonia e Romania, essendo i fornitori in larga parte singoli free-lance non sono svolte valutazioni specifiche.

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

### Codice di Condotta Fornitori

Nel 2021 è stato introdotto il Codice di Condotta dei Fornitori, che integra le disposizioni già presenti nel Codice Etico e definisce gli standard che i fornitori devono rispettare in materia di diritto del lavoro e diritti umani, sicurezza dei lavoratori e sostenibilità ambientale; sono previsti specifici audit sul rispetto di tali standard.

### Indicatori

La percentuale di nuovi fornitori valutati attraverso criteri sociali nel 2021 è pari al 65,8% rispetto al 63,2% nel 2020 e al 65,2% nel 2019.

Come già segnalato, in Germania, Polonia e Romania non viene svolta questa tipologia di controlli trattandosi di singoli free-lance. In **Region 1** la percentuale di valutazione è del 74,4%, in **Region 3** la percentuale è dell'88,7%.

# Governance

## 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 Corporate Governance delle società quotate italiane edito da Borsa Italiana S.p.A., nella versione di gennaio 2020, 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 (consultabile sul sito internet Reply all'interno della sezione Corporate Governance) che contiene una descrizione generale del sistema di governo societario adottato dal Gruppo e riporta le informazioni sugli assetti proprietari, le 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, e gli interventi di adeguamento effettuati in conformità al nuovo Codice di Corporate Governance:

- ▶ elaborazione del piano "ESG Green Approach", che sintetizza le azioni poste in essere sulle tematiche ESG, nonché gli obiettivi prefissati nel medio-lungo periodo;
- ▶ istituzione del Comitato Consiliare di Sostenibilità (Sustainability Committee);
- ▶ elaborazione della policy "Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli azionisti" predisposta dalla Società e disponibile sul sito istituzionale;
- ▶ definizione di criteri quali-quantitativi per valutare l'indipendenza degli Amministratori ai sensi del Codice;
- ▶ approvazione del Regolamento per il funzionamento del Consiglio di Amministrazione;
- ▶ nomina del Segretario del Consiglio di Amministrazione;
- ▶ approvazione della policy in materia di "Piani di successione degli Amministratori Delegati, del CFO e degli amministratori esecutivi e del top management".

La concreta applicazione dei criteri e principi previsti dal Codice è illustrata nei paragrafi specifici della Relazione di Corporate Governance.

## Board

5 PARITÀ DI GENERE



Reply si è posta l'obiettivo di rispettare la parità dei generi nella composizione del Top Management e del Board.

Il board di Reply si compone di cinque uomini (quattro con età superiore ai 50 anni, uno con età tra i 30 e i 50 anni), tra cui il Presidente, e quattro donne (di età superiore ai 50 anni), tra cui il CEO.

Il rispetto della parità di genere a livello di Top Management e di Board è certificato anche dal Gender Diversity Index 2021, che ha classificato Reply tra le prime tre società Technology & Media a livello europeo.

Reply garantisce  
la **parità di genere**  
a ogni livello della sua  
organizzazione.

Reply impronta  
alla **trasparenza** e alla  
**lotta alla corruzione**  
tutte le sue attività  
di business.

## Sustainability Committee

Reply ha costituito il Sustainability Committee al fine di delineare l'approccio strategico complessivo alla sostenibilità, definire gli obiettivi da perseguire e le modalità di monitoraggio.

Per affermare a tutti gli stakeholder l'impegno del Gruppo e del Top Management sui temi della sostenibilità, il Comitato è composto dal CEO Ing. Tatiana Rizzante, dal Lead Independent Director Avv. Patrizia Polliotto e dall'Amministratore Indipendente Ing. Secondina Giulia Ravera.

## Comitato per la Remunerazione

Il Consiglio di Amministrazione, con cadenza almeno triennale, coadiuvato dal Comitato per la Remunerazione, definisce la Politica sulle Remunerazioni, in conformità alle disposizioni regolamentari e alle raccomandazioni del Codice di Corporate Governance.

La Politica in materia di Remunerazioni in vigore, che costituisce la prima sezione della Relazione sulle Remunerazioni, è stata adottata dal Consiglio di Amministrazione del 13 marzo 2020 per il periodo triennale 2020-2022. Si segnala che nel corso dell'esercizio 2021 non ha subito variazioni.

## Gestione fiscale

Reply riconosce il valore redistributivo delle imposte quale forma di restituzione, equa e responsabile, di quota parte del valore creato con la finalità di contribuire allo sviluppo economico e sociale delle country in cui opera.

Tenuto conto dell'attività e del business model, il contributo di Reply è articolato nei seguenti principali comparti impositivi:

- ▶ imposte sul reddito delle società;
- ▶ imposte sul reddito delle persone fisiche, con particolare riferimento a quelle versate come datore di lavoro ed in qualità di sostituto di imposta;
- ▶ imposte indirette sul consumo di beni e servizi.

Reply applica, anche nella gestione della fiscalità, i valori cardine del proprio Codice Etico, improntato ai principi di legalità, onestà, trasparenza e correttezza. I medesimi principi vengono altresì declinati da Reply nella gestione dei rapporti con le autorità fiscali, e si traducono in un costante impegno teso ad una corretta e tempestiva determinazione e versamento delle imposte, ed assolvimento dei relativi adempimenti, in tutti le country in cui il Gruppo è presente. Nell'approccio alla fiscalità ed ai relativi adempimenti, Reply si impegna a combinare l'imprescindibile rispetto della lettera e dello spirito della normativa tributaria con le proprie esigenze operative e di sviluppo del business: Reply ritiene che il presidio della variabile fiscale costituisca uno degli elementi in grado di contribuire alla sostenibilità, in un orizzonte di ampio respiro, della propria traiettoria di sviluppo.



## **Governance fiscale, controllo e gestione del rischio**

I fisiologici rischi di natura fiscale connessi con l'attività possono essere essenzialmente suddivisi in rischi di adempimento, attinenti cioè alla corretta e tempestiva esecuzione delle obbligazioni tributarie, e rischi interpretativi, connessi all'incertezza circa la portata applicativa delle norme.

Tali rischi vengono mitigati: (i) per l'operatività routinaria, attraverso l'adozione e la diffusione di adeguate procedure per la gestione degli aspetti amministrativi e fiscali connessi al business, nonché con attività di formazione ed aggiornamento delle funzioni aziendali coinvolte; (ii) per le operazioni non ricorrenti, ovvero per le nuove iniziative, attraverso l'analisi preliminare delle tematiche di portata fiscale, da parte di team di lavoro dedicati, integrati con competenze specifiche di consulenti esterni.

La gestione della fiscalità è demandata alle singole entità del Gruppo, con il supporto continuativo dei servizi amministrativi e fiscali di Gruppo presenti nelle diverse Region, sotto la supervisione e coordinamento della Direzione Finanziaria di Region e, ove necessario, di Gruppo.

Relativamente alla rendicontazione, si rimanda alla Relazione Finanziaria annuale, all'interno della quale vengono riportate le informazioni relative a crediti/debiti tributari ed imposte societarie di competenza dell'esercizio con il corredo di informativa di commento e riconciliazione del tax rate effettivo. A livello di bilancio consolidato viene altresì fornita una segmentazione delle informazioni per le principali Region in cui il Gruppo opera.

## **Relazione con gli Stakeholder**

A presidio di una gestione improntata ai valori del Codice Etico di Reply, eventuali irregolarità o violazioni delle normative applicabili o delle procedure possono essere segnalate attraverso il sistema interno di segnalazione (sistema di whistleblowing). Nei confronti delle autorità fiscali delle country in cui opera, Reply adotta comportamenti collaborativi e proattivi, improntati alla trasparenza e correttezza, tanto nel corso di verifiche a società del Gruppo o a terzi, quanto in tutte le ulteriori occasioni di dialogo (procedure di rimborso, istanze di interpello, etc.).

## **Tassonomia Europea**

La Tassonomia Europea introdotta dal Regolamento UE 2020/852 ed in vigore dal 1° gennaio 2022 (di seguito denominata Tassonomia / Regolamento) è una componente chiave del piano d'azione della Commissione Europea per reindirizzare i capitali verso un'economia più sostenibile e rappresenta un passo fondamentale verso il raggiungimento della carbon neutrality entro il 2050; a questo riguardo Reply si è data l'obiettivo di raggiungere la carbon neutrality già nel 2025.

Lo scopo della Tassonomia è garantire l'affidabilità, la coerenza e la comparabilità delle attività economiche sostenibili e assistere le aziende nella transizione sostenibile. Il Regolamento 2020/852 ha stabilito sei obiettivi ambientali e climatici per l'individuazione di attività economiche sostenibili:

- ▶ mitigazione dei cambiamenti climatici;
- ▶ adattamento ai cambiamenti climatici;
- ▶ uso sostenibile e protezione dell'acqua e delle risorse marine;
- ▶ transizione a un'economia circolare;
- ▶ prevenzione e controllo dell'inquinamento;
- ▶ tutela e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Inoltre sono stati stabiliti quattro criteri che devono essere soddisfatti per definire un'attività economica come sostenibile secondo la Tassonomia:

- ▶ contribuire sostanzialmente al raggiungimento di uno o più degli obiettivi ambientali;
- ▶ non deve danneggiare in modo significativo nessuno degli obiettivi ambientali (DNSH);
- ▶ deve essere svolta nel rispetto delle norme minime di salvaguardia;
- ▶ rispettare i criteri di screening tecnico stabiliti dalla Commissione Europea.

Per la sua novità e complessità, nel primo anno di applicazione la Commissione Europea ha optato per un'informativa semplificata, richiedendo alle imprese non finanziarie di pubblicare la quota di attività economiche ammissibili e non ammissibili in termini di fatturato, spese in conto capitale (Capex) e spese operative (Opex).

Un'attività economica è considerata ammissibile se è inclusa negli atti delegati che integrano il Regolamento, indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti in tali atti delegati.

Il Parlamento Europeo e il Consiglio hanno dato priorità alle attività economiche che possono dare il contributo più rilevante ai primi due obiettivi ambientali (mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici).

Reply, in quanto impresa non finanziaria tenuta alla presentazione della Dichiarazione Non Finanziaria, presenta la quota del fatturato, delle spese in conto capitale (Capex) e delle spese operative (Opex) per il periodo di rendicontazione 2021, che sono associate alle attività economiche ammissibili e non ammissibili secondo i primi due obiettivi ambientali della Tassonomia (mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici) ai sensi dell'art. 8 del Regolamento e dell'art. 10, paragrafo 1, dell'Atto Delegato del 06.07.2021 (di seguito "Atto Delegato art. 8").

### **Valutazione di ammissibilità: processo di individuazione delle attività ammissibili dalla Tassonomia**

Al fine di rendicontare le informazioni richieste per l'esercizio 2021, si è proceduto a verificare quali società consolidate svolgano concretamente le attività contenute negli allegati I e II dell'Atto Delegato del 04.06.2021 (di seguito "Atto Delegato sui cambiamenti climatici"). Le attività economiche svolte dalle società del Gruppo sono state esaminate con riguardo alle descrizioni contenute negli Allegati I e II dell'Atto Delegato sui cambiamenti

climatici, indipendentemente dal fatto che soddisfino alcuni o tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti nei suddetti allegati.

Di conseguenza, sono state classificate come ammissibili, in quanto rispondenti agli obiettivi di mitigazione o adattamento ai cambiamenti climatici, le attività di elaborazione dei dati, hosting e le attività connesse, ovvero la memorizzazione, gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o elaborazione di dati attraverso i centri di dati, compreso l'edge computing.

Per il periodo di riferimento 2021, l'articolo 10, paragrafo 1, dell'Atto Delegato art.8 richiede alle imprese non finanziarie di indicare la quota di attività economiche ammissibili dalla Tassonomia e non ammissibili in termini di fatturato, spese in conto capitale (Capex) e spese operative (Opex).

I dati di bilancio utilizzati per la determinazione delle quote sono quelli riportati nella Relazione Finanziaria Consolidata di Reply S.p.A. al 31 dicembre 2021 redatta in conformità agli *International Financial Reporting Standards* (IFRS), agli *International Accounting Standards* (IAS) ed alle interpretazioni dell'*International Financial Reporting Interpretations Committee* (IFRIC) e dello *Standing Interpretations Committee* (SIC), omologati dalla Commissione Europea (in seguito "IFRS").

**TABELLA 10. PERCENTUALE DI ATTIVITÀ ECONOMICHE AMMISSIBILI E NON AMMISSIBILI IN TERMINI DI FATTURATO, CAPEX E OPEX**

	TOTALE EURO/000	PERCENTUALE DI ATTIVITÀ ECONOMICHE AMMISSIBILI (%)	PERCENTUALE DI ATTIVITÀ ECONOMICHE NON AMMISSIBILI (%)
<b>Fatturato</b>	1.483.803	12,3%	87,7%
<b>Investimenti (CapEx)</b>	66.885	53,8%	46,2%
<b>Costi operativi (OpEx)</b>	21.642	26,9%	73,1%

### **Fatturato**

La proporzione delle attività economiche ammissibili dalla Tassonomia in termini di fatturato totale è stata calcolata come la parte del fatturato netto derivato da prodotti e servizi associati alle attività economiche ammissibili alla Tassonomia divisa per il fatturato netto per l'esercizio 2021.

Per ulteriori dettagli sulle politiche contabili relative al fatturato netto consolidato, si rimanda alle note al bilancio contenute nella Relazione Finanziaria Annuale 2021 di Reply S.p.A.

Il numeratore include il fatturato netto derivante da prodotti e servizi connessi alle attività di elaborazione dei dati, hosting e attività connesse ammontante a 181.779.000 €, pari al 12,3% rispetto al fatturato complessivo, mentre il fatturato associato ad attività non ammissibili ammonta a 1.302.024.000€; il totale del fatturato consolidato è di 1.483.803.000 €.

Pur essendo ammissibili, non sono state considerate le attività di sviluppo o utilizzo di soluzioni TIC finalizzate alla raccolta, alla trasmissione e all'archiviazione dei dati, nonché

alla loro modellizzazione e al loro utilizzo laddove tali attività siano principalmente finalizzate alla fornitura di dati e all'analisi per ridurre le emissioni di gas serra, poiché non considerate come attività abilitanti all'obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici. Le voci contabili di tali indicatori sono state desunte dal conto economico consolidato 2021 di Reply S.p.A.

### **Spese in conto capitale (Capex)**

La proporzione di attività economiche ammissibili dalla Tassonomia in termini di spese in conto capitale è definita come investimenti ammissibili dalla Tassonomia (numeratore) diviso per gli investimenti totali (denominatore).

Gli investimenti totali sono costituiti dagli incrementi delle immobilizzazioni materiali e immateriali nel corso dell'esercizio, al lordo degli ammortamenti e di eventuali rivalutazioni, incluse quelle risultanti da rivalutazioni e svalutazioni, nonché escluse le variazioni di fair value. Comprendono le acquisizioni di immobilizzazioni materiali (IAS 16), immobilizzazioni immateriali (IAS 38), attività per diritti d'uso (IFRS 16) e investimenti immobiliari (IAS 40). Sono incluse anche le integrazioni derivanti da aggregazioni aziendali. L'avviamento non è incluso in quanto non è definito come una attività immateriale secondo lo IAS 38. Per ulteriori dettagli sui principi contabili relativi agli investimenti si rimanda alle note al bilancio contenute nella Relazione Finanziaria Annuale 2021 di Reply S.p.A.

Il numeratore è costituito dagli investimenti materiali e immateriali relativi ad attività o processi associati ad attività economiche ammissibili secondo la Tassonomia. Sono stati altresì considerati i Capex finalizzati alla riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub> a fronte di misure di efficientamento e acquisto di prodotti e servizi riconducibili ad attività terze classificate come ammissibili dalla Tassonomia.

Gli investimenti materiali e immateriali relativi ad attività o processi associati ad attività economiche ammissibili secondo la Tassonomia ammontano a 35.961.722€, pari al 53,8% degli investimenti complessivi ammontanti a 66.885.000€.

### **Spese operative (Opex)**

La proporzione delle attività economiche ammissibili secondo la Tassonomia in termini di costi operativi è definita come costi ammissibili (numeratore) diviso per il totale dei costi (denominatore). Il denominatore si riferisce ai costi non capitalizzati relativi ad attività di ricerca e sviluppo, manutenzioni e riparazioni di immobili, impianti e macchinari e locazioni a breve termine. I costi operativi sono elaborati dal conto economico consolidato 2021 e dalle analisi gestionali del Gruppo. Il numeratore include la quota delle suddette poste contabili legate alle attività economiche ammissibili.

I costi operativi relativi ad attività o processi associati ad attività economiche ammissibili secondo la Tassonomia ammontano a 5.821.741€, pari al 26,9% dei costi operativi complessivi ammontanti a 21.641.725 €.

## Attività di lobbying

Il Gruppo, come negli anni precedenti, non ha destinato fondi per attività di lobbying o di influenza sulle politiche pubbliche.

## Relazione con i Revisori

Non si registrano, come negli anni precedenti, corresponsione di fee al di fuori di quelle dovute per le attività di revisione.

## Principali rischi ed incertezze di carattere non finanziario cui il Gruppo Reply è esposto e azioni di mitigazione

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 agli 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, e le azioni intraprese dal Gruppo volte alla mitigazione di tali rischi.

Ambito	Descrizione del rischio	Modello di gestione e azioni di mitigazione dei rischi
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>
	<p>Il Gruppo è costantemente impegnato a garantire il rispetto della diversità e delle pari opportunità per i propri dipendenti. L'assenza di una specifica politica relativa alla diversità in azienda potrebbe però portare Reply a non essere preparata a rispondere a un'eventuale normativa o regolamentazione in materia (attuale o futura).</p>	<p>Reply divulga e richiede l'accettazione del proprio Codice Etico a tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo.</p>
	<p>Sebbene le attività svolte dal Gruppo non comportino un elevato rischio per la sicurezza dei dipendenti e dei collaboratori esterni è importante che venga garantito un ambiente di lavoro salubre e sicuro. Il mancato rispetto della normativa applicabile in tema di salute e sicurezza sul lavoro potrebbe portare a una non conformità legislativa ed avere, in ultima istanza, effetti negativi sul Gruppo.</p>	<p>Reply gestisce la salute e sicurezza dei lavoratori attraverso prassi e procedure certificate ISO 45001. Alcune società del Gruppo si sono dotate di ulteriori specifiche policy in materia di salute e sicurezza dove richiesto dalla normativa o dalle prassi di mercato. All'insorgere della pandemia di Covid-19 Reply ha costituito un Comitato per l'attivazione di tutte le procedure volte a ridurre al minimo i rischi per i dipendenti, comprendenti l'informazione sulle precauzioni igieniche personali, la sanificazione delle sedi, la fornitura di DPI, la gestione degli spazi comuni e degli spostamenti, la sorveglianza sanitaria e l'home based working.</p>
AMBIENTE	<p>Il Gruppo Reply nella maggior parte dei casi non è proprietario degli immobili dove si trovano gli uffici. Questa condizione non permette all'azienda di operare direttamente con interventi di efficientamento energetico che potrebbero generare benefici finanziari nonché un miglioramento delle performance ambientali.</p>	<p>Reply ha definito la propria Policy Ambientale con l'obiettivo di perseguire un continuo efficientamento energetico.</p>
	<p>Il Gruppo Reply, nello svolgimento delle proprie attività di business produce rifiuti, tra cui anche rifiuti speciali (es. RAEE) il cui smaltimento è sottoposto a precisi requisiti di legge. In assenza di un programma di monitoraggio delle modalità di smaltimento dei rifiuti, il Gruppo potrebbe essere non conforme alla normativa vigente.</p>	<p><b>Carbon Disclosure Project</b> Reply partecipa al Carbon Disclosure Project (CDP) sul Climate Change, dove ha conseguito il livello B-.</p> <p>Il Gruppo Reply è certificato ISO 14001 e ha implementato un programma di gestione e monitoraggio delle emissioni per rendicontare e migliorare le proprie performance ambientali.</p>
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. 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 verifichino 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). Ai segnalatori è garantita la protezione, come enunciato nella policy pubblicata sul sito aziendale.</p>

Ambito	Descrizione del rischio	Modello di gestione e azioni di mitigazione dei rischi
	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. Inoltre il rischio fa riferimento alla possibilità che le connessioni informatiche siano utilizzate per danneggiare il Gruppo Reply oppure per entrare in possesso di informazioni sensibili della cui sicurezza l'azienda è responsabile (cyber risk).	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.
<b>SOCIALE</b>	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.  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.	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".
<b>LOTTA ALLA CORRUZIONE</b>	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.	Il Gruppo Reply ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001. I dipendenti ricevono formazione sul MOGC 231 e sul Codice Etico. Reply effettua periodici risk assessment per le aree sensibili al rischio corruzione. Reply ha predisposto la "Policy Omaggi, Spese Rappresentanza, Sponsorizzazioni" per regolare tali fattispecie secondo principi di eticità e correttezza. Reply svolge analisi costi-ricavi specifiche su tutte le commesse in cui sono presenti collaboratori, che potrebbero essere veicolo di atti corruttivi.

In relazione alle tensioni geo-politiche relative al conflitto Russia-Ucraina, si rimanda a quanto riportato all'interno della Relazione Finanziaria del Gruppo Reply.

## Scoring ESG

La validità del modello di gestione Reply è riconosciuto negli ambiti delle certificazioni di Corporate Social Responsibility e delle scoring agencies ESG: Reply è stata infatti inserita nell'ESG Mib Index che raggruppa le quaranta migliori società dal punto di vista della sostenibilità quotate su Borsa Italiana.

Nel 2021 il Gruppo Reply ha conseguito la medaglia di argento nella **Certificazione Ecovadis**.

Dal 2012 Reply partecipa al **Carbon Disclosure Project** sul **Climate Change** e nel 2021 ha ottenuto il livello B-.

## Certificazioni

Reply è certificata ISO 9001 per il sistema di gestione della qualità a livello di Gruppo.

La certificazione del sistema di gestione ambientale ISO 14001 è posseduta da Reply S.p.A., Reply Ltd., Reply Deutschland SE, dal Consorzio Reply Public Sector e da tutte le società consorziate. Sono incluse nel perimetro della certificazione tutte le maggiori sedi europee.

La certificazione ISO 27001 di gestione della Sicurezza delle informazioni è detenuta dalle società del Gruppo per cui è rilevante rispetto ai servizi erogati.

La capogruppo Reply S.p.A. è certificata ISO 45001 per il sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro attraverso cui eroga tali servizi alle società del Gruppo.



# Note

La presente Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Reply (di seguito anche il “Gruppo” o “Reply”) è redatta in conformità al Decreto Legislativo 254/2016 (di seguito il “Decreto”, a sua volta recepimento della Direttiva 2014/95/UE), cui Reply è soggetto in quanto ente di interesse pubblico di grandi dimensioni, e ai Sustainability Reporting Standards pubblicati dal **Global Reporting Initiative (GRI)** secondo l’approccio “In accordance – Core”.

Il presente documento integra la *Communication on Progress* (COP) richiesta ai partecipanti al Global Compact delle Nazioni Unite al fine di dare evidenza delle azioni intraprese a supporto dei Dieci Principi promossi dall’iniziativa e del raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

Soddisfacendo, oltre a quanto richiesto dai requisiti minimi, i “21 criteri avanzati”, il documento si qualifica come “*COP Advanced*”.

## Guida alla lettura

La **Dichiarazione Non Finanziaria** adempie alle richieste del Decreto con una descrizione qualitativa e quantitativa delle informazioni di carattere non finanziario in relazione ai cinque ambiti esplicitati dal Decreto, approfonditi nei capitoli **I valori di Reply** (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), **Environment** (in riferimento agli impatti sull’ambiente), e comunica l’impegno Environmental Social & Governance del Gruppo Reply (**ESG reporting**).

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 nelle *Note*;
- ▶ 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**).

La rendicontazione degli indicatori adotta la suddivisione per Region utilizzata nella Relazione sulla Gestione delle nazioni in cui il Gruppo opera:

- ▶ **Region 1:** Italia, Brasile, India, Polonia, Romania, USA, Nuova Zelanda.
- ▶ **Region 2:** Germania, Cina, Croazia.
- ▶ **Region 3:** Regno Unito, Belgio, Bielorussia, Francia, Lussemburgo, Paesi Bassi.

La DNF include le informazioni relative alle aree tematiche indicate come di particolare importanza ai fini dell'informativa non finanziaria 2020 nel documento "European common enforcement priorities for 2020 annual financial reports" pubblicato dall'European Securities and Markets Authority (ESMA, l'autorità di regolamentazione dei mercati mobiliari dell'Unione europea) in data 28 ottobre 2020 e richiamate da Consob nel Richiamo di attenzione n. 1/21 del 16 febbraio 2021. In relazione ai punti di seguito riportati, si rimanda a quanto riportato all'interno della Relazione Finanziaria 2021:

- ▶ Business model e creazione di valore, evidenziando le principali tendenze e i fattori che possono influire sul modello di business dell'emittente, il grado di resilienza di tale modello alle conseguenze di eventi eccezionali come il COVID-19 e le conseguenze sulla capacità dell'impresa di continuare a creare valore nel tempo.
- ▶ Interconnessioni esistenti tra informazioni finanziarie e non finanziarie, evidenziando come la situazione finanziaria e la performance dell'impresa siano stati impattati dagli eventi generati dal COVID-19.

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 15 marzo 2022.

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 e riveduta nel mese di gennaio 2022.

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

Il CEO e il CFO, con il supporto dell’Esg Team, identificano, 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: l’Esg Team 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 all’Esg Team, che provvede alla loro raccolta, analisi e consolidamento.

L’Esg Team 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, e all’Internal Audit, per la validazione complessiva dei dati riportati. La bozza validata viene così sottoposta al CEO e al CFO per la loro 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](http://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 11. 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 11. STAKEHOLDER ENGAGEMENT**

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

### 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.

Nell'anno di rendicontazione il Gruppo ha coinvolto nell'analisi di materialità le principali categorie di stakeholder (Clienti, Fornitori, Dipendenti, Investitori, Organismi di governance e Organismi di valutazione e controllo).

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 rilevanti** 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 (europeo, nazionale e di settore): mappatura dei principali aspetti non finanziari presi in considerazione dai framework internazionali (ad esempio GRI Standards, SASB Materiality Map, ISO 26000:2020, UN Global Compact Principles, OECD Guidelines for Multinational Enterprises, ISO 20400:2017);
- ▶ 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 (World Economic Forum's Global Risks Report 2021; EY Megatrends Report 2020; Accenture Cyber Threatscape Report 2020ecc.);
- ▶ un benchmark di settore: sono stati analizzati i report di sostenibilità pubblicati dai principali competitor del Gruppo;
- ▶ un'analisi di documenti interni del Gruppo rappresentativi dei valori e della cultura aziendali.

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

La significatività di ciascun aspetto non finanziario per l'azienda (rilevanza interna) e per gli stakeholder (rilevanza esterna) è stata valutata attraverso un questionario rivolto al top management aziendale e a 25 stakeholder articolato in tre sezioni:

- ▶ **Prima Sezione:** è stato chiesto ai destinatari di esprimere una valutazione in merito alla rilevanza di ciascuno dei temi precedentemente identificati;
- ▶ **Seconda Sezione:** è stato richiesto ai destinatari di identificare dal loro punto di vista le tre tematiche in assoluto più rilevanti tra quelle proposte;
- ▶ **Terza Sezione:** è stato richiesto ai destinatari di identificare eventuali tematiche rilevanti non riconducibili a quelle precedentemente indicate.

La rilevanza di ciascuna tematica per l'azienda (rilevanza interna), 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.

Infine, a seguito di un'accurata analisi dei risultati della survey, sono stati identificati i temi rilevanti su cui focalizzare la rendicontazione.

FIGURA 12. MATRICE DI MATERIALITÀ



■ Temi rilevanti

Rispetto alle tematiche già identificate come materiali nel precedente ciclo di rendicontazione, i principali elementi di novità sono rappresentati dalla identificazione di cinque nuove tematiche materiali, nello specifico:

- ▶ performance economico-finanziarie solide e sostenibili;
- ▶ contributo diretto allo sviluppo di innovazione e digitalizzazione sostenibile;
- ▶ comunicazione responsabile;
- ▶ generazione di valore di sistema;
- ▶ economia circolare e gestione dei rifiuti.

Le nuove tematiche introdotte rappresentano in modo chiaro una forte coerenza tra il commitment dell'azienda e le aspettative degli stakeholder con riferimento al ruolo di Reply come attore capace di avere un importante impatto socio-economico di sistema. Assumono una maggiore rilevanza per gli stakeholder rispetto alla precedente edizione del processo di analisi sia il tema "Etica e integrità nella conduzione del business" che "Protezione dei dati, tutela della privacy e cybersecurity", mentre si confermato tra le più rilevanti sia per gli stakeholder che per l'azienda le tematiche connesse alla gestione e al coinvolgimento delle persone di Reply. Cresce l'importanza attribuita dagli stakeholder al tema della "Economia circolare e gestione dei rifiuti".

Si segnala inoltre che il tema relativo alla gestione delle risorse idriche, seppur previsto dal D.Lgs 254/2016, non risulta collocato all'interno della matrice di materialità come tema rilevante, in funzione delle peculiarità del Gruppo e del proprio business. Per il dettaglio si rimanda al paragrafo "Waste & Water Management" a pag. 21.

Si riportano gli aspetti non finanziari valutati rilevanti in corrispondenza degli ambiti del Decreto.



**TABELLA 12. ASPETTI NON FINANZIARI RILEVANTI**

AMBITO DEL D.LGS 254/2016	AMBITI DI RENDICONTAZIONE
Modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa	▶ Performance economico – finanziarie solide e sostenibili
Ambiente	▶ Consumo di risorse sostenibile ▶ Emissioni inquinanti e climalteranti ▶ Economia circolare e gestione dei rifiuti
Gestione del personale	▶ Attrazione e retention dei talenti ▶ Salute e sicurezza dei dipendenti ▶ Formazione e sviluppo delle persone ▶ Benessere delle persone
Lotta alla corruzione	▶ Etica e integrità del business
Impatti sociali	▶ Protezione dei dati, cybersecurity e tutela della privacy ▶ Contributo diretto allo sviluppo di innovazione e digitalizzazione sostenibile ▶ Comunicazione responsabile ▶ Generazione di valore del sistema
Diritti umani	▶ Gestione sostenibile della catena di fornitura

### **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 2021. 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 e successivamente aggiornati – Global Reporting Initiative. In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, il presente documento è stato predisposto secondo l'approccio "In accordance – Core".

Gli indicatori di performance e le informazioni inseriti nella DNF sono stati raccolti su base annuale (gennaio-dicembre) per gli anni 2019, 2020 e 2021 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 ai metri quadri degli uffici, e attraverso di essi sono stati stimati i consumi delle rimanenti sedi;
- ▶ per la conversione dei diversi consumi energetici in joule è stato utilizzato il potere calorifico presente nel DEFRA (2021);
- ▶ per i consumi idrici laddove i dati delle sedi non fossero disponibili è stato utilizzato un approccio di stima. In particolare sono stati utilizzati i consumi di acqua 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 2021 dall'European Commission; per quanto riguarda la maggior parte delle sedi italiane è stato preso come riferimento il contratto specifico stipulato 100% *green*;
- ▶ 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 2020);
  - ▶ **emissioni indirette (Scopo II – Location-based)**: per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale nel 2020 sono stati utilizzati i fattori di emissione dalle seguenti fonti: ISPRA (2020) per l'Italia, DEFRA (2021) per il Regno Unito e Confronti internazionali Terna (2019) per tutti gli altri paesi; per le emissioni da teleriscaldamento è stato utilizzato il fattore di emissione fornito dal DEFRA (2021);
  - ▶ **emissioni indirette (Scopo II – Market-based)**: la fonte utilizzata per i residual mix nazionali dei paesi europei è AIB (Association of Issuing Bodies-2019), per gli USA i fattori pubblicati dal Center for Resource Solutions ("2019 Green-e Energy Residual Mix Emissions Rates"), 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, per la maggior parte delle sedi italiane e per due sedi tedesche è stato utilizzato il fattore di emissione associato al contratto specifico 100% *green*;

- ▶ **emissioni indirette (Scopo III):** per l'attività di individuazione e scelta delle emissioni si è fatto riferimento al GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard; per il calcolo delle diverse categorie di emissioni considerate si sono utilizzati per tutti i paesi gli UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting del Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS) e del Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA);
- ▶ 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
<b>GENERAL DISCLOSURES</b>			
	102-1 Nome dell'organizzazione ("a")	70	
	102-2 Principali attività, brand, prodotti e servizi ("a"; "b")	4-5	
	102-3 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione ("a")	70	
	102-4 Paesi nei quali opera l'organizzazione ("a")	57	
	102-5 Assetto proprietario e forma legale ("a")	44	
	102-6 Mercati serviti ("a")	4-5	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione ("a")	4; 70	
	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")	43	
	102-10 Cambiamenti significativi all'interno dell'organizzazione e nella sua catena di fornitura ("a")	43	
	102-11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale ("a")	52-54; 56	
	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")	2-3	
	102-16 Descrizione dei valori, principi, standard e codici di condotta adottati all'interno dell'organizzazione ("a")	38	
	102-18 Struttura di governance dell'organizzazione ("a"; "b")	44	
	102-40 Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione ("a")	59	
GRI 102: General Disclosure 2016	102-41 Accordi collettivi di contrattazione ("a")	30	
	102-42 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder aziendali da coinvolgere ("a")	60	
	102-43 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder ("a")	61	
	102-44 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder ("a")	61	
	102-45 Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione ("a"; "b")	64	
	102-46 Processo per la definizione del perimetro di rendicontazione e delle limitazioni ("a"; "b")	58-64	
	102-47 Lista dei temi materiali identificati ("a")	62	
	102-48 Descrizione delle modifiche effettuate sulle informazioni riportate negli anni precedenti ("a")	63-64	
	102-49 Cambiamenti significativi di obiettivo e perimetro rispetto al precedente periodo di rendicontazione ("a")	64	
	102-50 Periodo di rendicontazione ("a")	64	
	102-51 Data di pubblicazione del precedente report ("a")	La Dichiarazione consolidata di carattere non Finanziario precedente è stata pubblicata nel corso di Marzo 2021.	
	102-52 Periodicità di rendicontazione ("a")	64	
	102-53 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report ("a")	70	
102-54 Livello di aderenza con i GRI Standards ("a")	64		
102-55 GRI Content Index ("a"; "b")	67-70		
102-56 Revisione esterna del Report ("a"; "b")	58; 74		

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Omission
<b>TEMI RILEVANTI</b>			
<b>GRI 200 Indicatori di performance economica</b>			
<b>LOTTA ALLA CORRUZIONE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	60-63	
	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	
<b>GRI 205: Lotta alla corruzione 2016</b>	205-2 Comunicazione e formazione in merito a policy e procedure riguardanti tematiche di corruzione ("b")	38	Non sono stati rendicontati i punti "a"; "c"; "d"; "e".
	205-3 incidenti di corruzione e azioni correttive intraprese ("a")	38	Non sono stati rendicontati i punti "b"; "c"; "d" in quanto non si sono registrati episodi di corruzione.
<b>CONCORRENZA SLEALE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	60-63	
	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	
<b>GRI 206: Concorrenza sleale 2016</b>	206-1 Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche monopolistiche ("a")	38	Non è stato rendicontato il punto "b" in quanto non si sono registrate azioni legali in materia di comportamento anticoncorrenziale e pratiche monopolistiche.
<b>IMPOSTE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	60-63	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	47-48	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	47-48	
<b>GRI 207: Imposte 2019</b>	207-1 Approccio alla fiscalità	47-48	
	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	47-48	
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	48	
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	48	
<b>GRI 300 Indicatori di performance ambientale</b>			
<b>ENERGIA</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	60	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	7-8	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	7-8	
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Consumo di energia all'interno dell'organizzazione ("a"; "b"; "c"; "d"; "e"; "g"; "f")	8	

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Omission
<b>EMISSIONI</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	60-63	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	11	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	11	
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	305-1 Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1) ("a"; "b"; "c"; "d"; "e"; "f"; "g")	11; 65-66	
	305-2 Emissioni indirette energetiche di gas ad effetto serra (Scopo 2) ("a"; "b"; "c"; "d"; "e"; "f"; "g")	11; 65-66	Non è stato rendicontato il punto "c".
	305-3 Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 3) ("a"; "b"; "c"; "d"; "e"; "f"; "g")	11; 65-66	
<b>GRI 400 Indicatori di performance sociale</b>			
<b>OCCUPAZIONE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	60-63	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	23	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	23	
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-1 Nuove assunzioni e turnover ("a")	35	
	401-2 Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno che non sono previsti per lavoratori part-time o a tempo determinato ("a"; "b")	33	
	401-3 Congedo Parentale ("a"; "b"; "c"; "d"; "e")	35	
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	60-63	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	26	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	26	
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	403-9 Infortuni sul lavoro ("a"; "e")	34; 65-66	Non sono stati rendicontati i punti "b"; "c"; "d".
<b>EDUCAZIONE E FORMAZIONE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	60-63	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	32-33	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	32-33	
<b>GRI 404: Educazione e formazione 2016</b>	404-3 Percentuali di dipendenti che ricevono una regolare valutazione delle performance ("a")	33	
<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	60-63	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	29	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	29	
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti ("a"; "b")	29; 45	
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini ("a"; "b")	36	

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Omission
<b>VALUTAZIONE DEI FORNITORI SECONDO CRITERI SOCIALI</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	60-63	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	43	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	43	
<b>GRI 414: Valutazione dei fornitori secondo criteri sociali 2016</b>	414-1 Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali ("a")	43	
<b>TUTELA DELLA PRIVACY DEI CLIENTI</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	60-63	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche ("a"; "b"; "c")	39-42	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione ("a")	39-42	
<b>GRI 418 Tutela della privacy dei clienti 2016</b>	418-1 Reclami relativi a violazioni della privacy dei clienti e perdite di dati dei clienti ("c")	42	
<b>CONFORMITÀ SOCIOECONOMICA</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini ("a"; "b"; "c")	60-63	
	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	
<b>GRI 419 Conformità socioeconomica 2016</b>	419-1 Casi di non conformità con leggi e regolamenti in materia socio-economica ("b")	38	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

## SUSTAINABILITY COMMITTEE

E-mail: sustainability@reply.com

## DATI LEGALI ED ECONOMICI

Capitale Sociale: Euro 4.863.485,64 i.v.  
 Ricavi: Euro 1.483.803.000  
 Codice Fiscale e R.I. di Torino n. 97579210010  
 Partita IVA 08013390011  
 REA di Torino 938289

# Communication on Progress Global Compact









## Il nostro impegno a supporto dei dieci principi e del raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile











Nel corso del 2021 Reply ha aderito al Global Compact delle Nazioni Unite impegnandosi a sostenere i Dieci Principi relativi a Diritti Umani, Lavoro, Ambiente e Lotta alla Corruzione promossi dall’iniziativa, e a dare il proprio contributo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.



Coerentemente con gli impegni assunti al momento dell’adesione all’iniziativa, Reply rendiconta nel presente documento le azioni intraprese e i risultati raggiunti grazie all’integrazione dei Dieci Principi del Global Compact delle Nazioni Unite nelle proprie strategie ed operazioni di business, qualificando il proprio impegno a supporto del raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.



Obiettivi di Sviluppo Sostenibile	Principi UN Global Compact	Obiettivi e azioni	Risultati ottenuti	Riferimento Pagina	
	<b>PRINCIPIO 1:</b> Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.	Human Rights & Labour Policy.	Nessuna segnalazione ricevuta nel 2021.	26	
		Sistema di Whistleblowing per la segnalazione di violazioni.	Nessuna segnalazione ricevuta nel 2021.	38	
Programma Reply Wellness con attività di nutrizione, di fitness e di prevenzione.			27		
Promozione e adesione a campagne di sensibilizzazione.		310 eventi, 5.644 partecipanti nel 2021.	27		
Implementazione GDPR Compliance Program.		Non sono stati registrati reclami relativi a violazione della privacy o perdita di dati dei clienti nel 2021.	40-42		
		<b>PRINCIPIO 2:</b> Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	Human Rights & Labour Policy e Modern Slavery Policy.	Nessuna segnalazione ricevuta nel 2021.	26
			Codice di Condotta Fornitori.	65,8% di Fornitori valutati attraverso criteri sociali.	43
		<b>PRINCIPIO 3:</b> Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.	Human Rights & Labour Policy e Modern Slavery Policy.	Nessuna segnalazione ricevuta nel 2021.	30
			Tutela stabilità occupazionale.	Assunzioni a tempo indeterminato pari a 99,8% in Region 1, 98,1% in Region 2, 96,8% in Region 3.	29
		<b>PRINCIPIO 4:</b> Sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.	Human Rights & Labour Policy e Modern Slavery Policy.	Nessuna segnalazione ricevuta nel 2021.	26
	Retribuzione adeguata al costo della vita.		100% delle retribuzioni adeguate al costo della vita nelle country di riferimento.	36	
	<b>PRINCIPIO 5:</b> Sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.	Human Rights & Labour Policy e Modern Slavery Policy.	Nessuna segnalazione ricevuta nel 2021.	30	
		Human Rights & Labour Policy e Modern Slavery Policy.	Nessuna segnalazione ricevuta nel 2021.	30	
	<b>PRINCIPIO 6:</b> Sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	Rispetto parità di genere a livello di Top Management e Board.	Classificazione tra le prime tre società Technology & Media a livello europeo nel Gender Diversity Index 2021.	45	
		Impegno al raggiungimento della parità di genere.	Incidenza delle assunzioni femminili in linea con le facoltà universitarie di riferimento.	29	
	<b>PRINCIPIO 6:</b> Sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	Garanzia di equità salariale.	Assenza di Gender Gap a livello salariale.	36	
		Booster Club sulla diversità di genere.	Organizzazione eventi in 12 country.	31	
	<b>PRINCIPIO 6:</b> Sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	Women in Tech in Reply.	Organizzazione panel sul ruolo delle donne nel mondo IT.	31	
		Corsi dedicati volti a favorire l'inclusione.	Progetto Isola Formativa.	32	

Obiettivi di Sviluppo Sostenibile	Principi UN Global Compact	Obiettivi e azioni	Risultati ottenuti	Riferimento Pagina
	<b>PRINCIPIO 7:</b> Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.	Policy Ambientale estesa ai Fornitori con audit annuali sul rispetto delle relative prescrizioni.		20
		Linee guida della Policy Ambientale per lo scouting e la selezione delle nuove sedi, con parametri ambientali e di sostenibilità obbligatori.		20
	<b>PRINCIPIO 8:</b> Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.	Definizione obiettivi di riduzione delle emissioni: Carbon Neutrality scope 1 e 2 entro il 2025; Net Zero Emissions entro il 2030.	Riduzione delle emissioni scope 1 e 2.	17-19
		Introduzione calcolo delle emissioni Scope 3.	Rendicontazione Scope 3 a partire dal 2021.	15-17
		Adozione contratti energia <i>green</i> .	81,5% energia consumata worldwide proveniente da fonti rinnovabili.	10
		Evoluzione verso flotta <i>green</i> - obiettivo 30% veicoli ibridi/elettrici nel 2025.		19
		Core system in ambienti <i>green cloud</i> gestiti da provider certificati.		20
		Obiettivo zero-waste entro il 2030; eliminazione plastica monouso in tutte le sedi entro il 2022.		21
		Impegno per la riforestazione.	Reply Forest (assorbimento 322.510 Kg di CO2 all'anno).	8
		Programma di comunicazione Reply to the Earth.		19
		Organizzazione di eventi ed iniziative in collaborazione con le Università e altre organizzazioni su tematiche innovative ( Student Tech Clash, Reply Challenges).		25
		Sustainable Investment Challenge.	500 dipendenti e 14.600 studenti coinvolti.	19
	Programmi rivolti agli studenti su innovazione e sostenibilità.		25	
	<b>PRINCIPIO 9:</b> Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.	Progetti Ricerca e Sviluppo.	Progetti di Ricerca e Sviluppo diffusi su tutte le Region.	36-37
				
				
	<b>PRINCIPIO 10:</b> Contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.	Codice Etico e Policy Anti-bribery.	Accettazione diffusa Codice Etico e Policy Anti-bribery.	38
		Implementazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.	Assenza di casi di corruzione.	37-38
		Policy Omaggi, Spese Rappresentanza, Sponsorizzazioni.	Assenza di casi di corruzione.	37-38
		Whistleblowing Policy.	Nessuna segnalazione ricevuta nel 2021.	38



**REPLY SPA**

**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**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2021**



## **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 (di seguito il "Gruppo Reply" o il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 15 marzo 2022 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia Europea" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

### **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 *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016 e aggiornati al 2020 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), indicati nel paragrafo "Note" della DNF, 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: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



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 Standards on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 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 inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;



4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - a. modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - b. politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - c. 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 ed 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 e tedesche del Gruppo, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, 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 2021 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.



Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Reply non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia Europea" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Torino, 31 marzo 2022

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Monica Maggio'.

Monica Maggio  
(Revisore legale)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Paolo Bersani'.

Paolo Bersani  
(Procuratore)

