

nexi

DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON
FINANZIARIO
2019

AI SENSI DEL D.LGS. 254/2016

INDICE

Lettera agli stakeholder	3
1 Nota Metodologica	5
1.1 Standard di rendicontazione	6
1.2 Periodo e perimetro di rendicontazione	7
1.3 Processo di rendicontazione	7
2 Storia del Gruppo Nexi	9
3 Business del Gruppo Nexi	15
4 Dialogo con gli stakeholder e analisi di materialità	19
4.1 Gli stakeholder del Gruppo Nexi	20
4.2 La definizione della Matrice di materialità	24
5 Governance	29
5.3 La Corporate Governance	30
5.4 Il Consiglio di Amministrazione	30
5.5 I Comitati endoconsiliari	31
5.6 Il Collegio Sindacale	32
5.7 La Governance della sostenibilità	33
6 Sistema dei Controlli Interni e di Gestione dei Rischi	35
6.1 L'Enterprise Risk Management	37
6.2 Il ruolo della Compliance	40
7 Integrità nella condotta e lotta alla corruzione	43
7.1 Il Codice Etico	44
7.2 Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231	45
7.3 Le segnalazioni per comportamenti illeciti	45
7.4 Il Programma Antitrust	46
8 Vicino ai Clienti e proiettati al futuro	49
8.1 La centralità del Cliente	50
8.2 L'innovazione nel Gruppo Nexi	52
8.3 La sicurezza dei dati	54
8.4 La continuità del servizio e l'eccellenza operativa	55
9 Persone del Gruppo Nexi	59
9.1 Il Performance Management	64
9.2 La formazione	65
9.3 Il Reward	66
9.4 Il welfare sostenibile	68
9.5 La People Survey	69
10 Salute e sicurezza	71
11 Catena di fornitura	75
12 Gestione degli impatti ambientali	79
12.1 La gestione dei rifiuti	81
12.2 La strategia Real Estate	82
12.3 Le soluzioni per i Data Centre	83
12.4 Il consumo responsabile	83
13 Indicatori GRI Standards	85
14 Tabelle di raccordo dei temi materiali e Indice dei contenuti GRI	93
15 Relazione della Società di Revisione	101

Insieme alle nostre Banche Partner
portiamo in Italia la migliore tecnologia
per contribuire alla digitalizzazione
del Paese e per semplificare la
vita a cittadini, imprese e pubblica
amministrazione.



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Nel 2019 il Gruppo Nexi ha proseguito il percorso di consolidamento avviato nel 2017, con l'obiettivo di rafforzare il proprio ruolo di *PayTech* del sistema bancario, per supportare l'Italia nella digitalizzazione dei pagamenti e nella modernizzazione del Paese.

Le operazioni portate a termine nel corso dell'anno hanno consentito al Gruppo di crescere di scala, di aprire nuove prospettive e di rafforzare la capacità di investimento: tutti elementi necessari per cogliere le opportunità offerte da un mercato sempre più dinamico e in via di consolidamento internazionale. La quotazione di Nexi SpA sul Mercato telematico azionario di Borsa Italiana, avvenuta il 16 aprile 2019, rappresenta un passaggio fondamentale del percorso intrapreso e consolida la nostra strategia di business.

Il 2019 è stato anche un anno di ulteriore consolidamento del rapporto con i nostri Clienti: intensificando il dialogo, intendiamo offrire loro un servizio attento, calibrato e distintivo in tutte le interazioni con il Gruppo, in un'ottica di eccellenza operativa e di semplicità. Mettere il Cliente al centro delle attività quotidiane, significa, investire in tecnologia e in competenze, elementi chiave della trasformazione in atto, e nello sviluppo del capitale umano.

A testimonianza di questa visione, nel 2019 abbiamo investito in tecnologia più di tutti i player del mercato europeo, abbiamo lanciato la prima piattaforma di *open banking* nell'Eurozona conforme alla normativa PSD2 sui servizi di pagamento, abbiamo costruito partnership commerciali strategiche in tutti i settori di business e proseguito nel rafforzamento del nostro team con competenze di elevata professionalità, con l'inserimento di più di 400 persone nel triennio 2017-2019, e nella valorizzazione delle diversità di esperienza, cultura ed età.

Insieme alle Banche nostre partner, collaboriamo attivamente con Università, istituti di ricerca, start-up e sviluppatori. Grazie a una diffusa attività di scouting e divulgazione, intendiamo portare in Italia le migliori pratiche di innovazione presenti sul mercato internazionale, per semplificare la vita a cittadini, imprese e pubblica amministrazione e per favorire un dibattito pubblico sui vantaggi che i pagamenti digitali possono portare al sistema economico e sociale del nostro Paese.

Grazie a questi risultati, al Gruppo Nexi è riconosciuto il ruolo di infrastruttura strategica per la realizzazione della società digitale italiana. Ora siamo determinati ad assumerci l'impegno di integrare la sostenibilità nel nostro modello di business e nelle operazioni che svolgiamo tutti i giorni per i nostri Clienti, così da raggiungere elevati standard sociali e ambientali, nel rispetto delle risorse naturali, dei diritti umani e delle diversità. Con un chiaro obiettivo: diventare un punto di riferimento per il progresso e la crescita sostenibile del nostro Paese.

La nostra prima Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario illustra i risultati fin qui conseguiti e gli impegni assunti, in una logica di trasparenza e di creazione di valore per tutti i nostri stakeholder.

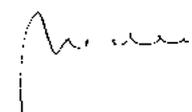
Ringraziamo tutti i dipendenti e i collaboratori del Gruppo Nexi che, ogni giorno, con il loro lavoro, le loro competenze e il loro entusiasmo, ci consentono di raggiungere questi risultati.

È soprattutto grazie al senso di responsabilità che ci appartiene, che tutti noi continuiamo a fare la nostra parte per assicurare il corretto funzionamento di questa infrastruttura strategica, e oggi ancor più essenziale, per il nostro Paese.

L'Amministratore Delegato
Paolo Bertoluzzo



Il Presidente
Michaela Castelli



1

NOTA METODOLOGICA

1.1	Standard di rendicontazione	6
1.2	Periodo e perimetro di rendicontazione	7
1.3	Processo di rendicontazione	7

NOTA METODOLOGICA

Standard di rendicontazione

Il Gruppo Nexi (di seguito anche "Gruppo" o "Nexi") pubblica il presente documento che rappresenta la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche "Dichiarazione" o "DNF") ai sensi del D.Lgs. 254/2016 (di seguito anche "Decreto") e della Delibera Consob n. 20267 del 18 gennaio 2018.

La Dichiarazione è stata redatta in accordo ai GRI *Standards* opzione *core* definiti nel 2016 dal GRI (Global Reporting Initiative) e contiene dati e informazioni relative ai temi ambientali e sociali, al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione considerando le attività e le caratteristiche del Gruppo. In accordo ai principi del GRI *standards* di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza, i contenuti riportati nella Dichiarazione assicurano quindi la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, dei risultati, dell'impatto prodotto sia sulle attività, sia nei confronti dei propri stakeholder. L'analisi di materialità che ha guidato il Gruppo nella definizione di tali contenuti è descritta a pagina 24 e seguenti.

Nella definizione della qualità dei dati e delle informazioni contenute nella Dichiarazione sono stati applicati i principi dei GRI *Standards* di equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità e chiarezza. I dati e le informazioni incluse nella Dichiarazione sono stati elaborati con estrazioni e calcoli puntuali e, laddove specificatamente indicato, mediante stime.

A pagina 95 è disponibile l'Indice dei contenuti GRI che riepiloga i dati e le informazioni presenti nella Dichiarazione in considerazione degli aspetti materiali identificati.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Nexi è stata oggetto di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA e sottoposta a esame limitato della società di revisione esterna PricewaterhouseCoopers SpA, secondo i criteri indicati dal principio "*International Standard on Assurance Engagement 3000 Revised*". La relazione della società di revisione esterna è allegata alla presente Dichiarazione.

La Dichiarazione è trasmessa alla Consob e al Registro delle Imprese di Milano secondo le modalità previste dal legislatore, ed è disponibile anche sul sito web del Gruppo Nexi nella sezione Sostenibilità.

La Dichiarazione sarà pubblicata con periodicità annuale.

Per richiedere informazioni sulla Dichiarazione è possibile scrivere alla casella di posta della Funzione Corporate Social Responsibility del Gruppo Nexi csr@nexi.it.

Periodo e perimetro di rendicontazione

I dati e le informazioni contenute nella presente Dichiarazione si riferiscono alle performance del Gruppo Nexi nel periodo 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2019, primo anno in cui il Gruppo Nexi così costituito è soggetto agli obblighi di rendicontazione ai sensi del Decreto. Viene pertanto fornito solo un raffronto sommario e qualitativo rispetto agli esercizi precedenti.

Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione include la società Capogruppo Nexi SpA e le seguenti società consolidate integralmente alla data del 31 dicembre 2019:

- Nexi Payments SpA, controllata diretta al 98,92%¹;
- Mercury Payment Services SpA, controllata diretta al 100%;
- Help Line SpA, controllata al 69,24%.

Eventuali esclusioni di perimetro sono riportate all'interno della Dichiarazione o nell'Indice dei contenuti GRI.

Processo di rendicontazione

La predisposizione della Dichiarazione è stata svolta in accordo alla procedura organizzativa "Predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario" che disciplina:

- responsabilità e coinvolgimento delle funzioni aziendali tra le quali l'individuazione e la valutazione dei temi materiali rilevanti;
- modalità di estrazione, raccolta e certificazione dei dati non finanziari;
- attività di responsabilità degli organi sociali tra cui il rilascio del parere favorevole del Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità su Matrice di materialità e DNF e la loro approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA.

¹ Nell'area di consolidamento rientra anche la società "non core" BassmArt Srl controllata integralmente da Nexi Payments SpA non significativa ai fini della Dichiarazione. Per tale motivo i dati relativi a BassmArt Srl sono esclusi dalla rendicontazione di alcuni indicatori opportunamente segnalati all'interno della Dichiarazione.

2

STORIA DEL GRUPPO NEXI

STORIA DEL GRUPPO NEXI

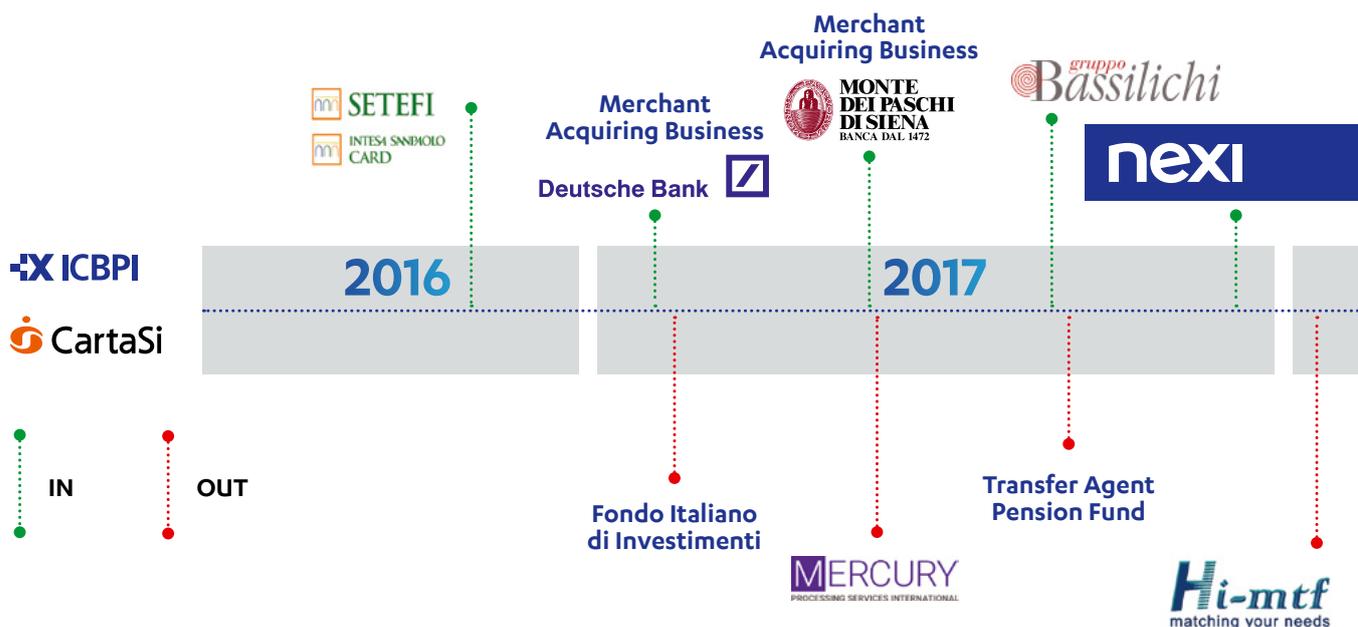
Nexi nasce il 10 Novembre del 2017 ereditando l'esperienza di ICBPI e CartaSi con l'obiettivo di costruire, in partnership con le Banche, il futuro dei pagamenti digitali in Italia. È un obiettivo che il Gruppo si impegna a raggiungere tramite specializzazione, tecnologia, competenze e crescita di scala anche attraverso acquisizioni.

Per questo motivo, negli anni successivi, per consolidare la leadership nei pagamenti digitali, il Gruppo acquista il ramo di azienda relativo alla gestione dei servizi per gli esercenti di Banca Carige, in continuità con le operazioni effettuate con Banca Monte dei Paschi di Siena e Deutsche Bank, quella della start-up Spar-

IL NOME NEXI

Nexi racchiude due idee chiave: "next" come futuro, legato a prodotti e servizi innovativi e "next" come vicinanza, legato alle banche e a milioni di cittadini ed esercenti che, ogni giorno, effettuano e accettano pagamenti digitali.

kling 18, una delle realtà più innovative nei *new digital payments*, e viene conclusa la fusione per incorporazione di quest'ultima, di Basilichi SpA e di Consorzio Triveneto SpA in Nexi Payments.



* Il closing dell'operazione, previsto entro l'estate 2020, è subordinato all'autorizzazione da parte dell'autorità di vigilanza.

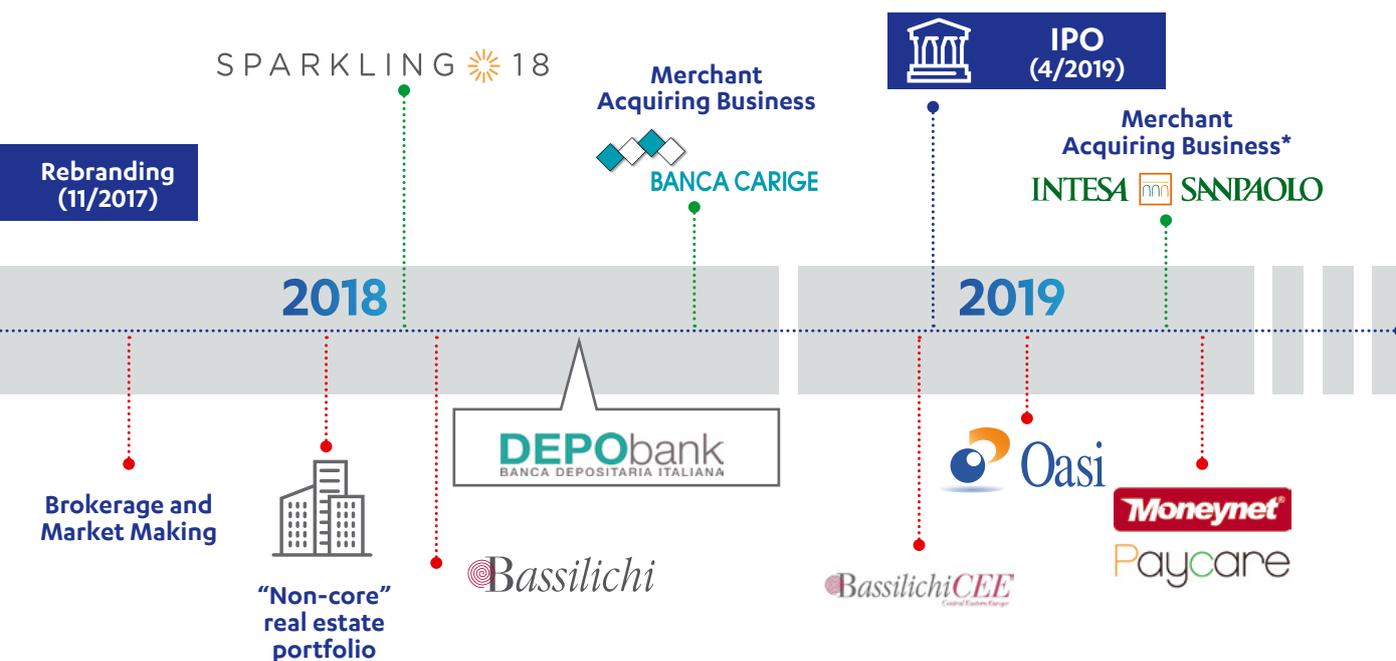
Sempre nel 2018, allo scopo di garantire alle Banche Partner il miglior servizio, la giusta focalizzazione e tutti gli investimenti necessari, viene avviata una seconda fase di riorganizzazione del Gruppo volta alla separazione delle attività legate ai pagamenti digitali da quelle di natura strettamente bancaria concentrate in DEPObank, la nuova Banca Depositaria italiana nata dallo scorporo societario e guidata da un management e un Consiglio di Amministrazione completamente distinto e indipendente da quello del Gruppo Nexi.

Durante il 2019 è proseguita la focalizzazione sul business dei pagamenti attraverso le cessioni di OASI SpA a favore della società Cedacri SpA, di PayCare Srl a favore della società Comdata SpA e di MoneyNet SpA a favore della società IVS Group S.A.

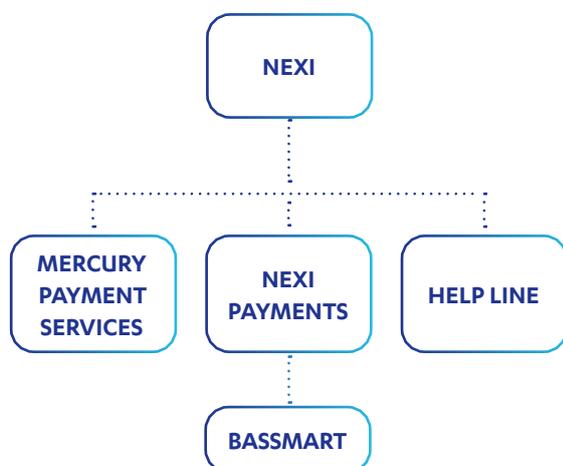
Il 16 aprile del 2019 la Capogruppo Nexi SpA² si quota sul Mercato telematico azionario di Borsa Italiana.

Nel dicembre 2019, Nexi sigla con Intesa Sanpaolo un accordo strategico che rafforza la partnership industriale già esistente tra le due aziende: e l'acquisizione del ramo d'azienda *merchant acquiring* di Intesa Sanpaolo, costituito da circa 180 mila esercenti. Il *closing* dell'operazione, previsto entro l'estate 2020, è subordinato all'autorizzazione da parte della autorità di vigilanza. Per Nexi quest'operazione rappresenta un ulteriore passo a sostegno della crescita della propria specializzazione e della scala industriale, a completamento del percorso avviato nel 2017.

² Al 31 dicembre 2019 la partecipazione di controllo di Nexi SpA è detenuta al circa 60,1% da Mercury UK HoldCo, per circa il 3,2% da GIC PTE Ltd e il 36,7% è flottante.



Il Gruppo al 31 dicembre 2019



Nexi SpA

La Capogruppo Nexi SpA opera con funzioni di holding e presidio, di direzione e di coordinamento delle altre società facente parti del Gruppo.

Nexi Payments SpA

Svolge attività di gestione pagamenti e di emissione di moneta elettronica. È iscritta all'Albo degli IMEL ed è sottoposta a vigilanza obbligatoria di Banca d'Italia. Detiene il 95% di BassmArt Srl, società che si occupa di gestione di sistemi informativi, di comunicazione e commerciali per l'arte, la cultura e il tempo libero.

Mercury Payment Services SpA

Svolge attività per l'accettazione dei pagamenti digitali da parte degli esercenti (cosiddetto acquiring), ed è iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento. È sottoposta a vigilanza obbligatoria di Banca d'Italia.

Help Line SpA

Opera al servizio di alcune delle maggiori banche italiane, supportandone i clienti 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

3

BUSINESS DEL GRUPPO NEXI

BUSINESS DEL GRUPPO NEXI

“Un giorno tutti i pagamenti saranno digitali. Quel giorno è oggi.”

La visione di Nexi è che ogni pagamento sarà digitale perché è più comodo, più veloce, più sicuro e perché la digitalizzazione dei pagamenti può semplificare la vita dei cittadini, favorire lo sviluppo delle imprese, migliorare l'efficienza della pubblica amministrazione, quindi supportare la crescita del sistema Paese.

La mission di Nexi, quindi, è costruire, in partnership con le Banche, il futuro dei pagamenti digitali in Italia, guidandone l'evoluzione, semplificandoli, migliorandone l'esperienza d'uso, facilitando così il processo di acquisto per i Clienti delle Banche stesse.

In linea con la propria mission, nel corso del 2019 Nexi ha dato il via alla fase esecutiva del piano strategico 2019-2023, con l'obiettivo di consolidare la propria leadership nel mercato dei pagamenti digitali attraverso investimenti in tecnologie, servizi e competenze. Sono 5 i pilastri sui quali si basa la strategia del Gruppo:

- crescita organica del business attraverso leadership di prodotto e di servizio;
- eccellenza operativa per servire il Cliente nella maniera più semplice ed efficiente possibile;
- investimenti in tecnologie, in competenze, nel rafforzamento delle partnership con le Banche;
- sviluppo dei migliori talenti e di competenze best in class nel settore;
- conseguimento di economie di scala e sviluppo di competenze tramite acquisizioni e partnership mirate.

Il Gruppo Nexi è leader nei pagamenti digitali in Italia e opera in partnership consolidate con circa 150 Banche insieme alle quali gestisce oltre 41 milioni di carte di pagamento riferibili a circa 30 milioni di titolari, serve 900.000 esercenti, gestisce 13.400 ATM e 469 mila postazioni di e-banking, oltre che 900 milioni di transazioni nei servizi di clearing.

Il business del Gruppo Nexi si fonda su **rapporti di lunga durata con circa 150 Banche che coprono l'80% del mercato bancario nazionale** per numero di filiali.

Le business unit del Gruppo Nexi

Attraverso la sua tecnologia, Il Gruppo Nexi connette banche, punti vendita e cittadini, rendendo possibili i pagamenti digitali. Il business del Gruppo è articolato in tre business unit che coprono tutta la catena e i servizi del mercato dei pagamenti digitali: Merchant Services & Solutions, Cards & Digital Payments e Digital Banking Solutions.

Merchant Services & Solutions

Questa business unit offre servizi e prodotti per l'accettazione dei pagamenti digitali da parte degli esercenti, gestisce i terminali di pagamento POS (Point Of Sale) e le attività di customer care svolte tramite Help Line.

Nel 2019 il Gruppo ha investito significativamente nello sviluppo di servizi per grandi Clienti attraverso partnership sia con aziende di rilievo nella grande distribuzione, sia con società che si occupano di ecommerce, offrendo a entrambe soluzioni di pagamento innovative, mobile e *omnichannel*.

Ricavi **479** mln circa (pari al 49% circa dei ricavi totali del Gruppo) **+6,9%** rispetto allo stesso periodo del 2018

Cards & Digital Payments

Questa business unit fornisce prodotti e servizi legati alle carte di pagamento, fisiche e digitali, per privati e aziende: si occupa, inoltre, di garantire la massima affidabilità e sicurezza delle transazioni tramite sofisticati sistemi antifrode.

Ricavi **387** mln circa (pari al 39% dei ricavi totali del Gruppo) **+7,4%** rispetto allo stesso periodo del 2018

Digital Banking Solutions

Questa business unit offre un'ampia gamma di prodotti e servizi a Banche, Istituti di Pagamento, Istituti di Moneta Elettronica: dai servizi di Clearing & Settlement alla gestione di incassi e pagamenti con le relative attività di back office, dagli Instant Payments al Digital Corporate Banking, dai servizi di intermediazione e regolamentazione ai servizi per la digitalizzazione delle pubblica amministrazione. A queste soluzioni si aggiungono i servizi di self-banking ATM (Automated Teller Machines), le soluzioni di *open banking* per affiancare le Banche nella trasformazione dei servizi in linea con la nuova normativa europea, Direttiva 2015/2366, sui servizi di pagamento (cosiddetta PSD2).

Ricavi **118** mln circa (pari al 12% dei ricavi totali del Gruppo) **-3,3%** rispetto allo stesso periodo del 2018

³ I ricavi 2019 includono minori attività di *reselling* ATM nei confronti del 2018. Al netto di tale operazione il fatturato 2019 pari a Euro 116 Milioni risulta in crescita rispetto al 2018 di circa il 2%.

4

DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITÀ

4.1	Gli stakeholder del Gruppo Nexi	20
4.2	La definizione della Matrice di materialità	24

DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITÀ

Gli stakeholder del Gruppo Nexi

Il confronto con i propri stakeholder rappresenta per Nexi un'occasione per comprendere le loro necessità e aspettative al fine di utilizzarle come leva per la definizione delle proprie strategie aziendali. Parallelamente, il confronto con gli stakeholder è vissuto come uno strumento per gestire e anticipare i cambiamenti con l'obiettivo di migliorare i servizi e i prodotti offerti e la qualità della vita dei territori in cui Nexi opera.

Gli stakeholder del Gruppo Nexi sono stati identificati attraverso analisi dei documenti interni e interviste con il management, considerando le variabili previste dal Principio "AA1000 Stakeholder Engagement Standard":

- **responsabilità:** soggetti verso i quali si hanno, o in futuro si potrebbero avere, responsabilità legali, finanziarie e operative;
- **influenza:** soggetti che sono, o in futuro potrebbero essere, in grado di influenzare la capacità del Gruppo di raggiungere gli obiettivi;
- **tensione:** soggetti che necessitano immediata attenzione relativamente a questioni di carattere economico, sociale o ambientale;
- **dipendenza:** soggetti che maggiormente dipendono dal Gruppo per la loro sicurezza, sussistenza, salute o benessere;
- **diverse prospettive:** soggetti i cui differenti punti di vista possono portare all'identificazione di nuove opportunità.

Gli stakeholder del Gruppo Nexi



Le modalità di coinvolgimento degli stakeholder del Gruppo Nexi

Nexi intrattiene quotidianamente relazioni dirette con i propri stakeholder. Il dettaglio delle tematiche trattate e le modalità con cui avviene l'ascolto e il coinvolgimento di ogni categoria di stakeholder è riportato di seguito.

Clienti

I Clienti del Gruppo Nexi si dividono in privati, esercenti, banche, aziende e pubblica amministrazione. L'ascolto della voce del Cliente avviene tramite le indagini di Customer Satisfaction e la misurazione dell'indicatore di Net Promotore Score (NPS). Il dialogo con le Banche Partner invece avviene attraverso numerosi incontri per condividere la visione strategica sull'innovazione nei pagamenti digitali e per supportare le loro attività quotidiane. La descrizione di queste attività e le risultanze delle indagini sono riportate nel capitolo "Vicino ai Clienti e proiettati al futuro".

Dipendenti

Il dialogo con i dipendenti è finalizzato a informare, coinvolgere, ingaggiare e rendere partecipi tutti i colleghi sulle iniziative aziendali, sia legate ai temi tipicamente HR (processi annuali di valutazione delle performance e di People Survey come riportate nel capitolo "Persone del Gruppo Nexi"), sia legate al brand, alla strategia di business, ai prodotti e servizi e alle attività commerciali.

Un dialogo finalizzato, inoltre, a trasmettere e rafforzare i valori aziendali coinvolgendo tutti i colleghi in tutte le attività quotidiane attraverso molte iniziative di ingaggio tra cui:

- eventi interni sia di funzione, sia inter-funzionali;
- newsletter aziendale ("NOI");
- sezione della intranet sempre aggiornata con le principali informazioni legate ai temi HR e alle novità di business;
- video pillole e mail. Tutti i video che vengono prodotti sono sottotitolati consentendo così una partecipazione alla vita aziendale dei dipendenti affetti da problemi di udito.

Istituzioni e Regulators

Le relazioni con i *Regulators* sono gestite quotidianamente per il tramite di funzioni dedicate (Funzione Compliance & AML, la Funzione che gestisce i reclami, la Funzione Legal & Strategic Affairs) che operano per il

corretto rispetto delle normative e per rispondere a tutte le richieste di informativa obbligatoria o richieste *ad hoc*. Il Gruppo inoltre aderisce alle principali associazioni nazionali di categoria del settore finanziario e svolge un ruolo attivo nel dialogo con le Istituzioni in tema di digitalizzazione del Paese.

LE PRINCIPALI ASSOCIAZIONI A CUI IL GRUPPO NEXI ADERISCE

ABI - ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA

Associazione che opera promuovendo iniziative per la crescita del sistema bancario e finanziario, in un'ottica concorrenziale coerente con la normativa nazionale e dell'Unione europea.

ABI LAB

Centro di Ricerca e Innovazione per il settore bancario promosso da ABI per promuovere la collaborazione tra Banche, aziende e Istituzioni in attività di ricerca e di divulgazione.

CONSORZIO CBI - CUSTOMER TO BUSINESS INTERACTION

Conorzio creato con il sostegno dell'ABI per la digitalizzazione dei pagamenti e degli incassi. Gestisce il "Servizio CBI", il "Servizio CBILL" e i servizi di Nodo, definendone le regole e gli standard tecnico-normativi in ambito cooperativo.

CTC - CONSORZIO PER LA TUTELA DEL CREDITO

Conorzio senza fini di lucro che gestisce un sistema di informazioni creditizie di tipo positivo e negativo (già noto come centrale rischi) per il contenimento del rischio di credito e operativo, al servizio di finanziarie, Banche e consumatori.

ASSOFIN - ASSOCIAZIONE ITALIANA DEL CREDITO AL CONSUMO E IMMOBILIARE

Associazione che riunisce i principali operatori finanziari che operano nei comparti del credito alla famiglia e fornisce ai suoi membri una serie di servizi di coordinamento, di rappresentanza e di informazione giuridica, fiscale, amministrativa e di consulenza su materie di interesse comune attraverso le proprie Commissioni interne e l'ausilio di professionisti e consulenti.

ASSBB - ASSOCIAZIONE PER LO SVILUPPO DEGLI STUDI DI BANCA E BORSA

Associazione nata nel 1973 per stimolare l'interesse del mondo accademico e della ricerca per gli studi economici, finanziari e soprattutto bancari al fine di aumentare la conoscenza e lo sviluppo professionale degli operatori dell'industria bancaria e finanziaria del nostro paese.

ASSONEBB - ASSOCIAZIONE NAZIONALE ENCICLOPEDIA DELLA BANCA E DELLA BORSA

Associazione per lo sviluppo e la diffusione della conoscenza e della cultura bancaria e finanziaria nata nel 2005 a seguito della trasformazione dell'Istituto per l'Enciclopedia della Banca e della Borsa SpA fondato nel 1972 a cura di un gruppo di Banche, tra cui la Banca d'Italia.

AGCM - AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Autorità amministrativa indipendente per tutelare la concorrenza e il mercato.

Investitori

In seguito alla quotazione di Nexi sul Mercato Telematico Azionario di Borsa Italiana SpA del 16 aprile, il Gruppo ha intensificato il dialogo attivo e costante con gli investitori e la comunità finanziaria globale finalizzato a favorire una maggiore comprensione del modello di business, della strategia, dell'evoluzione e del posizionamento competitivo del Gruppo nel suo settore di riferimento al fine di supportare una valutazione equa della stessa e costruire il proprio azionariato in un'ottica di lungo termine. La funzione dedicata di Investor Relations, nel corso del 2019, ha incontrato 366 investitori istituzionali, attraverso:

- 6 giornate di partecipazione a conferenze internazionali;
- 9 giornate di roadshow nelle principali piazze europee e americane;
- incontri one-to-one / group meeting / conference call;
- 4 conferenze call istituzionali per presentare al mercato i propri risultati economici trimestrali e l'accordo raggiunto con Intesa Sanpaolo per l'acquisizione delle attività di *merchant acquiring*.

Nel corso del 2019 Nexi, tramite la Funzione di Corporate Social Responsibility, ha istituito un dialogo proattivo anche con i principali ESG provider e fondi di investimento ESG attraverso conference call e partecipazione a eventi dedicati. Il Gruppo ha inoltre partecipato per la prima volta agli assessment delle proprie performance ESG svolti da Vigeo-Eiris e ISS-ESG ottenendo da quest'ultimo lo status di Prime⁴.



Innovation community

Nexi nell'ambito dello sviluppo delle soluzioni innovative del Gruppo collabora costantemente con un ecosistema internazionale di fintech, acceleratori e incubatori di start-up, sviluppatori e partner commerciali e start-up stesse.

Le principali iniziative del Gruppo nell'ambito dell'innovazione lanciate nel 2019 sono:

- Milano Digital Week;
- FinTech Stage Festival;
- Wired Next Festival;
- 2 Kaggle days con data scientist;
- Cerved Next;
- Wired trends 2020.

Nel corso del 2019 il Gruppo ha inoltre lanciato:

- un programma di engagement per sviluppatori (234 partecipanti al programma di training; 4 puntate formative, 4 video, 4 tech article, 4 test; individuazione di Nexi Tech Ambassador);
- un'iniziativa Dev Community con 633 iscritti;
- 10 eventi con target sviluppatori (Codemotion, Web marketing Festival, Prestashop e Digital Design Days).

Scuole e Università

Nexi dialoga con le scuole e le Università attraverso la promozione di eventi dedicati sul tema della digitalizzazione. In particolare, Nexi nel 2019:

- ha sponsorizzato la 7° edizione di "Una vita da social", e campagna educativa itinerante promossa dalla Polizia Postale e delle Comunicazioni e dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, nell'ambito del progetto Safer Internet Centre - Generazioni Connesse;
- ha sostenuto il progetto e concorso #zerobullismo insieme all'associazione Every Child is my Child e al contributo dell'Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza per contrastare il fenomeno del bullismo e del cyberbullismo sensibilizzando le giovani generazioni verso un corretto utilizzo di internet, dei social network e delle piattaforme digitali. Il progetto ha visto il coinvolgimento di 75 scuole;
- è stato il main Partner dell'edizione italiana di Campus Party, un evento di riferimento per il mondo dell'innovazione e della creatività svoltosi a Milano nel mese di luglio 2019, con una serie di appuntamenti che hanno coinvolto 20.000 partecipanti;
- ha aderito a #STEMintheCity, l'iniziativa promossa dal Comune di Milano in collaborazione con importanti realtà del settore pubblico e privato e con il supporto delle Nazioni Unite per diffondere la cultura delle STEM (Scienza, Tecnologia, Economia e Matematica) e rimuovere le barriere culturali che allontanano le ragazze dai percorsi di studio nelle materie tecnico-scientifiche.

Comunità e territorio

Nexi oltre il contributo veicolato attraverso i suoi servizi e prodotti, volti a semplificare la vita dei cittadini e della pubblica amministrazione, è costantemente impegnata a favorire un dibattito pubblico e la diffusione della cultura del digitale, non solo attraverso le iniziative rivolte a scuola e Università ma anche grazie ad attività di formazione specialistica rivolta agli appartenenti all'Autorità Giudiziaria e alla Polizia Giudiziaria.

⁴ Lo status di Prime attesta che Nexi risponde ai requisiti ESG richiesti per il settore di riferimento "Software & IT Services".

In particolare, nel 2019, sono stati erogati 7 corsi di formazione:

- Guardia di Finanza Scuola di Formazione, Mestre, numero di partecipanti 30;
- Direzione Nazionale Antimafia, Roma, numero di partecipanti 25;
- Guardia di Finanza Nucleo Speciale Polizia Valutaria, Roma, numero di partecipanti 50;
- Carabinieri Comando Antifalsificazione Monetaria, Roma, numero di partecipanti 15;
- Carabinieri Marche, Macerata, numero di partecipanti 60;
- Ministero degli Interni Polizia di Stato, Roma, numero di partecipanti 30;
- Compartimento Polizia Postale, Milano, numero di partecipanti 20.

Fornitori

La Funzione Supply Chain Management di Gruppo e i responsabili di spesa dialogano con regolarità, lungo tutto il corso della vita di un contratto, con i propri fornitori. La Funzione provvede, inoltre, al monitoraggio del grado di soddisfazione del rapporto in essere. In casi specifici, sono fissati incontri *ad hoc* con i fornitori per affrontare tematiche di business, superare eventuali incomprensioni e cogliere possibili opportunità di mercato.

Mass media

La relazione con i mass media viene gestita dalla Funzione External Communication & Media Relations che assicura che tutti i messaggi veicolati sui vari organi di stampa, anche digitali, siano coerenti con le linee guida aziendali, con le attività svolte dal Gruppo e garantiscano al Gruppo un ritorno di immagine e reputazione adeguato. Sul sito www.nexi.it vengono regolarmente pubblicati tutti i comunicati stampa emessi (quelli finanziari nella sezione *Investors*, quelli di business nella sezione *Media Relations*). Nel corso del 2019 si evidenziano in particolare:

- attività media per assicurare una comunicazione coerente col processo di quotazione e in linea con gli obblighi normativi in tema di IPO;
- attività di ufficio stampa con l'obiettivo di consolidare il ruolo di *PayTech* delle Banche e di valorizzare i prodotti e servizi aziendali, oltre ai più importanti accordi commerciali e di business;
- attività di media relations in occasione di eventi e convegni di settore, oltre al presidio degli stessi, con lo scopo di valorizzare la partecipazione dell'azienda.

Inoltre, sempre nel 2019:

- sono stati emessi 50 comunicati stampa, di cui 23 di prodotto/servizi/accordi commerciali e 27 corporate;
- sono stati pubblicati sui media nazionali 4.685 articoli che parlano di Nexi, con una crescita del 115% rispetto all'anno precedente.

Ambiente

Nexi dialoga con le istituzioni locali e nazionali per rispondere ai requisiti di legge in relazione alle normative di tutela dell'Ambiente, nonché dialoga con l'Associazione professionale Italiana Ambiente e Sicurezza (AIAS) per il tramite del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) ed è un Golden Donor del Fondo Ambientale Italiano (FAI).

Nel 2019 non sono emerse particolari criticità dal dialogo con gli stakeholder.

I suggerimenti e le aree di miglioramento emerse dalle indagini di rilevazione della soddisfazione dei dipendenti e dei Clienti sono inclusi nei capitoli di riferimento "Persone del Gruppo Nexi" e "Vicino ai Clienti e proiettati al futuro".

La definizione della Matrice di materialità

Nexi ha condotto un'analisi di materialità con il coinvolgimento delle funzioni di Gruppo, del Top Management e degli organi societari. I temi materiali sono stati identificati considerando le caratteristiche e il benchmark di settore, le aspettative degli stakeholder del Gruppo e i pilastri strategici del piano industriale.

Sono stati valutati come rilevanti, quindi, i temi materiali che hanno un impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder secondo i principi richiamati dai *GRI Standards*.

In dettaglio il processo di analisi di materialità si è articolato nelle seguenti fasi:

- **identificazione degli aspetti materiali** per il Gruppo attraverso l'analisi di fonti esterne e attività di benchmark per l'identificazione delle principali normative di riferimento e degli orientamenti nazionali ed europei (con focus sul settore di appartenenza) e di fonti interne (in particolare i Valori e la strategia del Gruppo, nonché i temi rendicontati nell'ESG Report 2018⁵);

⁵ L' "Environmental Social and Governance Report 2018", contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione del Gruppo Nexi. Il Report è stato redatto in conformità ai *GRI Standards* (opzione *core*) e sottoposto a giudizio di conformità nella forma di una *limited assurance* dalla società di revisione esterna KPMG SpA. Il Report è accessibile sul sito www.nexi.it alla sezione *Investors* incluso all'interno della "Relazione e Bilancio 2018" di Nexi SpA.

- **valutazione della rilevanza dei temi materiali per il Gruppo**, attraverso 22 interviste con middle management di tutte le funzioni di Gruppo e interviste con il Top Management;
- **identificazione della rilevanza dei temi materiali per gli stakeholder** attraverso le stesse interviste rivolte al management, di cui al punto precedente, considerando per tutte le funzioni intervistate i canali di dialogo e di ingaggio utilizzati per ogni stakeholder di riferimento;
- **condivisione dei risultati della valutazione** con il Top Management, l'Amministratore Delegato e il Presidente di Nexi SpA per assicurare l'allineamento con la strategia di business;
- **presentazione della bozza della Matrice di materialità al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità per parere preventivo in data 5 febbraio 2019;**

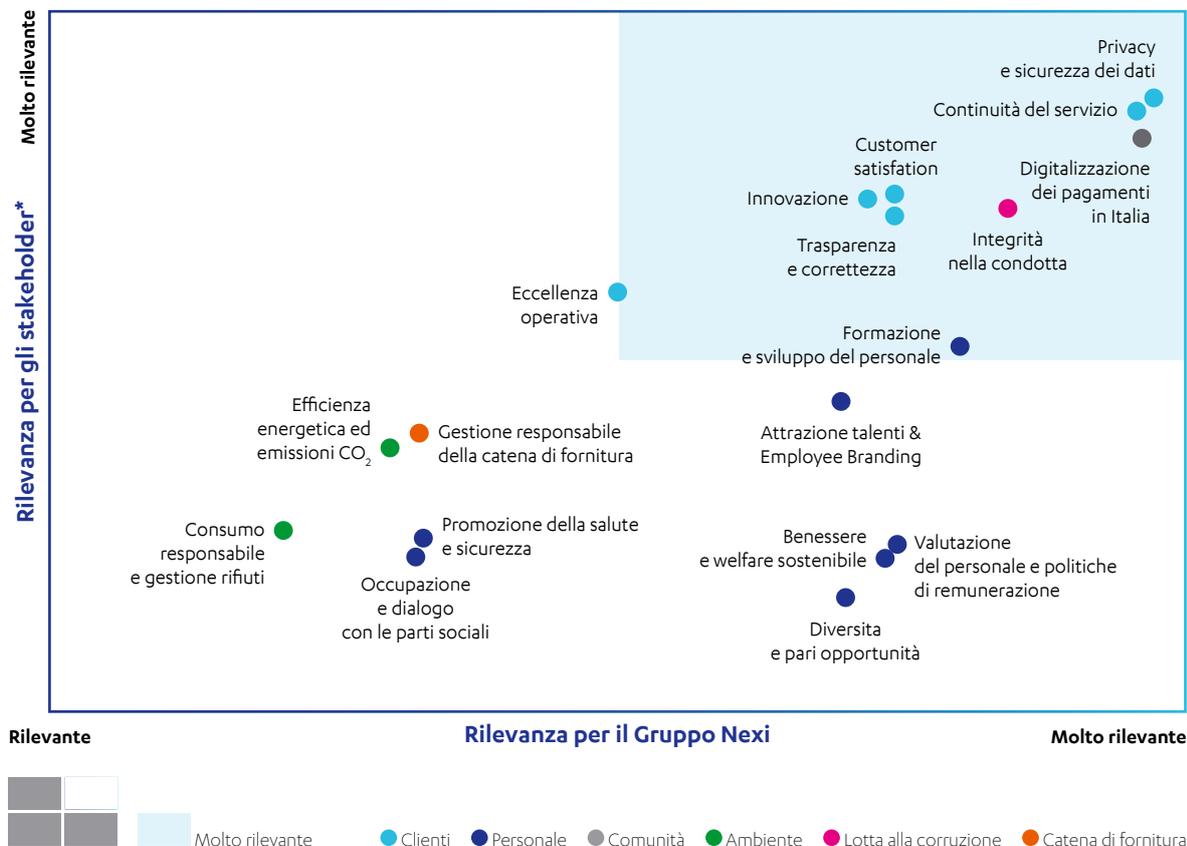
- **approvazione della Matrice di materialità da parte del Consiglio di Amministrazione nella seduta dell'8 novembre 2019.**

La periodicità di aggiornamento della Matrice di materialità, in accordo a quanto definito nella procedura organizzativa "Predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario", sarà annuale o definita in un arco temporale minore in considerazione delle evoluzioni del contesto interno ed esterno al Gruppo.

Nell'aggiornamento della Matrice di materialità del 2020 il Gruppo si impegna in un coinvolgimento diretto degli stakeholder nella valutazione della significatività dei temi materiali per assicurare il principio dell'*inclusiveness* degli stessi e rispondere al meglio alle loro aspettative e interessi.



LA MATRICE DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO NEXI



* L'identificazione della rilevanza dei temi materiali per gli stakeholder è stata effettuata attraverso interviste al management considerando per tutte le funzioni intervistate i canali di dialogo e di ingaggio utilizzati per ogni stakeholder di riferimento.

I temi materiali rilevanti per il Gruppo Nexi e i suoi stakeholder⁶.

Clients

- **Privacy e sicurezza dati**
Salvaguardia della privacy e presidio sicurezza dei dati aziendali, inclusa la sicurezza informatica.
- **Customer satisfaction**
Impegno costante nel soddisfare le esigenze quotidiane di tutti i Clienti, offrendo prodotti e servizi che rispondano alle loro esigenze al fine di garantire l'accessibilità dei servizi offerti al più ampio numero di Clienti.
- **Continuità del servizio**
Affidabilità e continuità operativa dei servizi offerti.

- **Eccellenza operativa**
Eccellenza operativa al servizio dei Clienti e delle Banche Partner.
- **Innovazione**
Innovazione del modello di business e dei servizi offerti grazie alla digitalizzazione e le nuove tecnologie.
- **Trasparenza e correttezza**
Trasparenza delle informazioni e dei processi, comunicando ai Clienti e al mercato con semplicità e correttezza.

⁶ Il tema materiale relativo al rispetto dei "Diritti umani" è stato valutato in considerazione del contesto territoriale, normativo e di business in cui il Gruppo opera ricomprendendolo nei temi materiali rilevanti: "Occupazione e dialogo con le parti sociali", "Diversità e pari opportunità", "Promozione della salute e sicurezza" e "Benessere e welfare sostenibile".

Personale

- **Formazione e sviluppo del personale**

Sviluppo e consolidamento delle conoscenze e delle abilità dei dipendenti.

- **Talent attraction & Employer Branding**

Attrazione e trattenimento dei talenti garantendo un ambiente di lavoro composto da dipendenti competenti, motivati e soddisfatti.

- **Valutazione del personale e politiche di remunerazione**

Valutazione delle performance e strategie di sviluppo delle carriere al fine di valorizzare i dipendenti e garantire un'equa remunerazione.

- **Diversità e pari opportunità**

Adozione di iniziative volte a promuovere la diversità e l'inclusione, prevenendo ogni forma di discriminazione e garantendo percorsi di crescita equi.

- **Benessere e welfare sostenibile**

Attenzione al benessere nei luoghi di lavoro e clima aziendale, con attenzione al work-life balance e alle necessità dei dipendenti e delle loro famiglie.

- **Occupazione e dialogo con le parti sociali**

Gestione del turnover e delle assunzioni dei dipendenti nel rispetto dei diritti dei lavoratori, promuovendo le relazioni con le rappresentanze sindacali dei lavoratori.

- **Promozione della salute e sicurezza**

Attività di prevenzione, gestione e formazione in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Comunità

- **Digitalizzazione dei pagamenti in Italia**

Supporto alla modernizzazione del Paese con expertise e soluzioni di business per la diffusione dei pagamenti digitali.

Ambiente

- **Efficienza energetica ed emissioni di CO₂**

Efficientamento dei consumi e azioni per la riduzione delle emissioni in atmosfera.

- **Consumo responsabile e gestione rifiuti**

Efficientamento dell'utilizzo delle risorse, con focus sul consumo di plastica e di carta, e gestione dei rifiuti responsabile in ottica di circularity.

Lotta alla corruzione

- **Integrità nella condotta**

Promozione di comportamenti etici e lotta alla corruzione attiva e passiva.

Catena di fornitura

- **Gestione responsabile della catena di fornitura**

Approvvigionamento responsabile e monitoraggio della qualità del servizio.

5

GOVERNANCE

5.1	La Corporate Governance	30
5.2	Il Consiglio di Amministrazione	30
5.3	I Comitati endoconsiliari	31
5.4	Il Collegio Sindacale	32
5.5	La Governance della sostenibilità	33

GOVERNANCE

La Corporate Governance

La Corporate Governance del Gruppo Nexi si ispira alle raccomandazioni e ai principi del "Codice di autodisciplina delle società quotate" promosso da Borsa Italiana. La struttura di governo societario è basata su un modello tradizionale conforme a quanto previsto dalla normativa in materia di emittenti quotati ed è così articolato:

- Assemblea degli Azionisti, organo con il compito di esprimersi sulle decisioni più rilevanti dell'azienda, nominando il Consiglio di Amministrazione, approvando la Relazione finanziaria consolidata e le modificando lo Statuto;
- Consiglio di Amministrazione, quale organo con facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento degli scopi sociali, a eccezione di quanto espressamente riservato dalla legge all'Assemblea. Al Consiglio di Amministrazione sono, inoltre, attribuiti la determinazione del disegno imprenditoriale unitario del Gruppo Nexi con il supporto dei diversi Comitati interni al Consiglio (Comitati endoconsiliari);
- Collegio Sindacale, con funzioni di controllo sull'amministrazione.

Il 13 febbraio 2019 l'Assemblea dei Soci di Nexi ha deliberato di affidare a PricewaterhouseCoopers SpA l'incarico della revisione legale del bilancio civilistico e del bilancio consolidato del Gruppo per gli esercizi 2019-2027 e della revisione limitata del bilancio consolidato del Gruppo per i semestri che si chiudono al 30 giugno dei medesimi esercizi.

Completano la Governance la struttura dei poteri e delle deleghe.

Tutte le informazioni relative al modello di Corporate Governance di Nexi figurano, come consentito, in una relazione distinta approvata dal Consiglio di Amministrazione di Nexi, la "Relazione sul Governo societario e gli assetti proprietari di Nexi SpA", redatta ai sensi dell'art. 23-bis del TUF e messa a disposizione del pubblico sul sito www.nexi.it alla sezione Governance.

Il Consiglio di Amministrazione

I 13 consiglieri in carica del Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA sono stati nominati dall'Assemblea il 13 febbraio 2019 per un periodo di tre esercizi fino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2021.

I consiglieri sono dotati dei requisiti di onorabilità e soddisfano i criteri di competenza e correttezza secondo quanto previsto dalla legge e sono altresì soggetti ai cosiddetti divieti di *interlocking*.

In ottemperanza a quanto previsto dal Codice di Autodisciplina delle società quotate, il Consiglio di Amministrazione con procedimento coordinato dal Comitato Remunerazione e Nomine, ha effettuato la propria valutazione, relativa all'anno 2019, sulla dimensione, sulla composizione, sulle diversità e sul funzionamento del Consiglio stesso e dei suoi Comitati. In particolare: almeno un terzo dei membri del Consiglio di Amministrazione in carica appartiene al genere meno rappresentato (circa il 31% dei membri del Consiglio è composto da donne) e il Consiglio presenta un buon equilibrio tra consiglieri che conoscono profondamente Nexi e il Top Management e i consiglieri di più recente ingresso, indipendenti,

IL RUOLO DEL PRESIDENTE

Ai sensi dell'art. 17 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione elegge tra i suoi membri il Presidente, se non già eletto dall'Assemblea. Il Presidente convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, stabilendone l'ordine del giorno e assicurando che siano trattate con priorità le questioni di rilevanza strategica.

Il Presidente non ha deleghe gestionali e non svolge pertanto un ruolo operativo.

IL RUOLO DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

La direzione del Gruppo Nexi è affidata all'Amministratore Delegato che svolge anche il ruolo di Direttore Generale.

All'Amministratore Delegato, in linea con gli indirizzi fissati dal Consiglio di Amministrazione, spetta il compito di dirigere e coordinare le varie componenti aziendali ai fini dell'attuazione del disegno imprenditoriale unitario del Gruppo. L'Amministratore Delegato garantisce il coordinamento e la direzione unitaria delle società iscritte nel perimetro del Gruppo.

che esprimono competenze diversificate necessarie a garantire un'adeguata composizione del Consiglio stesso.

I risultati dell'autovalutazione sono presentati e discussi nella seduta del Consiglio del 6 marzo 2019 e sintetizzati nella "Relazione sul Governo societario e gli assetti proprietari di Nexi SpA".

I compensi spettanti ai componenti del Consiglio di Amministrazione sono invece determinati dall'Assem-

blea. Per maggiori informazioni sulle politiche e sui compensi del Consiglio di Amministrazione e dei Dirigenti con compiti strategici si rimanda alla "Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti" disponibile sul sito www.nexi.it alla sezione Governance.

I Comitati endoconsiliari

Al fine di adempiere più efficacemente agli obblighi normativi e supportare i processi decisionali del Gruppo il Consiglio di Amministrazione ha istituito al proprio interno con apposite delibere i seguenti organi collegiali dotati di un proprio regolamento di funzionamento:

- **Comitato Strategico**, con funzioni consultive in merito, tra l'altro, a piani strategici di Gruppo, linee guida dei piani industriali di Gruppo, performance delle linee di business, operazioni straordinarie, strategie e *policies* in materia finanziaria e struttura organizzativa delle società controllate;
- **Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità** che esprime pareri su specifici aspetti inerenti l'identificazione dei principali rischi aziendali, monitora l'autonomia, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza della Funzione di Audit e svolge funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di sostenibilità;
- **Comitato Remunerazioni e Nomine** con funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di definizione delle politiche di remunerazione degli amministratori e dei dirigenti con responsabilità strategiche;
- **Comitato Operazione con Parti Correlate** con la responsabilità di esprimere pareri su operazioni con le parti correlate del Gruppo.

I membri dei Comitati endoconsiliari vengono nominati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo sulla base dei rispettivi regolamenti approvati con delibera dell'8 marzo 2019 che ne disciplinano composizione, compiti e funzionamento.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI

Carica	Componenti	Esecutivo	Indipendente	Comitato Strategico	Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	Comitato Remunerazioni e Nomine	Comitato Operazione con Parti Correlate	Età (30-50)	Età (>50)	Genere
Presidente	Michaela Castelli			X				X		F
Vicepresidente	Giuseppe Capponcelli			X					X	M
Amministratore	Paolo Bertoluzzo	X		X					X	M
Amministratore	Luca Bassi			X		X		X		M
Amministratore	Francesco Casiraghi			X	X			X		M
Amministratore ¹	Elisa Corghi		X		X			X		F
Amministratore	Simone Cucchetti			X				X		M
Amministratore	Federico Ghizzoni								X	M
Amministratore	Maurizio Mussi							X		M
Amministratore	Jeffrey David Paduch			X				X		M
Amministratore	Antonio Patuelli		X				X		X	M
Amministratore	Marinella Soldi		X		X	X	X		X	F
Amministratore	Luisa Torchia		X			X	X		X	F

1. Il consigliere Robin Marshal ha rassegnato le dimissioni dalla carica di consigliere per sopraggiunti impegni professionali con decorrenza 26 settembre 2019. In pari data, il Consiglio di Amministrazione ha nominato consigliere per cooptazione Elisa Corghi nominandola anche Presidente del Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità.

Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale, composto da tre sindaci effettivi e due supplenti, eletti dall'Assemblea di Nexi SpA il 13 febbraio 2019, verifica il corretto esercizio dell'attività di controllo strategico e gestionale svolto dalla Capogruppo Nexi SpA sulle società del Gruppo e opera in stretto raccordo con i corrispondenti organi delle società controllate.

Tutti i sindaci sono in possesso dalla requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza previsti dalla disposizione di legge e tra i suoi membri vi è adeguata diversità sia per diversità di genere, sia per diversità generazionale, di esperienza e di percorso formativo e competenze acquisite⁷.

Il Collegio Sindacale di Nexi SpA svolge anche il ruolo di Organismo di Vigilanza 231 della Capogruppo.

Carica	Componenti
Presidente	Piero Alonzo
Sindaco Effettivo	Mariella Tagliabue
Sindaco Effettivo	Marco Giuseppe Zanobio
Sindaco Supplente	Tommaso Ghelfi
Sindaco Supplente	Andrea Carlo Zonca

⁷ Le diversità del Collegio Sindacale sono rilevate tra gli esiti del processo di autovalutazione del Collegio Sindacale di Nexi SpA per l'esercizio 2019 presentati e discussi nella seduta del Consiglio del 6 marzo 2019 e sintetizzati nella "Relazione sul Governo societario e gli assetti proprietari di Nexi SpA".

La Governance della sostenibilità

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo cui spetta di fissare obiettivi e impegni in materia di sostenibilità, nonché di valutare i relativi rischi, opportunità e aree di miglioramento. In questo compito viene supportato dal Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità che svolge un ruolo consultivo, propositivo e istruttorio a favore del Consiglio con il supporto della Funzione di Corporate Social Responsibility.

In particolare, il Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità esamina e valuta le questioni di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività di impresa e alle dinamiche di interazione con gli stakeholder nonché il sistema di raccolta e consolidamento dei dati per la predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.

Alla Funzione responsabile dei temi di Corporate Social Responsibility è, invece, affidato il coordinamento e il monitoraggio del processo complessivo di predisposizione della Dichiarazione e il coordinamento dello sviluppo della strategia in materia di sostenibilità coadiuvata dalle funzioni responsabili della gestione dei temi di sostenibilità rilevanti di volta in volta identificati.

Il responsabile dei temi di Corporate Social Responsibility di Nexi riporta al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità almeno una volta all'anno in occasione della predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.

Nel 2019 e nei primi mesi del 2020, il Comitato è stato coinvolto in 4 sedute per discutere su:

- piano di lavoro, ruoli e responsabilità del processo per la redazione della DNF;
- identificazione dei temi materiali rilevanti e parere sulla Matrice di materialità;
- parere sui contenuti della DNF del 2019;
- attività di benchmarking su tematiche di sostenibilità;
- definizione della Policy di sostenibilità;
- analisi dei risultati dei rating ESG (*Environmental, Social e Governance*) nell'ambito degli *assessment* sulle *performance* di sostenibilità in cui il Gruppo è coinvolto;
- valutazione degli impegni del Gruppo in materia di sostenibilità.

Nel corso del 2020 il Consiglio di Amministrazione di Nexi approverà la Policy di Sostenibilità del Gruppo Nexi con lo scopo di definire gli indirizzi strategici e gli impegni del Gruppo in materia di sostenibilità sociale e ambientale. La Policy sarà resa pubblica sul sito www.nexi.it alla sezione Sostenibilità.

6

SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI E DI GESTIONE DEI RISCHI

6.1 L'Enterprise Risk Management

37

6.2 Il ruolo della Compliance

40

SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI E DI GESTIONE DEI RISCHI

Il Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA ha implementato un Sistema dei Controlli Interni e di Gestione dei Rischi (di seguito anche "SCIGR") conforme alle disposizioni del Codice di Autodisciplina e adeguato alla natura e alla dimensione dell'impresa con l'obiettivo di definire le linee strategiche e le politiche di gestione dei rischi di Gruppo, nonché di valutare l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile delle società controllate aventi rilevanza strategica⁸.

Il SCIGR è di fatto costituito dall'insieme delle regole, procedure, strutture organizzative e risorse con le seguenti finalità:

- **efficacia ed efficienza** dei processi aziendali;
- **salvaguardia del valore** delle attività e protezione dalle perdite economiche;
- **affidabilità e integrità** delle informazioni contabili e gestionali;
- **conformità** alle leggi e le normative in vigore⁹, nonché con le politiche, i piani, i regolamenti e le disposizioni interne.

L'implementazione e la valutazione dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e del sistema dei controlli interni e gestione del rischio delle controllate rilevanti Nexi Payments e Mercury Payments Services sono riservate all'esclusiva competenza degli organi sociali delle stesse, in conformità alla normativa di vigilanza come recepita anche nel Regolamento di Gruppo sull'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento.

Il compito di verificare il livello di adeguatezza e di efficacia del Sistema dei Controlli Interni del Gruppo nel suo complesso, inclusi quelli sul sistema informativo e sulla sicurezza delle informazioni, nonché l'effettivo rispetto delle norme di legge, di statuto, di vigilanza, regolamentari e interne è affidato alla Funzione di Audit che ha emesso nel 2019 il proprio Manuale interno che identifica gli standard di riferimento nonché di tutti i passaggi fondamentali da seguire nel processo di audit. Nel 2019 è stata emessa anche la Policy che regola le attività audit da parte di terzi verso Nexi e i suoi fornitori. I suddetti interventi operano nel solco del miglioramento continuo dell'efficacia dell'azione di audit, in particolare attraverso una sempre più chiara e diretta correlazione con i principali rischi aziendali.

Le attività di verifica e controllo incluse nel Piano di Audit 2019:

- Nexi Payments: verifica dello stato di conformità del Sistema di Gestione della salute e sicurezza sul luogo di lavoro rispetto ai requisiti dello standard BS OHSAS 18001:2007. Lo standard presuppone il pieno rispetto degli aspetti normativi cogenti sul tema della salute e sicurezza dei lavoratori, così come previsto dal D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni;
- Mercury Payment Services: controllo relativo ai reati ambientali ex D.Lgs. 231/2001;
- Help Line: verifica dell'adeguatezza dei Sistemi di Gestione delle Certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità) e UNI EN 15838 (attività di contact center).

⁸ La valutazione dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile, con riguardo al Sistema dei Controlli interni e di Gestione dei Rischi è dettagliato nell'allegato B alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari di Nexi SpA" pubblicata sul sito www.nexi.it.

⁹ Con particolare riferimento alla normativa di vigilanza e sorveglianza sul sistema dei pagamenti per le società vigilate Nexi Payments SpA e Mercury Payment Services SpA.

I controlli di secondo livello, che hanno l'obiettivo di concorrere alla definizione delle metodologie di misurazione dei rischi aziendali, di verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative e di controllare la coerenza dell'operatività delle singole aree produttive con gli obiettivi di rischio-rendimento assegnati, nonché alle norme dell'operatività aziendale, presenti nelle società vigilate del Gruppo, sono invece affidati a strutture diverse da quelle operative e, nello specifico:

- alla Funzione di Risk Management, al cui interno è presente la struttura di Operational Risks in cui è collocata anche la figura dell'Information Security Manager;
- alla Funzione Compliance & AML (di seguito anche "Compliance"), all'interno della quale è collocata la Funzione Antiriciclaggio e la figura del Data Protection Officer (DPO) di Gruppo, che opera con specifico riferimento alle aree normative di rispettiva competenza.

A questi si affiancano i cosiddetti *Subject Matter Expert*, ovvero strutture aziendali che hanno la responsabilità di assicurare, nel continuo, la conformità delle attività e dei processi alla normativa di rispettiva competenza.

Le Funzioni di Audit, Risk Management e Compliance operano in stretto collegamento con il Collegio Sindacale e riferiscono del proprio operato al Consiglio di Amministrazione e al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità.

L'Enterprise Risk Management

La Funzione Risk Management nel 2019 ha avviato la realizzazione del nuovo framework di Enterprise Risk Management ("ERM") che, in linea con la nuova visione del Top Management e coerentemente con le raccomandazioni del Codice di Autodisciplina per le società quotate - si è focalizzata sulla gestione dei rischi rilevanti per la creazione e protezione del valore attraverso l'integrazione della cultura e delle prassi di risk management nei processi di definizione delle strategie e di gestione delle performance.

La mission del modello di ERM e principi di riferimento

All'interno del modello ERM di Nexi, viene definito "rischio" qualsiasi evento incerto che potrebbe influenzare il raggiungimento degli obiettivi e delle strategie aziendali, con impatto in termini di performance, operatività e/o reputazione. La mission del modello ERM è, pertanto, promuovere l'assunzione di decisioni consapevoli,

basate non solo sui rendimenti attesi ma anche sul profilo di rischio sottostante, garantendone un'adeguata gestione coerente con la propensione al rischio aziendale. A tal fine, il modello ERM del Gruppo Nexi si pone i seguenti obiettivi:

- identificare, prioritizzare e monitorare periodicamente i principali rischi aziendali al fine di indirizzare gli investimenti e le risorse verso le esposizioni più critiche e rilevanti per il business del Gruppo;
- attribuire ruoli e responsabilità relativi alla gestione dei rischi aziendali in maniera chiara e condivisa;
- valorizzare i presidi di Risk Management esistenti, coordinandoli e, ove possibile, rafforzandoli;
- diffondere la cultura del rischio e il "risk-based approach" nei processi decisionali del Gruppo, aumentando la consapevolezza del management sui principali rischi cui l'azienda è esposta.

I **principi** a cui fa riferimento il modello di Enterprise Risk Management adottato da Nexi sono:

- **visione a 360°**: attraverso l'analisi di tutte le tipologie di rischio ai quali il Gruppo è o potrebbe essere esposto in situazioni ordinarie o di stress;
- **approccio Value Driven**: focus sugli eventi di rischio più significativi che potrebbero avere impatti sui driver di valore del Gruppo, sul raggiungimento degli obiettivi strategici e/o sulla sostenibilità del business nel medio-lungo termine;
- **approccio Top Down**: il Top Management, con il supporto della Funzione Risk Management, cura l'identificazione, la prioritizzazione e la gestione dei principali rischi aziendali;
- **actionability**: focalizzazione delle risorse alla gestione e mitigazione dei rischi per i quali Nexi possiede leve di intervento;
- **collaborazione**: tutte le unità organizzative del Gruppo sono chiamate, ciascuna per le proprie competenze e attività, a contribuire attivamente all'identificazione, valutazione e gestione dei rischi in linea con la propensione al rischio definita dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo;
- **trasparenza**: in relazione al profilo di rischio del Gruppo e alle strategie di risk management nei confronti del Consiglio di Amministrazione e adeguata informativa agli azionisti e a tutti gli altri stakeholder rilevanti.

In linea con i valori del Gruppo, Nexi è avversa ai rischi che potrebbero:

- comportare non conformità rispetto a regolamenti, disposizioni dell'autorità di vigilanza e/o altre normative applicabili al Gruppo;
- comportare un'interruzione nell'erogazione dei servizi ai Clienti,
- compromettere la protezione dei dati trattati nelle operazioni del Gruppo.

LE FASI DELL'ENTERPRISE RISK MANAGEMENT DI NEXI

RISK IDENTIFICATION	L'identificazione dei rischi è a cura del Top Management, con il supporto della Funzione Risk Management, ed è finalizzata all'individuazione dei principali rischi sull'orizzonte di piano strategico che potrebbero influenzare il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo.
RISK EVALUATION	La fase di valutazione dei rischi è finalizzata a prioritizzare gli eventi identificati in funzione dell'esposizione residua, tenuto conto delle azioni di mitigazione in essere, e della maturità del sistema di gestione.
RISK RESPONSE	Per ciascuno dei rischi identificati nella fase precedente il Top Management valuta l'adeguatezza dei sistemi di gestione in essere e identifica di conseguenza la strategia di gestione adeguata.
RISK MONITORING	L'avanzamento dei piani di azione viene monitorato periodicamente in modo assicurare una corretta e tempestiva mitigazione del rischio. Inoltre le funzioni sono chiamate a segnalare tempestivamente rischi emergenti.

LE CATEGORIE DI RISCHIO POTENZIALMENTE APPLICABILI A NEXI

Categorie di rischio	Descrizione	Obiettivi del risk management
Rischi strategici	Rischi caratteristici del business, in grado di influenzare le performance del Gruppo e in particolare le decisioni strategiche e/o incidere significativamente sul modello di business del Gruppo e sulla sua concreta applicabilità.	L'obiettivo di risk management è creare consapevolezza, anche tramite la quantificazione dell'impatto sui target aziendali laddove rilevante e fattibile, in modo da supportare in ottica risk-informed i processi decisionali.
Rischi operativi	Rischi relativi allo svolgimento dei processi di business in modo non efficiente e/o efficace, inclusi i rischi di sicurezza, legali e contrattuali e/o relativi ai sistemi ICT, con conseguenze negative sull'operatività e/o sulla performance del Gruppo.	L'obiettivo è la mitigazione in termini di impatto e/o probabilità, in un'ottica costi/benefici in linea con la propensione al rischio definita.
Rischi di non conformità	Rischi di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (a es. Statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina).	Data la natura di questi rischi, le relative azioni di conformità sono finalizzate a minimizzarne al massimo l'accadimento, tenendo in debito conto dei necessari tempi sia di adeguamento che nuove normative particolarmente complesse potrebbero richiedere, sia di allineamento di nuovi prodotti e servizi al contesto normativo nell'ambito di un mercato internazionale particolarmente evolutivo.
Rischi finanziari	Rischi connessi alla disponibilità di capitali, alla gestione del credito e della liquidità, e/o legati alla volatilità delle principali variabili di mercato (tassi di interesse, tassi di cambio, etc.).	Le attività di risk management sono finalizzate alla misurazione del rischio e al suo monitoraggio, per una gestione coerente con la propensione al rischio e i limiti definiti.

L'identificazione e valutazione dei rischi ESG all'interno del risk assessment

Data la finalità di creazione e al tempo stesso di protezione del valore di tutti i suoi stakeholder, Nexi ritiene che le attività di risk management siano parte integrante delle strategie di sostenibilità. La gestione strutturata e proattiva dei rischi aziendali consente infatti di ridurre nel tempo la volatilità dei risultati aziendali e di proteggere gli asset materiali e immateriali, elementi portanti della sostenibilità del Gruppo nel medio-lungo periodo.

La Funzione Risk Management collabora in maniera strutturata con la Funzione di Corporate Social Respon-

sibility per la gestione di temi specifici ESG per garantire un miglior presidio del rischio. Entrambe le Funzioni riportano periodicamente i risultati delle proprie attività al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità.

Nel corso del 2019 nel processo di risk assessment di Gruppo sono stati inseriti anche i rischi ESG, esplicitati nel modello dei rischi, in modo da facilitarne l'identificazione e la valutazione nel corso delle interviste condotte con le persone coinvolte nel processo.

Nella seguente tabella è evidenziata la correlazione tra Matrice di materialità e principali rischi ESG emersi durante il processo di Enterprise Risk Management, con un'indicazione dei piani di mitigazione.

Temi materiali rilevanti	Rischi ERM	Descrizione del rischio	Piani di mitigazione
Privacy e sicurezza dei dati	GDPR; Cyber Risk	Rischio di furto o compromissione di dati personali gestiti dal Gruppo, a seguito di attacchi informatici dall'esterno e/o divulgazione dei dati interni e conseguente impatto reputazionale o sanzionatorio ai sensi del GDPR	<ul style="list-style-type: none"> • Policy e procedure sulla sicurezza informatica e protezione dei dati • Formazione/awareness su sicurezza informatica • Presidi tecnici a protezione dei dati da accessi esterni (IPS, WAF, VPN con strong authentication, etc.) e da accessi interni (DLP, tokenizzazione, cifratura database, etc.) • Copertura assicurativa cyber • Certificazioni ISO 27001 e PCI-DSS
Continuità del servizio	Business Interruption	Rischio che i processi sistemici o critici del Gruppo, o di un nostro outsourcer, siano interrotti/indisponibili a causa di eventi naturali, anche generati dai cambiamenti climatici, con la conseguente incapacità di servire i Clienti (Banche, esercenti e Clienti finali) nei tempi e nelle modalità corrette	<ul style="list-style-type: none"> • Piano di Business Continuity e Disaster Recovery con relativa attività di testing annuale sui principali processi e sistemi critici, in collaborazione (ove applicabile) con i nostri principali outsourcers; • Risk Assessment continuo, e piani di mitigazione dei principali rischi operativi • Policy e procedure di business continuity e crisis management • Formazione interna su continuità operativa • Certificazione ISO 22301
Gestione responsabile della catena di fornitura	Vendor Risk	<p>Rischi¹⁰ di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interruzione dell'attività, a causa di un blocco operativo da parte del fornitore • trasferimento di know-how critico non adeguatamente protetto • esternalizzazione di competenze critiche • accesso ai dati / informazioni confidenziali da parte dei fornitori • comportamenti finanziari e / o etici del fornitore non in linea con i principi di Nexi • controversie sul lavoro • conflitto d'interesse 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappatura dei fornitori e analisi degli scenari di rischio connessi alla supply chain e relative azioni di mitigazione • Clausole contrattuali relative a obblighi di riservatezza e osservazione di disposizioni normative in materia di privacy e sicurezza
Eccellenza Operativa/ Customer satisfaction	Poor Service Performance	Rischio che il servizio offerto non sia pienamente adeguato e/o in linea con le richieste dei Clienti, a causa di interruzioni operative e/o errori manuali, con conseguenti impatti economici e reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio periodico di specifici indicatori di soddisfazione del Cliente (per esempio NPS)

Segue

¹⁰ Elenco non esaustivo.

Continua

Temî materiali rilevanti	Rischi ERM	Descrizione del rischio	Piani di mitigazione
Digitalizzazione dei pagamenti in Italia	Italian regulatory Evolution	Rischio che l'introduzione di nuove normative da parte del governo italiano in relazione all'uso di denaro contante rispetto ai pagamenti digitali possa accelerare o rallentare la diffusione degli strumenti di pagamento elettronico	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio periodico dell'esposizione al rischio
Talent attraction & Employer Branding	Loss of critical know how	Rischio di non riuscire a sviluppare e/o aggiornare adeguatamente le competenze critiche necessarie per l'evoluzione del business e/o dei processi a alto contenuto tecnico, con la conseguente perdita o indisponibilita' di know how e skills critiche per il futuro	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione continua dei dipendenti attraverso sessioni in aula o piattaforma online aziendale • Mappatura delle competenze critiche IT • Tool di Performance Management rivolto a tutti i dipendenti
Formazione e Sviluppo del personale	Building critical skills for the future		
Trasparenza e correttezza	Antitrust, Anti-Money Laundering, GDPR	Rischio di non conformita' alla normativa Antitrust, Anti-Money Laundering e GDPR e la relativa esposizione a ispezioni da parte dell'autorita' competente	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio periodico dell'esposizione al rischio e dei piani di azioni definiti • Policy e procedure operative • Formazione online per i dipendenti • Workshop Antitrust mirato su Top Management e ruoli chiave aziendali

Con riferimento ai rischi ESG si evidenzia inoltre che:

- la struttura di Compliance & AML è responsabile del processo di gestione del rischio di non conformita', al fine di evitare disallineamenti rispetto al sistema di norme e regolamenti in vigore. In particolare: i) presta consulenza e assistenza nei confronti di Funzioni Aziendali/organi sociali in tutte le materie in cui assume rilievo il rischio di non conformita'; ii) misura il rischio di non conformita', comprensivo della componente reputazionale, provvedendo anche alla definizione di metodologie e strumenti per l'identificazione e la valutazione/misurazione del rischio di non conformita' e programmi operativi per la gestione e il controllo del rischio di non conformita';
- per altre tipologie di rischio, come la tutela dell'ambiente, la normativa giuslavoristica, salute e sicurezza sul lavoro e la normativa fiscale, esistono dei presidi specifici (*Subject Matter Expert*) con il compito di assicurare, nel continuo, la conformita' delle attivita' e dei processi alla normativa di rispettiva competenza. Essi hanno la responsabilita' di segnalare in maniera tempestiva eventi di particolare rilevanza/gravita' o rischi significativi emersi nel corso dello svolgimento della propria attivita' o di cui sia comunque venuta a conoscenza, che possano costituire una violazione e/o una potenziale violazione della normativa di riferimento presidiata, con indicazione degli interventi correttivi pianificati e/o avviati e della relativa tempistica di realizzazione, "punti di attenzione" di periodo e il monitoraggio delle iniziative rilevanti.

Per quanto riguarda gli altri temi rappresentati nella Matrice di materialita' "integrita' nella condotta", "innovazione", "valutazione del personale e politiche di remunerazione", "diversita' e pari opportunita'", "benessere e

welfare sostenibile", "occupazione e dialogo con le parti sociali", "promozione della salute e sicurezza sul lavoro", "efficienza energetica ed emissioni di CO₂", "consumo responsabile e gestione dei rifiuti", si evidenzia che non sono emerse aree di rischio significative.

Il ruolo della Compliance

Conformita' a leggi e regolamenti

L'obiettivo di assicurare la conformita' dell'operativita' aziendale alle norme delle societâ del Gruppo vigilate è affidato alla Funzione Compliance & AML tramite controlli attuati, ex ante e nel continuo, secondo un approccio risk based.

Tra le attivita' di competenza, la Compliance effettua anche valutazioni sulla conformita' delle clausole contrattuali in materia di comunicazioni ai Clienti e agli Organi di Vigilanza e su impatti derivanti dalle nuove progettualita' rispetto alle normative applicabili. Fornisce inoltre assistenza e consulenza in relazione a specifiche richieste che possono essere formulate dagli organi sociali e dalle societâ del Gruppo vigilate rispetto alle aree normative di competenza.

Nel corso dell'anno la Funzione Compliance ha dato avvio a un processo di rivisitazione degli strumenti informatici a supporto, in tutti gli ambiti dalla stessa gestiti, nell'ottica di ottimizzare ed efficientare i processi di gestione dei rischi e delle attivita' alla stessa assegnate e sono proseguite le attivita' di armonizzazione, all'interno delle societâ vigilate, del modello di gestione del rischio di non conformita'. Nel corso dell'anno, inoltre, sono proseguite le attivita' progettuali volte al recepimento della Direttiva PSD2 in Italia.

Inoltre, Nexi Payments si è dotata del “Testo Regolamentare per il corretto assolvimento degli obblighi di Trasparenza”, approvato nel mese di aprile 2019, avente l’obiettivo di disciplinare i ruoli e le responsabilità atte a garantire il rispetto delle disposizioni di Trasparenza in accordo al Provvedimento di Banca d’Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari del 9 febbraio 2011 e successive modifiche.

La corretta e trasparente informazione alla clientela è garantita anche dalla pubblicazione della documentazione relativa all’informativa precontrattuale sul sito www.nexi.it alla sezione Trasparenza.

TRASPARENZA E CORRETTEZZA NELLE CAMPAGNE DI MARKETING: IL RUOLO DEL CUSTOMER VALUE MANAGEMENT

Il Gruppo Nexi è guidato nello svolgimento delle propria attività da principi e linee guida su trasparenza e correttezza dei comportamenti con i propri Clienti, complementari agli obblighi di autoregolamentazione in materia di Trasparenza gestiti dalla Funzione Compliance. La gestione responsabile delle comunicazioni commerciali rivolte ai Clienti è infatti assicurata da una governance concentrata nelle due Funzioni di *Customer Value Management (CVM)* dedicate ai Clienti *privati* e ai Clienti *esercenti*. Le Funzioni di CVM hanno infatti definito e formalizzato specifiche regole di contatto per la gestione delle campagne di marketing rivolte ai Clienti.

La Funzione CVM dei Clienti privati monitora quotidianamente per tutte le campagne indicatori che permettono di verificare la frequenza dei contatti, la frequenza di disdetta e la cosiddetta *contact pressure* per garantire l’adeguatezza delle informazioni e il pieno rispetto delle preferenze espresse dai Clienti in materia di trattamento dei dati e *privacy*.

Antiriciclaggio

Il Responsabile della Funzione Compliance & AML ricopre anche il ruolo di Responsabile Antiriciclaggio aziendale e di Delegato Antiriciclaggio aziendale alla segnalazione delle operazioni sospette ex art. 42 D.Lgs. 231. Nello svolgimento delle attività atte a prevenire e contrastare la realizzazione di operazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo la Funzione ha adottato

Policy e Regolamento in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo in recepimento alla Direttiva (UE) 2015/849 relativa alla prevenzione dell’uso del sistema finanziario a fini di riciclaggio o finanziamento del terrorismo (cosiddetta “IV Direttiva Antiriciclaggio”).

General Data Protection Regulation (GDPR)

All’interno della Funzione Compliance è collocata altresì la figura del Data Protection Officer (DPO) di Gruppo, a cui è affidato il compito di sorvegliare per tutte le società del Gruppo l’osservanza del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati del 2016 e di ogni altra disposizione vigente relativa alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali a livello italiano ed europeo¹¹. Il DPO, in particolare, deve essere coinvolto su tutte le questioni inerenti la protezione dei dati personali, fornisce consulenza sugli obblighi e sul rispetto della normativa vigente, rilascia pareri riguardanti il *data protection impact assessment*, informa e fornisce consulenza al Consiglio di Amministrazione e infine, funge da punto di contatto per l’Autorità garante per la protezione dei dati personali e gli interessati.

Il Regolamento *privacy* di Gruppo denominato “Protezione e Trattamento dei dati personali” disciplina inoltre le modalità di gestione dei reclami in materia di *privacy*. Inoltre, per rafforzare la protezione dei dati di Nexi, sono stati svolti percorsi formativi on line per tutti i dipendenti, integrati con dei workshop specialistici per le funzioni e i ruoli maggiormente impattati.

Nel 2019 la Funzione Compliance di Nexi Payments ha ricevuto 124 richieste da parte degli interessati che sono state tutte evase, di cui 110 da parte di persone fisiche (titolari di carta) e 14 da parte di persone non fisiche. Delle 124 richieste, in 6 casi il Cliente ha coinvolto nella sua richiesta anche il Garante della *privacy*, il quale in 2 casi si è pronunciato con l’archiviazione della richiesta dichiarando che non vi sono stati da parte di Nexi gli estremi per una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali. Solo 15 richieste sono, invece, relative a una presunta violazione della *privacy* del Cliente.

L’Ufficio Reclami di Mercury Payments Services ha ricevuto nel corso dell’anno 5 richieste da parte degli interessati che sono state tutte evase.

Nel 2019 non sono pervenuti reclami da parte degli organismi di regolamentazione in ordine a casi di violazione della *privacy*, né reclami per perdite e furti identificati dei dati da parte dei Clienti.

¹¹ Il Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e il D.Lgs. 196/2003, modificato dal D.Lgs. 101/2018.



INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA E LOTTA ALLA CORRUZIONE

7.1	Il Codice Etico	44
7.2	Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231	45
7.3	Le segnalazioni per comportamenti illeciti	45
7.4	Il Programma Antitrust	46

INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA E LOTTA ALLA CORRUZIONE

Il Codice Etico

Il Gruppo Nexi condanna qualunque forma di corruzione senza alcuna eccezione, attiva e passiva, e promuove comportamenti ispirati a criteri di legalità, trasparenza, buon senso ed etica personale, in coerenza con i valori e le procedure aziendali e con la consapevolezza di non esporre il Gruppo a rischi di non conformità normativa e danni di reputazione.

Inoltre, il Gruppo vieta non solo il pagamento e la promessa di denaro, ma anche qualsiasi offerta di omaggi, di contributi in natura, come ad esempio le sponsorizzazioni, di posti di lavoro, di diffusione di informazioni riservate su strumenti finanziari in grado di influenzare il mercato e di ottenere altri vantaggi o altre utilità.

Tali principi sono alla base del Codice Etico di tutte le società del Gruppo, come parte integrante del Modello ex D.Lgs. 231/01 che promuove e guida i comportamenti di tutti i suoi destinatari, amministratori, sindaci, dipendenti, prestatori di lavoro temporaneo, consulenti e collaboratori a qualunque titolo, oltre che agenti, procuratori e qualsiasi altro soggetto che possa agire in nome e per conto del Gruppo.

I principi del Codice Etico si declinano nei seguenti impegni.

Risorse umane, principi di tutela e promozione dei dipendenti, quali:

- applicazione delle pari opportunità, nel rispetto di criteri di oggettività, competenza e professionalità e senza favoritismi nella fase di ricerca e selezione del personale;
- definizione di piani aziendali, programmi di formazione e di sviluppo adeguati e volti a promuovere l'esplicazione delle capacità e delle competenze di ciascuno, sulla base di criteri di merito;
- prevenzione di qualsiasi forma di molestia - psicologica, fisica e sessuale - nei confronti dei dipendenti. Il Gruppo non ammette in modo esplicito alcuna discriminazione basata su età, stato di salute, sesso, orientamento sessuale, religione, razza, opinione e/o appartenenza politica, sindacale e culturale.

Salute, sicurezza e ambiente, messa a disposizione e gestione di ambienti e luoghi di lavoro adeguati dal punto di vista della sicurezza e della salute dei dipendenti, in conformità alle direttive nazionali e internazionali in materia. Il Gruppo si adopera per il rispetto di tutte le prescrizioni legali applicabili in campo ambientale, anche mediante il coinvolgimento e la sensibilizzazione del personale, interno o esterno al Gruppo, direttamente coinvolto nella gestione degli impatti ambientali.

Comportamento nelle attività di business, relazioni del Gruppo con i vari stakeholder, inclusi gli azionisti, i clienti, i fornitori, la pubblica amministrazione, i concorrenti: tali relazioni devono basarsi sull'osservanza delle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili, compresi quelli inerenti la riservatezza e la tutela dei dati personali, l'antiriciclaggio, l'anticorruzione, l'antitrust e la gestione di informazioni privilegiate.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231

Le società del Gruppo Nexi, sono dotate di un Modello Organizzativo e di Controllo ex. D.Lgs. 231/2001 (di seguito anche "Modello 231")¹² approvato dal Consiglio di Amministrazione previo parere positivo da parte dell'Organismo di Vigilanza istituito presso le singole società del Gruppo e identificato nel Collegio Sindacale, a garanzia del buon funzionamento e del costante aggiornamento del Modello stesso.

Tutte le attività e le strutture organizzative sono soggette alle verifiche connesse all'attuazione del Modello 231 e al rispetto del Codice Etico da parte dell'Organismo di Vigilanza, di ogni società del Gruppo, che riferisce agli organi sociali in merito e predispongono e attuano, anche per il tramite delle Funzioni di Audit nel Gruppo, il programma annuale delle attività di vigilanza in materia.

Nel corso del 2019 è stato avviato il progetto di revisione e di armonizzazione tra i vari Modelli delle società del Gruppo, che ha già visto finalizzati i Modelli 231 e i Codici Etici di Nexi SpA e di Nexi Payments SpA con l'obiettivo di integrare i contenuti alla mission di Gruppo e di armonizzarli alle prescrizioni presenti nella nuova versione del Modello. In un'ottica di rivisitazione continua dei contenuti è stata avviata per tutte le società del Gruppo un'attività di aggiornamento con lo scopo di recepire le ultime novità legislative e in tema di organizzazione della struttura.

Le segnalazioni per comportamenti illeciti

Il Gruppo mette a disposizione canali informativi dedicati per facilitare il flusso di informazioni ed eventuali segnalazioni di comportamenti illeciti, sia a opera di dipendenti che di esterni, in violazione a norme, regolamenti e procedure interne incluso la violazione del Codice Etico e del Modello 231.

In particolare, ogni flusso informativo può essere indirizzato:

- a una casella di posta elettronica indirizzata all'Organismo di Vigilanza¹³;
- a una linea telefonica dedicata alle segnalazioni, disponibile 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno, dotata di segreteria telefonica permanente;
- in caso di segnalazioni anonime, a mezzo posta all'indirizzo della sede legale della società del Gruppo, all'attenzione dell'Organismo di Vigilanza;
- al Responsabile del sistema interno di segnalazione delle violazioni delle norme (Whistleblowing) identificato con il Responsabile della Funzione Compliance di Gruppo, o la Funzione di Audit nel caso la segnalazione sia rivolta a questi, che informa l'Organismo di Vigilanza.

Qualunque persona che, in buona fede, effettui una segnalazione è tutelato dal Gruppo contro ogni forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e, in ogni caso, è assicurata l'anonimato del segnalante.

¹² Il Modello 231 di Nexi SpA e Nexi Payments, incluso i rispettivi Codici Etici, sono disponibili sul sito www.nexi.it, per Mercury Payments sul sito www.mercurypaymentservices.it e per Help Line sul sito www.helpline.it.

¹³ Ogni società del Gruppo ha una casella dedicata indicata nei rispettivi Codici Etici.

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER PREVENIRE E CONTRASTARE LA CORRUZIONE

Nel corso dell'anno 2019 è stata erogata a tutti i dipendenti, in modalità e-learning e in aula la formazione su: Modello 231 che include un capitolo sul Whistleblowing e sul Codice Etico.

In data 26 giugno 2019 il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha partecipato a una sessione formativa in materia di anticorruzione.

Il Modello 231, e relativi aggiornamenti, è condiviso ai dipendenti mediante apposite attività di comunicazione interna via e-mail e pubblicazione sulla Intranet aziendale.

Tutti i neoassunti del Gruppo devono completare la formazione entro i primi 90 giorni dalla data di assunzione. Ai fornitori è richiesta esplicita sottoscrizione di presa visione del Codice Etico e del Modello 231 di Nexi sul Portale Fornitori in fase di qualifica.

Dipendenti formati sulle procedure anti-corruzione per categoria professionale ¹⁴	2019	
	Numero	Percentuale
Dirigenti	28	29,5
Quadri direttivi	327	51,3
Restante personale dipendente	740	61,9
Totale dipendenti	1.095	56,8

Il Programma Antitrust

Nel 2019 Nexi ha avviato un intenso Programma Antitrust con l'obiettivo di fornire a tutti i dipendenti un set informativo comune sui principali rischi e sulle condotte illecite in materia, formalizzare e aggiornare regole e procedure alla base di una corretta gestione delle tematiche Antitrust in azienda e consentire al business di agire entro un perimetro ben definito, anche per cogliere opportunità competitive sul mercato.

In dettaglio, nel dicembre del 2019 il Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA ha approvato il Codice di Condotta Antitrust, le linee guida per le ispezioni delle Autorità Antitrust e una procedura organizzativa di denuncia/ richiesta di chiarimenti per i comportamenti apparentemente non conformi a quanto stabilito dal Codice di Condotta Antitrust.

A tutti i dipendenti del Gruppo è stata richiesta esplicita conferma della presa visione della normativa interna.

Nello stesso mese del 2019 è stata lanciata la formazione obbligatoria sul Programma in materia di Antitrust rivolta a tutti i dipendenti. Per il 2020 sono inoltre previste iniziative di formazione specifiche ai diversi livelli aziendali.

¹⁴ L'attività di formazione risulta ancora in corso alla data di redazione della presente Dichiarazione.

8

VICINO AI CLIENTI E PROIETTATI AL FUTURO

8.1	La centralità del Cliente	50
8.2	L'innovazione nel Gruppo Nexi	52
8.3	La sicurezza dei dati	54
8.4	La continuità del servizio e l'eccellenza operativa	55

VICINO AI CLIENTI E PROIETTATI AL FUTURO

Vicinanza e futuro sono i due concetti che hanno ispirato il brand Nexi: next come futuro & innovazione, con il rilascio di prodotti, servizi e soluzioni innovative; next come vicinanza alle Banche e a milioni di cittadini ed esercenti che, ogni giorno, effettuano e accettano pagamenti digitali.

Vicinanza ai Clienti e proiezione al futuro sono, quindi, i principi che hanno ispirato il percorso di trasformazione di Nexi sin dalla sua nascita: per rendere questi concetti tangibili per i propri Clienti, il Gruppo ha investito costantemente in tecnologia e competenze con un focus costante verso l'eccellenza di prodotto e di servizio e la sicurezza. Nello specifico, nel solo 2019 Nexi ha investito 167 milioni di Euro, pari al 17% dei ricavi dell'anno operativa.

La centralità del Cliente

Per il Gruppo Nexi il Cliente è centrale: le attività quotidiane, i nuovi prodotti, l'innovazione, gli investimenti sono sempre calibrati in virtù della centralità del Cliente. Per questo, la società monitora e rileva con costanza i bisogni dei Clienti sia attraverso indagini di Customer Satisfaction, sia con la rilevazione e con analisi costanti del Net Promoter Score (NPS) e dei feedback associati, oltre che tramite la gestione dei reclami e l'analisi dei feedback sugli store delle applicazioni digitali.

La Customer Satisfaction

Nel 2019 Nexi ha proseguito le rilevazioni sul livello di soddisfazione dei Clienti, privati ed esercenti, relativamente sia ai prodotti e servizi utilizzati, sia al brand e a specifici processi che li vedono coinvolti. L'indagine di customer satisfaction, realizzata anche in relazione ai principali competitor del Gruppo, è stata realizzata con cadenza trimestrale tramite **930 interviste telefoniche ai titolari e 960 agli esercenti**.

Questi i principali risultati emersi:

- **Clienti privati**, nella seconda metà del 2019 è stata registrata crescente fiducia in termini di raccomandabilità di Nexi, dopo la fase iniziale di relazione con il nuovo brand, grazie a un miglioramento della soddisfazione complessiva del Cliente. L'indicatore di NPS si è infatti riallineato ai valori osservati nel periodo immediatamente precedente l'operazione di *rebranding* avvenuta nel 2017. Rispetto al 2018 è stata riscontrata sostanziale stabilità su tutti gli indicatori, a conferma che Nexi è percepita come più presente rispetto ai competitor nei momenti di bisogno;
- **Clienti esercenti**, le rilevazioni della seconda parte del 2019 hanno mostrato una buona ripresa rispetto al calo di soddisfazione registrato nei primi mesi dell'anno, in controtendenza rispetto ai cali mostrati dalle rilevazioni sui competitor. Gli esercenti hanno mostrato particolare attenzione al *pricing*, sia nel caso di Nexi, sia nel caso dei competitor. In crescita le percezioni legate all'innovazione e alla comunicazione dei servizi da parte di Nexi.

L'ascolto della voce del Cliente

Nel 2019 è proseguito ed è stato rafforzato l'ascolto dei Clienti con rilevazioni e analisi costanti dell'indicatore Net Promoter Score e dei feedback associati sia all'esperienza complessiva percepita dai Clienti, sia relativi ai punti di loro contatto con Nexi.

Attraverso l'analisi dei suggerimenti ricevuti, sono state individuate e pianificate specifiche azioni per migliorare il servizio offerto. Nello specifico:

- l'introduzione di nuove rilevazioni, per esempio sui processi di gestione delle contestazioni dei Clienti e sull'esperienza d'uso dell'App Nexi Business dedicata agli esercenti;
- l'estensione dell'ascolto anche alle Banche Partner, includendo specialmente l'esperienza percepita per alcuni dei servizi della business unit Digital Banking Solutions;
- la creazione di una prima *dashboard* per integrare l'NPS con i KPI operativi percepiti dai Clienti (per esempio il tempo di installazione dei POS percepito dagli esercenti).

LA BRAND AWARENESS E LA REPUTAZIONE DI NEXI

Nexi è associata in modo sempre più solido all'innovazione, oltre che identificata come un'azienda moderna, orientata al futuro e focalizzata sulla tecnologia.

Il monitoraggio della *brand awareness* evidenzia un'importante crescita della notorietà del brand Nexi: fra i Clienti l'*awareness* sollecitata ha raggiunto il 40%, con punte del 47%.

La reputazione complessiva di Nexi, monitorata mensilmente secondo lo standard globale del Rep Track Score del Reputation Institute, è cresciuta invece di oltre 5 punti rispetto al fine 2018 raggiungendo il livello 69, con punte anche oltre 70¹⁵.

La cultura del Cliente all'interno dell'azienda

Il Gruppo si pone anche l'obiettivo di diffondere la cultura della centralità del Cliente presso tutte le persone dell'azienda, indipendentemente dal ruolo, con l'obiettivo di migliorare i livelli di servizio, la relazione coi clienti stessi e raggiungere, così, l'eccellenza. A tal scopo, nel 2018, sono state avviate iniziative di *Change Manage-*

ment dedicate, proseguite anche nel 2019 e che saranno rafforzate nel corso del 2020. Tra queste:

- l'ascolto periodico di una selezione di chiamate dei Clienti da parte del Top Management, nel rispetto della normativa sulla *privacy*, per identificare particolari iniziative di miglioramento;
- la creazione, nell'intranet aziendale, della sezione "Vicinanza ai nostri Clienti", contenente interviste ai Clienti finali e tutte le iniziative in corso;
- la condivisione, durante tutti gli Staff meeting aziendali, dei risultati emersi dalle più recenti indagini atte a raccogliere la percezione dei Clienti finali verso Nexi e i suoi servizi.

Nel corso del 2019 Nexi ha anche messo in atto diverse iniziative per il coinvolgimento delle Banche Partner. In particolare, sono stati organizzati i "Nexi Days", giornate di formazione delle reti commerciali degli istituti di credito, che, incontrate nelle proprie filiali, sono state aggiornate sull'offerta di carte, mobile payments e SmartPOS. Inoltre sono state realizzate sessioni *webinar* per condividere l'approccio al mercato, gli spunti di innovazione e le nuove soluzioni di pagamento indirizzate ai privati, agli esercenti e alle aziende.

Nel corso del 2019 sono stati realizzati:

- 8 eventi di relazione con circa 550 partecipanti del settore;
- 4 eventi di posizionamento nel mercato bancario, (ABI il Cliente, ABI trasformazione, Banking Summit, ABI Salone dei pagamenti) con oltre 10.000 partecipanti del settore;
- 7 eventi di dialogo e relazione con singole Banche Partner con circa 650 partecipanti;
- 4 eventi formativi in materia di *Cashless City* con la partecipazione di 330 responsabili e gestori di filiale;
- 15 incontri formativi sul territorio per 10 Banche Partner con la partecipazione di 749 gestori di filiale;
- 22 *webinar* formativi per dialogare in modo esteso sulle reti commerciali;
- 10 eventi con le associazioni di categoria con il coinvolgimento di 3 Banche Partner e 2.400 partecipanti del settore.

Gestione dei reclami

La gestione dei reclami, ispirata ai principi della trasparenza, dell'assistenza e della qualità, costituisce un'importante leva per gestire e monitorare la soddisfazione dei Clienti.

¹⁵ L'indagine rileva annualmente l'opinione di 2.000 persone ed esprime la reputazione attraverso un indicatore alla base del quale ci sono 4 domande che valutano l'associazione emotiva all'azienda e restituisce una vista su 7 dimensioni più razionali: Leadership, Performance, Product/Services, Innovation, Workplace, Governance, Citizenship.

A tal fine il Gruppo si è dotato di una normativa interna che ne definisce ruoli, responsabilità e modalità operative, utile a rilevare le aree di criticità e di miglioramento sulle quali intervenire al fine di rendere più solido il rapporto di fiducia con il Cliente e di ridurre rischi operativi e danni reputazionali.

Il Cliente può fare un reclamo in forma scritta secondo le modalità riportate sul sito www.nexi.it e www.mercurypayments.it nella sezioni apposite. Nexi Payments e Mercury Payment Services¹⁶ e le funzioni dedicate hanno il compito di fornire risposta a ogni reclamo in forma scritta, entro 15 giorni, in ottemperanza alle norme previste dalle iniziative di autoregolamentazione o alle norme di vigilanza in materia di reclami sui sistemi di pagamento.

La Funzione responsabile della gestione dei Reclami si occupa anche di evadere eventuali richieste di chiarimento formulate dagli Organismi di Vigilanza in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, oltre che di fornire periodicamente i flussi informativi previsti verso gli organi sociali del Gruppo.

NUMERO RECLAMI NEL 2019 E PRINCIPALI MOTIVAZIONI

Macrocausali	Reclami nr	% sul totale
Disputa	4.433	59,3
Condizioni contrattuali merchant acquiring MPS	1.121	15,0
Servizi legati alle carte	497	6,7
Altro ¹⁷	1.415	19,0
Totale	7.466	100,0

Esito dei reclami	Reclami nr	% sul totale
- di cui non accolti	5.857	78,4
- di cui accolti	1.555	20,8
- di cui in lavorazione	54	0,8
Totale	7.466	100,0

La maggior parte dei reclami ricevuti nel 2019 sono riferibili alla chiusura di casi di disputa definiti con diniego di rimborsare il Cliente (rappresentati dal 59,3% della macro causale "Disputa"). La seconda maggiore causale di reclamo registrata (15,0%) si riferisce a contestazioni su condizioni contrattuali nell'ambito dei servizi relativi al ramo di azienda del *merchant acquiring* acquisito da Monte dei Paschi di Siena nel 2017.

L'innovazione nel Gruppo Nexi

Le evoluzioni strategiche di medio-lungo periodo e le iniziative da sviluppare su base annuale sono definite dalla Funzione *Strategy Innovation* di Gruppo che, con la sua attività, supporta il Top Management e il Consiglio di Amministrazione nella definizione, nel monitoraggio e nella revisione delle linee guida del piano strategico di Gruppo. La Funzione collabora costantemente con un ecosistema internazionale di *digital innovation* formato da fintech community internazionale, acceleratori e incubatori di start-up, sviluppatori, investitori e banche d'affari, partner commerciali e start-up stesse. L'obiettivo è accelerare su sulle soluzioni innovative e tecnologicamente all'avanguardia nell'ambito dei pagamenti e fornire un servizio di eccellenza ai Clienti.

PRINCIPALI PREMI SU INNOVAZIONE RICONOSCIUTI A NEXI NEL 2019

Premi	Prodotto	Premio vinto
Financial Innovation Italian Award	#ioVINCO	3° premio
Netcomm Award	XPay	1° premio
MF Innovation Award	SmartPOS	1° premio
MF Innovation Award	YAP	1° premio
Innova Retail Award	SmartPOS	1° premio
ADI Design Index	App mobile front end per CFO	1° premio

¹⁶ Mercury Payment Services gestisce i reclami per i Clienti in issuing diretto e per i Clienti delle carte private.

¹⁷ La categoria "Altro" comprende principalmente reclami per "repricing" (nr 183, 2,5%), riferiti alla modifica unilaterale delle condizioni effettuata sui titolari a fine 2017, reclami per "attivazione e configurazione POS" (nr 170, 2,3%), reclami su "programma #iosi" (nr 152, 2,0%).

Le principali innovazioni del 2019 su prodotti e servizi di Nexi hanno riguardato:

- l'ampliamento dell'ecosistema di applicazioni dello SmartPOS tra le quali:
 - AdMove, app innovativa per creare campagne di advertising mobile iperlocalizzate;
 - IziCap, importante player del mercato francese in ambito CRM & Loyalty, la cui integrazione si basa sulla tecnologia della *tokenizzazione* della carta di pagamento;
 - Google, che già nel 2020 integrerà su tutti gli SmartPOS Nexi l'applicazione Google My Business per rafforzare la visibilità dei punti vendita sul web;
- la spinta all'utilizzo delle soluzioni digitali di pagamento e l'innovazione nel mercato consumer con i numerosi accordi con le principali Banche Partner per la promozione dei *mobile payments* e *wearable* e con i nuovi servizi di gestione delle carte, come lo *spending control* o le funzionalità di rateizzazione degli acquisti;
- il lancio di YAP, l'app di pagamento da *smartphone* dedicata ai ragazzi dai 12 anni in su;
- il supporto alle pubbliche amministrazioni, secondo quanto indicato dalle Linee Guida dell'Agenzia dell'Italia Digitale, per accelerare il passaggio alle *Smart Cities* italiane, con particolare riferimento a servizi di pagamento, soluzioni per la *smart mobility* e servizi per il trasporto pubblico.

Negli ultimi due anni sono stati fatti anche molti investimenti sul mondo dell'*open banking* al fine di cogliere le opportunità derivanti dalla Direttiva europea sui pagamenti PSD2 e, nel corso del 2019, sono state chiuse importanti partnership in questa direzione.

Open banking

Nel 2019 è proseguito lo sviluppo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia in ambito fintech. In particolare:

- CBI Globe (Global Open Banking Ecosystem), la piattaforma del Consorzio CBI che racchiude i gateway tecnologici infrastrutturali che abilitano le Banche, le terze parti e i clienti finali a effettuare operazioni informative e dispositive secondo le regole della PSD2;
- la soluzione PISP (Payment Initiation Service Providers) SaaS, sviluppata internamente a beneficio delle Banche Partner e delle grandi aziende per abilitare un innovativo servizio di pagamento, che consente una gestione più efficiente degli incassi per Banche e Aziende e una *user experience* semplice e digitale per i clienti finali;
- l'avvio delle attività di accreditamento come provider AISP (Account Information Service Provider) e PISP autorizzati dal Regolatore centrale.

Nel 2019 si è anche lavorato al lancio - avvenuto a febbraio 2020 - di un nuovo polo fintech in Italia in collaborazione con *Plug and Play*, leader nel settore dell'incubazione e accelerazione con 1.400 start-up e 350 aziende partner attivate nel solo 2019. Nexi ha scelto di affiancare *Plug and Play* come *Founding Anchor Member* del fintech Hub di Milano e *Anchor Member* del fintech Europe di Francoforte. Il nuovo polo rappresenta un importante punto di connessione tra l'Italia, l'Europa e la *Silicon Valley* e ha un duplice obiettivo: da una parte, attirare e sviluppare nel nostro Paese fintech e talenti con cui collaborare per fare innovazione e generare nuovo business, a beneficio delle Banche Partner; dall'altra esportare le eccellenze del *made in Italy* nel fintech e dare loro visibilità a livello internazionale, affinché possano trovare nuovi partner commerciali e nuove opportunità di business.

Partnership strategiche

Nel 2019, in ambito ecommerce, il Gruppo ha realizzato partnership strategiche con *tech giant* e leader internazionali del settore. Tra le principali:

- Shopify, per l'integrazione della soluzione Nexi Business nella piattaforma ecommerce più utilizzata al mondo;
- Sodexo, per l'accettazione dei buoni pasto tramite i POS Nexi;
- Union Pay, per abilitare in Italia l'accettazione delle carte appartenenti al Circuito.

La sicurezza dei dati

Nexi ha sviluppato un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (di seguito anche "SGSI"), per tutelare il patrimonio informativo del Gruppo, in linea con la propensione al rischio informatico definito a livello aziendale.

Il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni del Gruppo Nexi è ispirato alle norme ISO e alle migliori *best practice* di settore, tiene in conto la normativa di Banca d'Italia in materia, le disposizioni sulla *privacy* e le norme inerenti al business (come ad esempio l'obbligo di certificazione rispetto allo standard Payment Card Industry - Data Security Standard - PCI-DSS).

La sicurezza dei dati, che rappresenta una delle priorità aziendali, si è sostanziata nell'arco degli ultimi anni in un significativo piano di investimento, in linea con le *best practice* di riferimento del settore, che ha rafforzato i presidi sia tecnici sia organizzativi di Nexi.

Le principali direttive di intervento sono state: rafforzamento della network security e dei servizi SOC/threat intelligence, irrobustimento delle tecnologie EDR, introduzione di tecnologie di SCA/Access Management/API Gateway e di tecnologie FIM (File Integrity Monitoring).

Il *commitment* del Gruppo nel garantire il perseguimento della sicurezza del patrimonio informativo e la gestione dell'SGSI è sancito dall'"Information Security Policy" approvata dal CdA di Nexi nel luglio del 2019. Il SGSI, oltre la Policy, include strutture organizzative, fascicoli regolamentari, istruzioni operative, procedure e documentazione tecnica, che disciplinano attività di pianificazione, progettazione e realizzazione, ruoli e responsabilità, processi e risorse, comportamenti del personale e controlli che attengono al trattamento automatizzato delle informazioni atte a garantire:

- riservatezza: l'informazione è accessibile, nelle modalità stabilite, solo a chi è espressamente autorizzato;
- integrità: l'informazione è modificabile, nelle modalità stabilite, solo da chi è espressamente autorizzato; il requisito è volto a salvaguardare la completezza, l'accuratezza e la conformità dell'informazione durante l'acquisizione, la conservazione, l'elaborazione e la presentazione;
- disponibilità: l'informazione è accessibile e utilizzabile, nelle modalità stabilite, solo a processi e utenti autorizzati e solo quando se ne evidenzia l'effettivo bisogno.

Il Sistema è integrato con il processo di analisi del rischio informatico che, svolto dalla Funzione Risk Management, rappresenta la modalità attraverso la quale è valutata l'efficacia e l'efficienza dei controlli applicati alle risorse Information and Communication Technologies (ICT).

LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI - CERTIFICAZIONI

Nexi Payments ha ottenuto la certificazione **ISO 27001** del proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni per i suoi servizi di conservazione digitale (Processi IT e servizi di Business) ed è inoltre un Certificatore Accreditato, autorizzato da AgID, in grado di offrire servizi di Certification Authority (CA) e soluzioni di Payment Security. Il servizio ha conseguito anche la certificazione eIDAS dando ai Clienti la possibilità di fornire e usufruire di servizi fidati ("trusted") validi in tutti i Paesi dell'Unione Europea.

Nexi Payments, Help Line e Mercury Payment Services sono certificati **PCI-DSS** (Payment Card Industry - Data Security Standard), uno standard di sicurezza dei dati del settore per la gestione dei dati delle carte di pagamento come fornitore di servizi. Oltre che per lo standard generale PCI DSS, Nexi Payments e Mercury Payment Services sono certificate per i requisiti specifici dei standard di sicurezza **PCI PIN** per la gestione dei codici PIN, mentre Mercury Payment Services anche per gli standard **PCI 3DS** (Three-Domain Secure) e **PCI CPP/CPL** (Card Provider & Provisioning/Card Production Logical).

In Nexi è attivo anche un team di specialisti dedicato alla prevenzione delle frodi che, grazie alle tecnologie più avanzate, supporta il Gruppo nell'intercettare in anticipo i fenomeni fraudolenti.

In particolare, nel corso del 2019 sono state adottate le seguenti soluzioni:

- **prevenzione e gestione delle frodi:** nell'ambito dell'iniziativa "Fraud Digital Transformation", è stata sviluppata una soluzione basata sull'intelligenza artificiale in *cloud*, che ha migliorato la capacità di intercettare e bloccare preventivamente le transazioni fraudolente dal 77% all'86% (indice ADR) e ha ridotto la percentuale dei falsi positivi al di sotto del 70%. È stato, inoltre, avviato il progetto di reingegnerizzazione della gestione *end to end* delle dispute relative ai casi di frode e di natura commerciale tramite la tecnologia Salesforce per l'implementazione dei processi di front end e di back office, la cui implementazione sarà completata nel corso del 2020;
- **tracking digitale delle carte in rinnovo:** consente il passaggio dalla spedizione tramite assicurata a una tramite raccomandata, mantenendo gli stessi livelli di sicurezza e migliorando la customer experience. Inoltre, l'invio cartaceo del PIN è stato sostituito dall'invio tramite SMS o dalla visualizzazione del PIN direttamente sull'App Nexi Pay.

I SERVIZI DI NEXI PER LA SICUREZZA DELLE TRANSAZIONI DEI CLIENTI

SMS ALERT NEXI

Il servizio di SMS Alert Nexi permette di controllare ogni singolo pagamento effettuato con la Carta. A ogni pagamento il Cliente riceve un SMS.

SERVIZI SMS

Con i Servizi SMS è possibile richiedere informazioni via messaggio su: ultimi movimenti, saldo Carta, disponibilità residua, saldo #iosi e molto altro. Questo servizio consente di avere tutte le informazioni a portata di mano. Grazie al servizio di invio SMS ioCONTROLLO, per il Cliente è anche possibile verificare ogni settimana il totale delle spese effettuate con carta.

APP NEXI PAY

All'interno dell'App Nexi Pay è disponibile l'apposito servizio notifiche che avverte il Cliente ogni volta che la carta di credito viene utilizzata per spese e acquisti superiori a 2 euro.

EMAIL ALERT

Il servizio Email Alert, consente di ricevere tramite posta elettronica, con la frequenza desiderata, informazioni sulla disponibilità della carta di credito e sugli ultimi movimenti fatti.

3D SECURE

3D Secure è il sistema di protezione antifrode, legato ai circuiti Visa e Mastercard (Verified by Visa e Mastercard® SecureCode™), che garantisce una tutela per gli acquisti online. A ogni acquisto si riceve un SMS contenente un codice di sicurezza univoco da inserire al momento del pagamento per confermare l'acquisto.

ANTIPHISHING

Nexi si avvale di servizi antiphishing che provvedono a identificare e bloccare campagne di phishing¹⁸ in maniera proattiva.

La continuità del servizio e l'eccellenza operativa

L'affidabilità dei propri servizi è centrale per il Gruppo Nexi che ha sviluppato un **Sistema di Gestione della continuità operativa** (BCMS – Business Continuity Management System), il cui **obiettivo è garantire la capacità di erogazione dei servizi critici**, come previsto dalla normativa vigente, a un livello minimo accettabile di servizio e in linea con la propensione al rischio operativo definito a livello aziendale.

Un team dedicato si occupa costantemente di definire e testare le strategie di continuità operativa, sia per gli sce-

nari che riguardano l'indisponibilità di sistemi informativi, sia per altre situazioni delicate come l'indisponibilità di sedi e/o di personale critico.

Questo ha richiesto significativi investimenti negli ultimi anni, sia in termini di tecnologie finalizzate ad incrementare la resilienza dei sistemi informativi, sia per altre misure tecnico/organizzative.

Il Sistema di Gestione del Gruppo Nexi ha ottenuto la certificazione di **conformità allo standard ISO 22301**, garantendo l'applicazione dei principi in esso contenuti, come:

- analisi di impatto di Business (BIA) dei processi critici ai fini della continuità operativa;
- analisi dei rischi (RIA) di continuità operativa, in accordo con l'approccio di gruppo;

¹⁸ Il phishing è una particolare tipologia di truffa realizzata sulla rete Internet attraverso l'inganno degli utenti. Si concretizza principalmente attraverso messaggi di posta elettronica ingannevoli che inducono il Cliente a fornire informazioni sensibili legate agli strumenti di pagamento.

- politiche adottate e *commitment* da parte delle differenti strutture aziendali;
- soluzioni di continuità, testate annualmente a garanzie delle strategie poste in essere;
- riesame della direzione, formazione e sensibilizzazione.

Il Sistema di Gestione è sviluppato per garantirne il mantenimento e l'aggiornamento secondo un ciclo di miglioramento continuo (ciclo di *deming*), includendo un impianto documentale che disciplina attività di pianificazione, progettazione e realizzazione, ruoli e responsabilità, processi e risorse.

L'attenzione costante verso l'eccellenza operativa, volta al progressivo aumento dei livelli di servizio offerto, ha visto nel corso del 2019 il lancio di alcune iniziative di un Programma dedicato tra cui:

- **trasformazione digitale del Customer Care:** è stata sviluppata una soluzione di Risposta Vocale Interattiva (IVR) basata su una innovativa tecnologia di comprensione del linguaggio naturale. Si sono, inoltre, confermate le ottime performance del *virtual assistant* aziendale, che ha gestito circa mezzo milione di interazioni;
- **personalizzazione delle carte:** internalizzazione delle attività di personalizzazione delle carte e implementazione di un nuovo sito che consente di aumentare la capacità produttiva con ulteriore ottimizzazione dei costi. Il piano esecutivo verrà implementato nel corso del 2020;
- **servizi erogati agli esercenti:** è proseguito il programma di *on-boarding* degli esercenti per le Banche Partner attraverso la tecnologia Salesforce, utilizzata anche per la gestione dei processi di installazione, manutenzione e sostituzione relativi ai magazzini POS. L'implementazione dei processi target si completerà nel 2020;
- **compliance con le normative di settore:** oltre al completamento degli adeguamenti di processi e operatività secondo quanto richiesto dalla normativa PSD2, sono stati individuati gli interventi necessari all'adeguamento alla IV Direttiva Antiriciclaggio;
- **monitoraggio degli indicatori di servizio:** attraverso la creazione di *dashboard* specializzate, è stata consolidata l'attività di monitoraggio degli indicatori di servizio più rilevanti sia per le performance operative, sia per i servizi erogati ai Clienti. Sono stati creati dei report dettagliati per la gestione degli ordini di installazione e manutenzione dei POS, ed è proseguita la misura puntuale e la relativa rendicontazione periodica dei Service Level Agreement con le Banche Partner.

GESTIONE DELLA QUALITÀ - CERTIFICAZIONI

Nel 2019 le seguenti società hanno ottenuto schemi certificativi relativi a sistemi di gestione della qualità:

- **Nexi Payments** è dotata di un sistema di gestione per la qualità certificato **ISO 9001** nell'ambito "Ideazione, sviluppo e gestione delle soluzioni di pagamento digitali dedicate ai Clienti privati, agli esercenti, alle medio/piccole imprese e alle Banche, in collaborazione con le Banche Partner. Progettazione, realizzazione e gestione di soluzioni software e di servizi informatici e di outsourcing tecnologico e applicativo e relativa assistenza, dedicati in particolare al settore dei Sistemi di Pagamento per il mercato delle Istituzioni Finanziarie e della pubblica amministrazione e delle Imprese, quali ad esempio servizi di ACH, soluzioni e servizi di e-banking, (Web e mobile), soluzioni e servizi di Corporate Banking Interbancario, e di Fatturazione Elettronica."
- La certificazione ISO 9001 di **Help Line SpA** è destinata ai servizi di *customer care inbound*, informativi e dispositivi, per l'assistenza alle carte di pagamento e ai POS per titolari, esercenti e Banche Partner di Nexi Payments SpA (con licenza propria e in *servicing*) e al servizio di prevenzione dei rischi di frode per titolari ed esercenti Nexi Payments SpA (con licenza propria e in *servicing*). Help Line, inoltre, è certificata secondo lo standard **UNI 15838** che specifica i **requisiti dei "centri di contatto con il Cliente"** (contact centre) e si propone di fornire le "migliori pratiche" focalizzate sul Cliente per soddisfare le aspettative del Cliente stesso. Nel mese di dicembre è iniziata la transizione alla nuova norma **UNI EN ISO 18295** che sostituisce la UNI 15838.
- **Mercury Payment Services SpA** è certificata **ISO 9001** per i servizi finanziari di incasso con carte di pagamento mediante utilizzo di POS, lo sviluppo di applicativi software dedicati, i servizi di assistenza telefonica alla clientela, i servizi *issuing* riguardanti la personalizzazione delle carte di pagamento.
- **BassmArt Srl** è certificata **ISO 9001** per le proprie attività di Gestione di sistemi informativi, di comunicazione e commerciali per l'arte, la cultura e il tempo libero.

9

PERSONE DEL GRUPPO NEXI

9.1	Il Performance Management	64
9.2	La formazione	64
9.3	Il Reward	66
9.4	Il welfare sostenibile	68
9.5	La People Survey	69

PERSONE DEL GRUPPO NEXI

Le persone rappresentano una leva strategica fondamentale del Gruppo Nexi e un fattore chiave per il suo successo.

La profonda trasformazione culturale avviata nel 2017 si è posta come obiettivo la costruzione di un'unica identità aziendale basata su un sistema di Valori che mettono al centro il Cliente, la costruzione del futuro, l'eccellenza e la capacità di essere semplici, con la volontà di far crescere il senso di appartenenza di ciascun dipendente e di costruire, insieme, la Nexi di oggi e di domani.

Il percorso di trasformazione avviato nel 2017 ha portato Nexi a raggiungere risultati importanti e a intraprendere progetti che confermano la sua capacità di

essere leader nel mercato dei pagamenti digitali, in coerenza con gli obiettivi fissati nel piano industriale incentrato sui principi di crescita profittevole e sostenibile, sull'innovazione e sulla trasformazione tecnologica/digitale, nonché sull'eccellenza operativa e sullo sviluppo del capitale umano.

Allo stesso modo ha portato l'azienda a essere profondamente eterogenea per esperienze professionali, background culturale, professionalità, genere ed età grazie sia alla crescita organica di nuovi manager, professionisti e specialisti, sia all'acquisizione di nuove competenze derivanti dalle operazioni societarie che si sono susseguite e, al potenziamento delle competenze di chi era già presente nel Gruppo.



Vivere per i clienti

Guardiamo le cose con gli occhi del cliente, ci mettiamo sempre nei suoi panni.

Mettiamo le esigenze dei clienti al primo posto.

Facciamo di tutto per trovare le soluzioni migliori.

Quando non basta, facciamo di più.

I feed-back che riceviamo ci aiutano a migliorare.

Quando il cliente chiama, il resto va in secondo piano.

Costruire il futuro

Pensiamo in modo positivo con fiducia in noi stessi.

Prendiamo l'iniziativa.

Cerchiamo sempre nuove idee con il coraggio di provarci, senza paura di sbagliare.

Siamo curiosi, facciamo domande, non smettiamo mai di imparare.

Ci appassiona creare cose nuove.

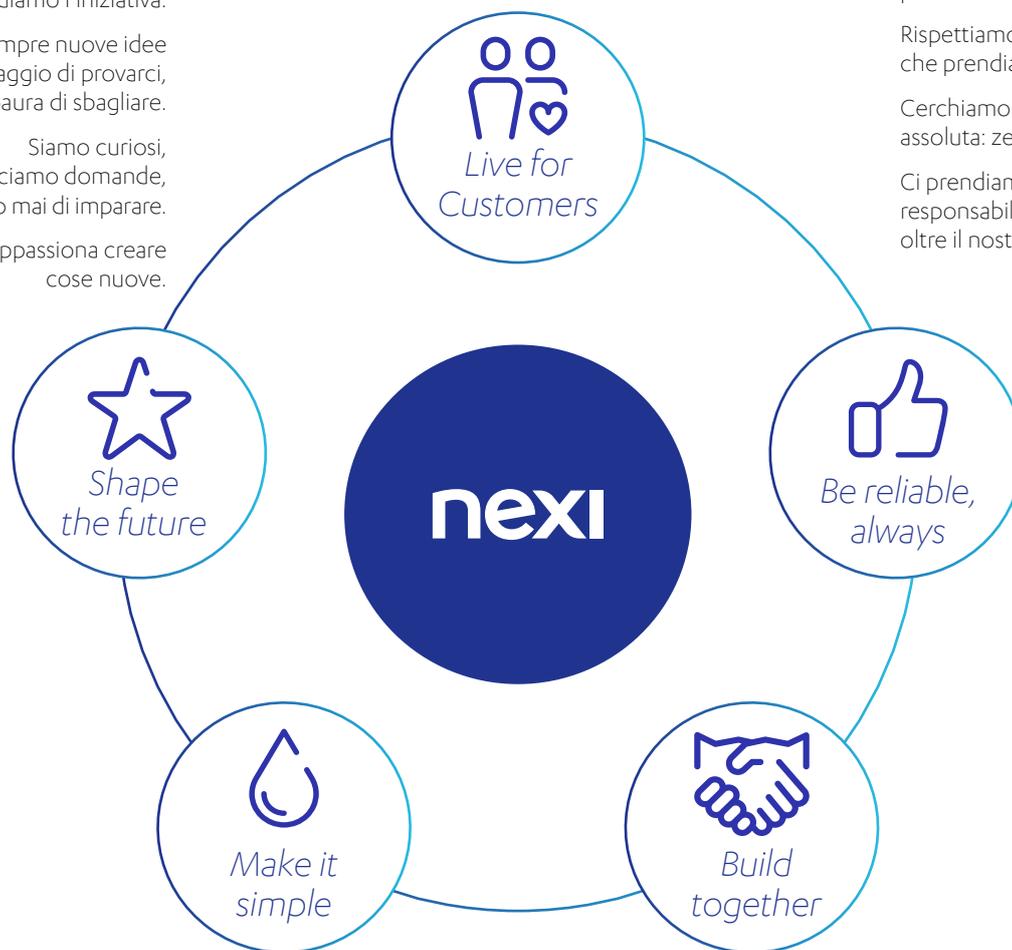
Essere affidabili, sempre

La sicurezza viene prima di tutto.

Rispettiamo gli impegni che prendiamo.

Cerchiamo sempre la qualità assoluta: zero difetti.

Ci prendiamo le nostre responsabilità andando oltre il nostro compito.



Essere semplici

Facciamo di tutto per semplificare la vita ai nostri Clienti, anche quando è complesso.

Ci concentriamo su ciò che è importante.

Ci diciamo le cose in modo diretto e semplice.

Siamo rapidi nel decidere ed efficaci nell'agire.

Semplifichiamo la vita anche ai nostri colleghi.

Costruire insieme

Vinciamo insieme, perdiamo insieme.

Ci aiutiamo tra di noi con il sorriso.

Abbiamo una visione comune e ci confrontiamo in modo aperto per realizzarla insieme.

Costruiamo insieme sulla ricchezza delle nostre esperienze, idee e competenze.

In linea con i Valori di Nexi e con i pilastri del piano industriale, il Gruppo ha definito la propria **People Strategy**, al fine di sviluppare, per competenze e leadership, il miglior team di persone operanti nel mercato con l'obiettivo di valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione di tutti i dipendenti per favorire la costruzione di One Nexi. La *People Strategy* di Nexi fa leva su attitudini, passioni, competenze, esperienze e specificità di ciascun dipendente al fine di:

- creare valore duraturo per tutti gli *stakeholder* del Gruppo;
- perseguire e garantire la crescita sostenibile dell'organizzazione nel medio e lungo periodo;
- sviluppare una cultura della performance e del riconoscimento del merito;
- rafforzare la leadership del Gruppo Nexi nella gestione e nello sviluppo delle persone tra le aziende quotate e tecnologiche.

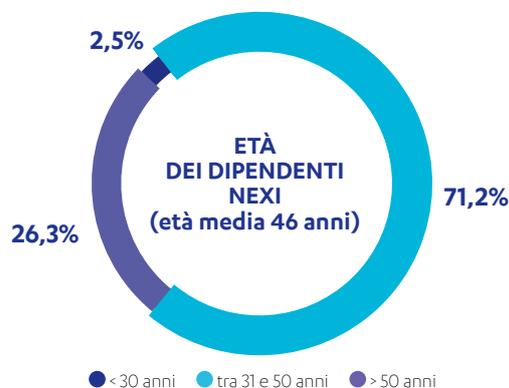
LE PERSONE DEL GRUPPO NEXI: I PRINCIPALI NUMERI

La **totalità dei dipendenti** del Gruppo è coperta da **Contratti Collettivi Nazionali dei Lavoratori**.
La quasi totalità dei dipendenti, **99,3%**, è assunta con **contratto a tempo indeterminato**.
Gli iscritti alle **sigle sindacali** risultano pari **889 corrispondenti a 46,1% dei dipendenti**.



LE DIVERSITÀ DI GENERAZIONE

In Nexi, in considerazione dell'aumento della vita lavorativa, convivono generazioni diverse che riflettono le caratteristiche e le peculiarità della popolazione italiana: emerge sempre più l'importanza di individuare una serie di linee di azione che permettano di costruire strategie di Reward tagliate sugli individui, concretizzandosi nel cosiddetto sistema di welfare e benefit, che ha portato Nexi a costruire il proprio sistema di welfare nel 2017.

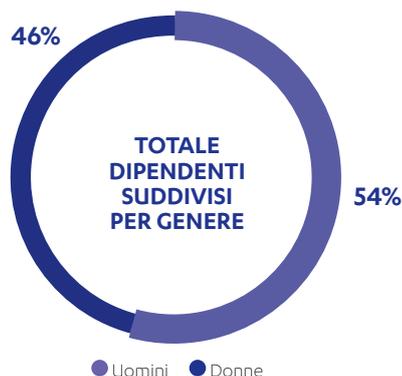


LE DIVERSITÀ DI GENERE

Le posizioni dirigenziali occupate da donne sono passate dal 6% del 2016 al 20% del 2019.

Nell'ultimo anno sono stati intrapresi percorsi specifici dedicati a C-Level, a Middle Manager e a Young Talent in partnership con Valore D, prima associazione di grandi imprese creata in Italia per sostenere la leadership femminile in azienda.

Inoltre, la collaborazione con la Luiss Business School, ha portato alla partecipazione a MBA di giovani manager del Gruppo dove due partecipanti su tre risultano manager donne.



LE DIVERSITÀ DI COMPETENZE

Nel 2019 Nexi ha iniziato un progressivo avvicinamento al mondo dei neolaureati, avviando un programma che prevede un percorso di *internship* retribuito, caratterizzato da moduli formativi (*Nexi Academy*) focalizzati sull'apprendimento del metodo (*project management e presentation skills*), sulla customer journey, sul potenziamento dei propri talenti e sulla possibilità di presentare le proprie idee al *management* dell'azienda.

Nel 2019 sono stati inseriti 17 neolaureati nella Nexi Academy, di cui 7 già assunti.

È stata inoltre attivata una partnership con DigitAlly, per facilitare l'entrata dei giovani nel mondo del lavoro in aree come *digital marketing*, analisi dati, *user design* e *customer operations*.



* Riferito ai 124 assunti del Gruppo Nexi nel 2019 al netto dei dipendenti entrati per effetto delle integrazioni societarie dall'ex Gruppo Bassilichi e DEPObank.

La *People Strategy* si sviluppa attraverso i seguenti strumenti:



Il Performance Management

Il Performance Management è lo strumento adottato per valorizzare il contributo di ogni singolo dipendente ai risultati di business, secondo un approccio meritocratico.

I criteri su cui si basa la valutazione delle performance sono comunicati in modo trasparente a azionisti, dipendenti e persone esterne e si basano su criteri espliciti e definiti:

- **COSA:** obiettivi individuali e aziendali, qualitativi e quantitativi, chiari e misurabili;
- **COME:** comportamenti agiti in coerenza con i valori aziendali.

Il processo di valutazione prevede sessioni di Dialogo e Sviluppo tra Responsabile e dipendente per confrontarsi sulla performance raggiunta nell'anno, su obiettivi e aspirazioni future, sul piano di sviluppo e formazione.

Nel corso del 2019 sono stati coinvolti dal sistema di Performance Management 1.873 dipendenti, pari al 97% della popolazione aziendale¹⁹.

La formazione

La formazione rappresenta un fattore strategico per il Gruppo Nexi. È un sistema integrato di percorsi differenziati, metodi e approcci innovativi definiti per **sviluppare e valorizzare le competenze, le attitudini e le passioni di ciascuno**. Si avvale di una pluralità di strumenti formativi e di contenuti progettati lasciandoci ispirare dagli altri (*best practices* di mercato) e dalle esperienze delle nostre persone.

L'efficacia dei percorsi formativi è misurata attraverso test e livello di soddisfazione delle nostre persone, utilizzando il *Net Promoter Score*²⁰, lo stesso strumento utilizzato per ascoltare i Clienti.

In coerenza con i Valori e la strategia di business di Nexi, in un'ottica di breve e medio/lungo termine, a partire dal 2019 è stato definito un piano di formazione pluriennale, annualmente rimodulato ove necessario, suddiviso in cinque aree di competenza.

Nel corso del 2019 è stata definita l'adozione di uno strumento di Learning Management System (LMS), per il presidio e la pubblicizzazione dell'offerta formativa a tutti i dipendenti.

Nel corso del 2019, sono state erogate circa **40 ore medie** di formazione a ciascun dipendente²¹.

¹⁹ Il sistema di Performance Management è destinato a tutti gli assunti a tempo indeterminato e determinato con almeno tre mesi di permanenza nel Gruppo. Le valutazioni avvenute nel 2019 si riferiscono alle performance dei dipendenti nell'anno 2018. Le valutazioni relative all'anno 2019 terminate. Nel calcolo dell'indicatore sono stati considerati, tra i dipendenti in organico al 31/12/2019, tutti coloro erano presenti nella fase di Dialogo e Sviluppo (marzo 2019) e nella fase di *Mid Year Check* (luglio-agosto 2019). Coloro che non hanno avuto momenti formali sono gli assunti nell'ultimo trimestre 2019. Non sono inclusi i 7 dipendenti di BassmArt Srl.

²⁰ Il *Net Promoter Score* è un indicatore che rileva l'esperienza percepita dai Clienti finali (titolari, esercenti, Banche), al fine di migliorare continuamente il servizio offerto.

²¹ I dati relativi alla formazione non includono le ore di formazione svolte dai 7 dipendenti di BassmArt Srl.

	<p>Progettata per essere sempre preparati e aggiornati sul nostro business, sui relativi trend, il posizionamento, la strategia, i prodotti e i servizi di Nexi. La formazione mira a uniformare il linguaggio e le categorie di business per porre le basi comuni del lavoro del Gruppo.</p> <p>A questo proposito è stato realizzato il percorso “Pay UP: i pagamenti di oggi e di domani”, creato dalle persone del Gruppo Nexi per le persone del Gruppo Nexi.</p>
	<p>Riflette i Valori di Nexi e ha l’obiettivo di costruire un’azienda dall’identità univoca in cui valorizzare e includere le diversità di esperienze, competenze, attitudini e passioni, valorizzando le soft skills di ciascuno.</p> <p>Si caratterizza per un catalogo comprendente 15 diversi corsi.</p> <p>Nel corso del 2019 è stata lanciata la Leadership Academy di Nexi - di durata biennale -, basata su sessioni di coaching individuale e di team costituiti sui risultati di un tool (<i>Predictive Index</i>) rivolta ai Managers. Inoltre è in corso di progettazione il percorso per il middle Management finalizzato al rafforzamento dell’accountability e l’ownership rispetto al raggiungimento dei risultati attraverso la gestione end-to-end dei processi e/o persone.</p>
	<p>Comprende le attività volte all’acquisizione, al mantenimento e allo sviluppo di conoscenze specialistiche appartenenti alle proprie famiglia professionale e area di business.</p> <p>Il Piano di Formazione 2019 ha compreso diversi percorsi sull’eccellenza operativa, sulla team leadership (percorso dedicato ai Team Leader di Help Line), sull’essere HR in Nexi, per assistenti personali, la digital Academy e il percorso dedicato ai New Graduates.</p> <p>È stato inoltre avviato il programma di “Skill mapping”, per la mappatura delle competenze nel mondo IT di oggi e domani secondo un approccio metodologico consolidato (basato sull’<i>IT European Competence Framework</i>) e sulla mappatura della <i>digital readiness</i> del Politecnico di Milano, e customizzato sul modello delle competenze Nexi.</p> <p>Oggi i risultati ci consentono di individuare i SME e di definire le iniziative formative da lanciare per colmare i gap di competenza al ruolo rispetto a 3 anni data.</p>
	<p>Erogata tramite la partecipazione a corsi esterni, eventi e convegni per arricchire le competenze e favorire la contaminazione di idee.</p> <p>Comprende strumenti e metodologie volte al miglioramento operativo, l’update tecnologico, il costante aggiornamento normativo.</p> <p>Nel corso del 2019, per esempio, sono state perseguite le certificazioni Cisco, Microsoft, ITIL.</p>
	<p>Formazione “obbligatoria”, per essere sempre conformi alle normative vigenti, a tutela di sé stessi, dell’azienda e dei Clienti.</p> <p>Include corsi che variano dalla <i>privacy</i> all’antiriciclaggio, alla salute e sicurezza sul lavoro e ha come obiettivo l’acquisizione di conoscenze idonee al rispetto delle normative di legge e di settore²².</p> <p>Nel corso del 2019 ci si è focalizzati principalmente sui temi del Modello 231, Market Abuse, Informazioni privilegiate e Antitrust, <i>privacy</i> e un percorso di <i>IT Security Champion</i> in collaborazione con l’Area CISO (Chief Information Security Officer.); inoltre è stata promossa la cultura e della consapevolezza inerente la salute e sicurezza sul lavoro.</p>

²² In particolare, la formazione relativa a normative di legge viene approvata dalle funzioni e organi competenti, come previsto dalla normativa stessa (ad esempio, la formazione antiriciclaggio è approvata dal Consiglio di Amministrazione, mentre la formazione sul Modello 231 è approvata dalla Funzione Compliance). Si sottolinea inoltre che i neoassunti devono completare tutti i corsi elencati entro i primi 90 giorni dalla data di assunzione.

Il Reward

Il sistema di Reward è fondato sui principi che guidano i programmi retributivi del Gruppo Nexi e le azioni conseguenti:



Allineamento ai valori e alla strategia di business

L'approccio che prevede un pacchetto retributivo equilibrato e bilanciato tra retribuzione fissa e retribuzione variabile è considerato un punto chiave per l'allineamento agli obiettivi di Nexi e ai comportamenti agiti.

In particolare, i sistemi di incentivazione variabile rappresentano uno strumento fondamentale nel guidare la performance e l'impatto sui risultati aziendali: sono strutturati in modo che i target e le metriche di misurazione siano coerenti con gli obiettivi di business nel breve e lungo termine.

Performance

Le politiche retributive hanno un collegamento diretto con la performance e con il contributo delle persone ai risultati sostenibili di business secondo un approccio meritocratico, premiando in particolar modo i top performer.

È prevista almeno una sessione di feedback per favorire l'allineamento ai target attesi e le eventuali azioni correttive.

Competitività ed equità

Il pacchetto retributivo in tutti i suoi elementi è coerente con il ruolo ricoperto e con le responsabilità attribuite, a tutti i livelli aziendali. Vengono pesati i ruoli aziendali in termini di impatto e responsabilità secondo un sistema codificato e riconosciuto a livello internazionale (banding) per garantire un approccio uniforme ed equo rispetto al ruolo ricoperto. Vengono effettuati benchmark esterni - inclusi i benefit - con i peer group di riferimento, sia in termini di pay-mix sia in termini di livelli retributivi, con il supporto di una società di consulenza esterna indipendente. È garantito il costante monitoraggio delle le prassi di mercato con cui ci si misura sia a livello nazionale sia a livello internazionale; l'obiettivo è assicurare che le decisioni retributive siano assunte in modo efficace per garantire la competitività dei pacchetti retributivi per attrarre e trattenere le competenze chiave, nonché garantire l'equità interna.

Trasparenza e comunicazione

I criteri per remunerare le persone sono chiari e comunicati in modo trasparente a azionisti, dipendenti e all'esterno del Gruppo.

Gli elementi chiave della retribuzione sono:



Elemento retributivo	Caratteristiche chiave
Remunerazione fissa	La Remunerazione Annuale Lorda (RAL) rappresenta la componente fissa della remunerazione totale. Definita in coerenza con le responsabilità e l'impatto del ruolo, per garantire equità di trattamento, è allineata al mercato di riferimento.
Incentivazione di breve termine MBO+VAP	Piano basato sui risultati raggiunti a breve termine, arco temporale di 1 anno, a fronte di obiettivi prefissati misurabili e tra loro complementari. I beneficiari sono determinati in funzione dell'appartenenza del ruolo. Il VAP è il premio aziendale, legato alle performance di business, applicato a tutta la popolazione aziendale (con l'esclusione dei Dirigenti).
Incentivazione variabile di lungo termine LTI	Sistema di incentivazione variabile che prevede per un <i>panel</i> di dipendenti del Gruppo (secondo criteri di <i>banding</i> e <i>performance</i>), l'assegnazione a titolo gratuito di azioni ordinarie di Nexi, su un arco temporale di medio lungo termine (triennale), la cui maturazione è condizionata dal raggiungimento di obiettivi predeterminati.
Welfare & Benefit	I <i>benefit</i> rappresentano una componente importante del pacchetto retributivo quale elemento integrativo degli altri elementi retributivi, in una logica più ampia di welfare sostenibile. Si differenziano sulla base della categoria di destinatari e della tipologia; sono allineati alle prassi di mercato, coerenti con la normativa e con le disposizioni contrattuali collettive vigenti. I dettagli dei principali <i>benefit</i> sono riportati nel paragrafo "Il welfare sostenibile".
Pagamenti di fine rapporto e patti di non concorrenza	Sono applicabili solo alla prima linea dell'Amministratore Delegato in coerenza con la politica di remunerazione approvata dall'Assemblea di Nexi SpA.
#Fai la differenza	Premio monetario immediato e tangibile per riconoscere il contributo dei singoli dipendenti nell'ambito di specifici progetti a cui ha partecipato nel rispetto dei Valori del Gruppo. Per l'anno 2019 il Gruppo ha premiato il comportamento legato al Valore "Costruire Insieme" (Build Together), per valorizzare la collaborazione all'interno del Gruppo.

In coerenza con la politica di remunerazione di Nexi, una volta all'anno il Gruppo rivede le proprie politiche retributive per tenere in considerazione:

- approccio meritocratico;
- benchmark di mercato esterno;
- principi di equità interna.

Nell'ambito di tali politiche le tipologie di interventi possono essere:

- aumento retributivo, utilizzato per premiare elevati e continuativi livelli di performance;
- promozione (aumento del livello contrattuale), utilizzata per riconoscere accresciuti stabili livelli di respon-

sabilità nonché di professionalità, di competenze e di autonomia;

- bonus una tantum discrezionali, per riconoscere elevate performance e risultati particolarmente significativi durante l'anno.

Nel corso del 2019, a seguito della conclusione positiva del processo di quotazione di Nexi, gli azionisti di Nexi hanno deciso di erogare a tutti i dipendenti un riconoscimento per il contributo fornito alla storia del Gruppo, proporzionato all'impatto del ruolo ricoperto.

Inoltre, in virtù della crescente attenzione che Nexi sta dedicando ai temi della sostenibilità, nel 2020 sarà introdotto uno specifico obiettivo nella remunerazione variabile costituito dal People Value volto a mantenere sempre più focalizzato il management sugli obiettivi di crescita di lungo termine come creazione di valore per gli stakeholder.

Per maggiori informazioni si rimanda alla "Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti" disponibile sul sito www.nexi.it alla sezione Governance.

Il welfare sostenibile

Il Gruppo Nexi, a partire dal 2017, ha definito il *Nexi Welfare*, il programma di iniziative/servizi differenziati e *benefit* dedicato al benessere delle Persone del Gruppo e delle loro famiglie, al fine di creare valore duraturo e sostenibile per i dipendenti, le loro famiglie e il territorio in cui vivono. Questo sistema, che amplia e integra le iniziative di welfare contrattuale confrontandosi con pratiche di eccellenza, si pone i seguenti obiettivi:

- essere attenti al benessere delle persone e ai bisogni peculiari di ciascuna generazione presente all'interno del Gruppo;
- avere un impatto tangibile su motivazione, produttività e soddisfazione dei dipendenti, creando senso di appartenenza all'azienda;
- rendere l'azienda capace di attrarre competenze ed esperienze dal mercato del lavoro sia nazionale, sia internazionale;
- portare innovazione ed efficienza nella gestione delle risorse economiche e organizzative, massimizzandone il valore percepito dai dipendenti e reinvestendo parte dei vantaggi fiscali dell'azienda.

I principali **benefit** offerti ai dipendenti del Gruppo sono:

- previdenza complementare con un'integrazione aziendale;
- assistenza sanitaria per tutti i componenti dello stato di famiglia del dipendente;

- permessi per visite mediche retribuite, cui se ne aggiungono ulteriori in caso di familiari portatori di handicap certificato;
- elargizioni annuali per ogni familiare affetto da handicap, a cui si aggiunge un'ulteriore erogazione annuale per necessità formative e di acquisto di strumentazioni a supporto dei figli dei dipendenti che soffrono di disturbi dell'apprendimento (DSA);
- consulenza assicurativa per l'elaborazione di preventivi, anche in loco, riconoscimento di sconti specifici per polizze relative a abitazioni e autovetture;
- sconti sull'acquisto di abbonamenti annuali per i trasporti pubblici;
- possibilità di convertire una parte o l'intero ammontare del premio di produttività (VAP) aziendale nel fondo pensione e/o in servizi non monetari con triplice convenienza per i dipendenti:
 - sulla somma convertita in *flexible benefits* non vengono applicati oneri fiscali né contributivi (Lordo = Netto);
 - cash back dell'azienda verso chi decide di convertire;
 - servizi differenziati disponibili a tariffe agevolate.

I risultati raggiunti nel 2019 sono stati soddisfacenti: ha aderito alla conversione più del 17% dei dipendenti in Nexi Payments ed Help Line, e il 64% dei dipendenti in Mercury Payments Services.

Grazie al lavoro che il Gruppo ha svolto nell'ambito della gestione delle relazioni industriali, **nel 2019 sono stati sottoscritti diversi accordi sindacali che hanno ampliato l'offerta del Nexi Welfare.**

In particolare:

- Contratto Integrativo Aziendale (CIA) per le società Nexi Payments e Help Line che ha introdotto una serie di elementi migliorativi per le persone del Gruppo Nexi e la loro sfera familiare nell'ottica di migliorare il bilanciamento tra vita privata e lavorativa: è stata estesa la flessibilità di orario in ingresso, in uscita e in pausa pranzo, sono aumentate le ore di permesso per visite mediche e analisi cliniche, permettendo ai dipendenti di utilizzarle anche per necessità mediche legate ai familiari; sono aumentati i permessi retribuiti e le erogazioni economiche fruibili nell'anno dai dipendenti con familiari affetti da handicap;
- accordi sindacali per Mercury Payment Services per introdurre una nuova polizza sanitaria integrativa per l'assistenza dei familiari dei dipendenti di cui si fa carico la società. Sono state, inoltre, confermate le condizioni agevolate relativamente a una serie di servizi bancari, quali conto corrente, apertura di credito in conto corrente, finanziamenti personali e mutui. Infine, è stato confermato anche per l'anno 2019, sulla base di quanto è definito nel CIA sottoscritto nel 2017, un importo massimo che i dipendenti possono utilizzare per fruire beni e servizi per l'educazione e istruzione dei figli.

Nel 2020 sarà avviato lo smart working, come nuova modalità flessibile di organizzazione del lavoro, attraverso l'adozione di collaborative tools, in luoghi diversi dall'ufficio, finalizzata a offrire a tutti i dipendenti un miglior bilanciamento tra vita professionale e vita lavorativa.

La People Survey

La People Survey è lo strumento principale di cui si è dotato il Gruppo Nexi per ascoltare le persone e rappresenta un'occasione per dare ai dipendenti la possibilità di esprimere e condividere la propria opinione e fornire un feedback utile per misurare i progressi e l'efficacia delle azioni messe in campo, potendo così continuare a individuare nuove iniziative per migliorare l'azienda.

Consiste in un questionario annuale, compilabile in forma anonima, volto a cogliere gli aspetti rilevanti per il proseguimento della strategia del Gruppo: dal livello di chiarezza della strategia all'allineamento sulle priorità, dal modo di lavorare nei team alla collaborazione tra team, dalla fiducia in quello che Nexi sta facendo a quello che serve per lavorare più efficacemente.

Il livello di partecipazione alla seconda People Survey di Nexi²³ è stato elevato, avendo risposto l'88% della popolazione aziendale. I risultati, che hanno evidenziato un significativo miglioramento rispetto all'anno precedente

(+71 pp), sono stati comunicati e commentati a gennaio 2019 dall'Amministratore Delegato attraverso un video disponibile per tutti i dipendenti nella intranet aziendale. I risultati sono stati condivisi durante i diversi staff meeting di funzione, negli "All Hands meeting" e indirizzati ciascuno alla propria Area o Business Unit al fine di individuare azioni di miglioramento mirate.

I principali elementi di forza emersi dalla People Survey sono stati:

- incremento complessivo dell'Engagement Index;
- maggiore chiarezza della strategia e degli obiettivi aziendali;
- progresso rispetto alla percorso di trasformazione del Gruppo;
- merito e riconoscimento nella direzione giusta.

Le principali aree di miglioramento emerse sono:

- difficoltà operativa nel mettere in pratica tutte le strategie in questa fase di accelerazione del Gruppo;
- necessità di una maggiore semplicità su alcuni processi e tool di supporto;
- maggiore collaborazione, più da un punto di vista *hard* che *soft*.

A fronte delle aree di miglioramento evidenziate, il Gruppo ha individuato alcune azioni, e le relative responsabilità nell'attuazione, per il 2019. Tali azioni sono sintetizzate nella tabella seguente:

Simplicity	Collaboration	Capabilities	Recognition
<p>Semplificazione dei processi</p> <ul style="list-style-type: none"> • RDA (ciclo passivo) • Apertura e gestione ticket IT <p>Miglioramento working tools</p> <ul style="list-style-type: none"> • laptop/cell <p>Comunicazione nuova organizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Video pillole sulle responsabilità aziendale 	<p>Nuovi spazi e nuovi modi di lavorare</p> <ul style="list-style-type: none"> • CasaNexi • Collaborative Tools <p>Favorire la conoscenza e l'aggregazione delle persone di Nexi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunch con il Top Management • Maggiore presenza del Top Management nelle sedi periferiche • Individuazione di focal point per le sedi periferiche 	<p>Learning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completamento percorso formazione digitale Pay-Up • Formazione manageriale <p>Job rotation</p> <p>Job posting</p>	<p>Award for extra mile</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premio #Fai la differenza (Focus sul Valore "Costruire Insieme") <p>Fine tuning processi HR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema di broadbanding • Performance Management e Reward

Le azioni sono monitorate mensilmente e portate all'attenzione del Top Management con cadenza trimestrale. Circa il 60% delle azioni è già stata implementata nel corso dell'anno con esito positivo. A novembre 2019 è stata lanciata la nuova People Survey e i primi risultati rilevati attestano un deciso miglioramento dell'Engagement Index: un incremento del 7% rispetto all'anno precedente e un Indice di Soddisfazione complessivo che supera il 70%, rilevando che per le maggior parte delle aree di miglioramento individuate le azioni messe in campo sono risultate efficaci.

²³ Riferita alla People Survey 2018 per il periodo da ottobre 2017 a ottobre 2018.

10

SALUTE E SICUREZZA

SALUTE E SICUREZZA

Il Gruppo ha adottato un **Sistema di Gestione della salute e sicurezza (SGSL) conforme alle Linee Guida UNI-INAIL**. Il SGSL si compone di una Policy in materia di salute e sicurezza, di un Manuale che costituisce l'asse portante del Sistema di Gestione e di un set documentale composto da procedure organizzative specifiche dei singoli ambiti normativi oggetto di presidio (Comunicazione e Consultazione, Gestione Emergenze, Sorveglianza Sanitaria, Informazione e Formazione, Qualifica e Valutazione dei Fornitori, Gestione infortuni e malattie professionali, Valutazione dei Rischi nei luoghi di lavoro Controllo operativo sui rischi individuati e gestione del DUVRI, Gestione rilievi e azioni di miglioramento).

Il SGSL è stato oggetto di revisione per creare le condizioni di transizione da un modello di conformità alle linee guida UNI-INAIL, attualmente in essere, ad una certificazione in accordo allo standard UNI ISO 45001 per l'anno 2020.

Nell'anno 2019, nell'ambito delle attività di monitoraggio e controllo del rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza, è stata dedicata una maggiore attenzione alla verifica dei requisiti tecnico-professionali dei fornitori del Gruppo Nexi, nonché alla Valutazione dei Rischi Interferenziali che potenzialmente potrebbero configurarsi all'interno dei luoghi di lavoro.

Nell'ambito di tali rischi ha assunto un'importante area di attenzione la valutazione del rischio stress da lavoro correlato attraverso lo strumento dei *focus group*. L'attività di coinvolgimento dei dipendenti per gruppi omogenei è iniziata negli ultimi due mesi dell'anno 2019 e si concluderà nel primo semestre dell'anno 2020.

Nel 2019 è stata, inoltre, svolta una nuova Valutazione dei Rischi di tutte le sedi di lavoro con particolare riferimento a quelle che, nell'anno 2018, appartenevano alle società Bassilichi SpA (Firenze, Monteriggioni, Padova e Granarolo dell'Emilia).

Nel 2019, nel Gruppo Nexi sono avvenuti 21 infortuni di cui nessuno mortale.

Gli altri indicatori di performance sulla salute e sicurezza del Gruppo sono riportati nell'Indice dei contenuti GRI.



11

CATENA DI FORNITURA

CATENA DI FORNITURA

Nella scelta dei fornitori il Gruppo adotta la massima trasparenza ed efficienza per garantire l'imparzialità in ogni fase del procedimento di acquisto. Il Gruppo intende infatti assicurare a tutti i fornitori parità di condizioni nella partecipazione al processo di selezione che è basato su valutazioni obiettive, secondo principi di correttezza, economicità, qualità, innovazione, continuità ed eticità in linea con quanto stabilito dalla Policy di Gruppo sugli acquisti e nel rispetto dei Codici Etici di tutte le società del Gruppo.

In linea con la procedura organizzativa di Gruppo "Qualifica e valutazione dei fornitori" tutti i fornitori coinvolti nel processo di selezione devono essere qualificati per essere iscritti all'albo fornitori²⁴. L'iscrizione all'albo fornitori prevede una fase di registrazione nella quale è richiesto ai candidati di prendere visione e di rispettare i principi contenuti nel Modello 231 e del Codice Etico. Sono poi svolte le verifiche, sia in fase di iscrizione che trimestralmente, per accertare l'idoneità tecnica dei fornitori, la presenza di certificazioni laddove necessarie, il ri-

spetto delle normative a tutela degli aspetti sociali e la solidità economico patrimoniale. Il mancato rispetto di tale idoneità comporta l'esclusione dall'elenco dei fornitori accreditati in precedenza. Al fine di mitigare ogni possibile rischio, l'eventuale ricorso ai subfornitori è soggetto ad un'esplicita approvazione e verifica da parte di Nexi.

I fornitori esteri²⁵ sono qualificati mediante l'inserimento nel portale del contratto sottoscritto e del questionario *privacy by design*.

Tutte le forniture in essere sono inoltre monitorate dai Responsabili di spesa al fine di poter valutare la qualità del servizio o prodotto fornito e il rispetto degli impegni contrattuali (SLA). A seguito di tale valutazione, la Funzione Supply Chain Management provvede a registrare il grado di soddisfazione del rapporto in essere. Il processo di valutazione viene effettuato con frequenza almeno annuale e consente di individuare eventuali azioni di miglioramento e di ripensare alla relazione con il fornitore in chiave strategica.

²⁴ Sono tenuti alla qualifica i fornitori che erogano beni o servizi al Gruppo con eccezione di fornitori Istituzionali, non sostituibili o con ordinato inferiore ai 30.000 Euro annui. Tale limite non si applica ai fornitori di Mercury Payment Services.

²⁵ Ad eccezione dei fornitori con ordinato inferiore a 30.000 Euro i fornitori Istituzionali o non sostituibili.

La procedura organizzativa è sottoposta a controlli della Funzione di Audit così come sono svolti dalla stessa controlli su fornitori considerati critici o a maggior rischio. Per proteggere il patrimonio di Nexi Payments in termini di minimizzazione dei rischi, di perdita di conoscenza dei processi o dati in caso di attività affidate a fornitori terzi è stata definita inoltre la Policy "Esternalizzazioni di funzioni aziendali", che definisce un sistema di regole di riferimento, affinché i processi di selezione dei fornitori e il controllo e la mitigazione dei rischi connessi all'attività svolta dai fornitori stessi si espletino nel pieno rispetto di specifici principi di controllo e responsabilità. Si segnalano a tal

proposito le attività di processing connesse alle infrastrutture ICT esternalizzate, in misura prevalente, a fornitori di servizi terzi rispetto al Gruppo Nexi, tra cui i principali per rilevanza strategica sono SIA ed EquensWorldline. Non si segnalano ad oggi criticità significative nella gestione delle attività esternalizzate a tali fornitori.

La catena di fornitura del Gruppo al 31 dicembre 2019 è composta dal 90% da fornitori italiani che rappresentano il 93% della spesa complessiva di Gruppo. Il restante 7% della spesa di Gruppo è effettuata mediante il ricorso a fornitori esteri.



12

GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

12.1	La gestione dei rifiuti	81
12.2	La strategia Real Estate	82
12.3	Le soluzioni per i Data Centre	83
12.4	Il consumo responsabile	83

GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

L'utilizzo responsabile delle risorse naturali impiegate nello svolgimento delle attività di Nexi è un principio alla base del Codice Etico di tutte le società del Gruppo e la prevenzione dei reati contro l'ambiente è disciplinata da apposite normative interne di processo oltre che presidiata dal Modello 231.

Gli aspetti relativi al cambiamento climatico correlato al tema materiale "efficienza energetica ed emissioni CO₂" sono gestiti e monitorati in Nexi dalle diverse funzioni aziendali responsabili della gestione delle sedi di lavoro, delle forniture e delle infrastrutture IT anche attraverso specifiche iniziative.

In considerazione degli effetti derivanti dal suo ruolo di *PayTech* Nexi ha infatti continuato nel 2019 il percorso di efficientamento energetico dei propri Data Centre con il progetto Nexi Blu.

Inoltre **nel 2019 è stata effettuata la rinegoziazione dei contratti di fornitura elettrica per l'alimentazione di tutte le sedi del Gruppo e dei Data Centre con energia proveniente da fonti rinnovabili o a basso tenore di carbonio certificate, supportando così la transizione energetica²⁶.**

La rendicontazione delle emissioni di CO₂ di Gruppo (Scope 1, 2 e 3) è riportata nell'Indice dei contenuti GRI alla fine della Dichiarazione.



²⁶ Fanno eccezione la sede di Milano Marcallo. Tra i Data Centre alimentati da energia da fonti rinnovabili certificata rientrano quelli di proprietà di Nexi.

IL PROGETTO NEXI BLUE PER I DATA CENTRE

A partire dal 2018 Nexi, in linea con l'*IT Strategy*, ha avviato il progetto di *insourcing* e consolidamento dei Data Centre del Gruppo al fine di migliorare la governance della propria infrastruttura IT, in quanto asset strategico per le attività del Gruppo, renderla più affidabile e allo stesso tempo ottenere un efficientamento energetico.

Il progetto ha visto nel 2019 il completamento dell'*insourcing* dei quattro Data Centre di Nexi Payments presso i nuovi siti locati nell'area milanese (Pero e Settimo Milanese) gestiti da provider leader di mercato di comprovata esperienza sia nazionale che internazionale. Le infrastrutture IT ospitate all'interno di queste Data Centre hanno una disponibilità energetica totale di 1.252.000 kWh. Inoltre, entrambi i provider pongono particolare attenzione all'efficienza energetica dei siti attraverso l'adozione di *best practice* e tecnologie collaudate a livello mondiale e sono dotati di certificazione ISO 9001 e ISO 14001.

L'efficienza energetica è curata per tutto il ciclo di vita: dalla fase di disegno e progettazione, all'implementazione e durante tutta la fase di operatività attraverso sistemi e tecnologie di *monitoring & control*, ponendo attenzione all'efficienza energetica sia dei singoli componenti che del disegno d'insieme. L'efficienza dei sistemi di raffreddamento viene garantita, nel pieno rispetto dell'ambiente, dall'acqua di falda e dall'utilizzo dell'aria esterna nel periodo invernale, raggiungendo, in questo modo, la diminuzione drastica dei consumi energetici associati al ciclo frigorifero tradizionale. All'interno delle sale dati la refrigerazione viene ottimizzata utilizzando sistemi di separazione e controllo automatico dei flussi d'aria, mantenendo livelli di temperatura adeguati alle specifiche degli apparati e effettuando misurazioni puntiformi dei parametri termici a livello di singolo rack.

L'utilizzo di questi accorgimenti permette di garantire un PUE (*power usage effectiveness*) per entrambi i siti inferiore a 1,6 (rispettivamente 1,55 e 1,58). I migliori Data Centre al mondo si attestano a un PUE intorno a 1,2.

Nel corso del 2020 il progetto di *insourcing* vedrà coinvolti anche i due Data Centre acquisiti dalla società Basilichi, entrata a far parte del Gruppo nel corso del 2018, e dei due Data Centre di Mercury Payment Services. Il completamento del progetto consentirà ulteriori efficienze energetiche derivanti dalla dismissione di apparati obsoleti e dall'utilizzo di sale che offrono sistemi energetici e di raffreddamento all'avanguardia.

Il Gruppo si impegna inoltre a limitare i propri impatti attraverso:

- il miglioramento nella gestione dei rifiuti ricorrendo, ove possibile, a metodi di smaltimento sostenibili;
- la manutenzione degli immobili e degli impianti per migliorarne progressivamente le prestazioni ambientali in accordo alla strategia di Real Estate di Gruppo;
- l'utilizzo di tecnologie e soluzioni innovative a minor impatto nei propri Data Centre oltre il progetto Nexi Blu;
- la promozione di un consumo responsabile delle risorse utilizzate nelle attività operative come carta e plastica.

Gli indicatori di performance sugli aspetti ambientali sono riportati nell'Indice dei contenuti GRI alla fine della Dichiarazione.

La gestione dei rifiuti

Il recupero e il riciclo dei materiali utilizzati nelle attività di business sono principi alla base dell'approccio che Nexi adotta nella gestione dei rifiuti. La stessa è disciplinata da una procedura organizzativa che attribuisce ruoli

e responsabilità per la gestione di tutte le tipologie di rifiuti e con tutte le modalità previste, diretta o per il tramite di un fornitore esterno, al fine di assicurare il pieno rispetto delle disposizioni di legge in materia.

La raccolta differenziata nei luoghi di lavoro

La raccolta dei rifiuti presso i luoghi di lavoro avviene tramite appositi contenitori per la raccolta differenziata, nel rispetto delle normative vigenti per lo smaltimento, ed è effettuata da apposita ditta responsabile delle attività di igiene ambientale. I rifiuti speciali sono smaltiti attraverso il ricorso a ditte specializzate, selezionate e verificate di concerto con la Funzione Supply Chain Management di Gruppo, procedendo preventivamente con la classificazione del rifiuto e verificando, di volta in volta, autorizzazioni e formulari predisposti.

Smaltimento dei POS

Lo smaltimento dei terminali POS del Gruppo Nexi che giungono al termine del ciclo di vita, per obsolescenza tecnologica o per sostituzione, è disciplinato da specifici accordi formali con i fornitori dei POS stessi ai quali vengono rivenduti i terminali in sostituzione di terminali nuovo POS secondo uno schema di *buyback*. La rottamazione dei terminali oggetto di sostituzione e il relativo smaltimento ricadono nelle responsabilità degli stessi fornitori.

Smaltimento degli ATM

Lo smaltimento delle intere apparecchiature ATM e di relative parti obsolete, di proprietà di Nexi o delle Banche Partner, è gestito da fornitori di servizi di smaltimento esterni certificati e qualificati²⁷. Lo smaltimento di tali materiali è verificato da Nexi attraverso appositi controlli sulle attività dei fornitori in accordo a quanto disciplinato nella procedura organizzativa.

Nel corso del 2019 è avvenuta la sostituzione progressiva dei personal computer (desktop e notebook) in dotazione al personale del Gruppo Nexi con nuove dotazioni più performanti ed efficienti con la conseguente dismissione di 1.000 unità cedute a titolo gratuito all'Arma dei Carabinieri.

La strategia Real Estate

La strategia di Real Estate del Gruppo Nexi, avviata nel 2018 e perseguita nel 2019, si pone l'obiettivo di migliorare gli spazi di lavoro sia in ottica di efficientamento energetico che di qualità della vita lavorativa al fine di assicurare un ambiente di lavoro sicuro, confortevole, adatto alle esigenze lavorative e rispettoso dell'ambiente.

All'interno della strategia è stata considerata l'organizzazione degli spazi di lavoro anche al fine di creare sinergie tra i dipendenti delle diverse società del Gruppo perseguendo il principio della costruzione di un'unica identità aziendale. Nel mese di maggio del 2019 i dipendenti di Mercury Payment Services sono stati trasferiti dalle proprie sedi all'Headquarter di Corso Sempione 55-57 e negli uffici di Via Livraghi a Milano insieme ai colleghi di Nexi

Payments contribuendo a riduzione dei consumi.

Nelle gestione degli impatti energetici imputabili agli immobili il Gruppo²⁸ è supportato da un servizio esterno di Energy Management con l'obiettivo di:

- individuare le azioni, gli interventi, le procedure e quanto altro necessario a promuovere l'uso razionale dell'energia;
- predisporre i bilanci energetici in funzione, anche, dei parametri economici e degli usi energetici finali;
- predisporre i dati energetici richiesti dal Ministero dell'Industria, Commercio e Artigianato ai soggetti beneficiari dei contributi previsti dalle leggi in materia.

Nel 2019 il Gruppo Nexi ha puntato a rafforzare la propria performance ambientale attraverso una serie di progettualità volte a ridurre i consumi energetici e le proprie emissioni di gas a effetto serra (GHG) con interventi strutturali sui due building dell'Headquarter situati in Corso Sempione 55-57 a Milano, in considerazione della materialità dei consumi dovuta sia alla dimensione dell'immobile (circa 41.540 m², ovvero circa il 58% della superficie delle sedi del Gruppo), sia per l'età della struttura, sia per il numero di dipendenti presenti. In particolare, **nel corso del 2019 sono state progettate e avviate le seguenti trasformazioni impiantistiche:**

- **revamping centrali termo-frigo e adozione del geo-termico**, smantellamento delle vecchie centrali termo-frigo e successiva installazione di impianti di ultima generazione che, in parallelo alla realizzazione di pozzi geotermici, sfruttano l'acqua di falda portando a una riduzione dei consumi rispetto al passato e a una riduzione nelle emissioni degli inquinanti. Al termine del progetto si stima un risparmio economico tra il 15% e il 18% grazie all'efficienza energetica ottenuta. L'intervento è stato suddiviso in due fasi per consentire la sostituzione senza interruzione di servizio. La prima fase è stata avviata e conclusa durante l'estate 2019, mentre la seconda, avviata a novembre 2019, si concluderà nel corso del 2020;
- **sostituzione dei quattro ascensori centrali di collegano tra i piani di entrambi i building**, oltre alla maggiore efficienza energetica degli ascensori installati, un evoluto sistema di prenotazione delle chiamate consentirà una ottimizzazione delle corse portando a un ulteriore risparmio energetico. Il cantiere, avviato a novembre 2019, si concluderà a marzo 2020;

²⁷ Sono da ricomprendere oltre agli ATM, anche le apparecchiature cosiddette "Base B" utilizzate principalmente per il pagamento dei ticket sanitari e "TCR" (Teller Cash Recycler). Per quanto riguarda le parti delle apparecchiature, i magazzini interessati sono quelli di Bologna Granarolo -dove è presente anche il laboratorio per l'eventuale riparazione- e il magazzino di Empoli ospitato presso ICT Logistica. Lo smaltimento avviene sempre per il tramite di fornitori esterni.

²⁸ Sono ricomprese tutte le sedi con presenza di dipendenti del Gruppo: Bologna (Anzola e Granarolo), Milano, Firenze (inclusa la sede di BassmArt Srl), Padova, Siena, Udine (Cividale), lo stabilimento produttivo delle carte di pagamento di Mercury Payment Services di Milano (Marcallo) e le sedi di Mercury Payment Services di Milano (Sesto San Giovanni e Viale Richard) che ospitano i Data Centre.

- **sostituzione dell'illuminazione dei corridoi:** progettazione di restyling dei corridoi di tutto lo stabile che, in parallelo rispetto alla scelta estetica di sostituzione delle finiture, prevede l'installazione di nuovi corpi illuminanti LED. La superficie oggetto dell'intervento sarà di circa l'11% di tutto l'immobile. La gara per l'assegnazione dei lavori si concluderà nel 2020 e il cantiere si svolgerà per fasi nel corso di tutto l'anno.

Per il 2020 il Gruppo Nexi punterà a rafforzare il suo impegno nel raggiungimento della strategia avviando processi di verifica ed efficientamento dei consumi energetici anche sulle sedi periferiche, tra cui la sede di Firenze.

I consumi idrici

Al fine di efficientare i consumi idrici è stata avviata nel corso del 2019 la ristrutturazione dei servizi igienici dell'Headquarter di Milano per la sostituzione di tutti i terminali esistenti con terminali di nuova generazione dotati di fotocellula. Interventi di efficientamento dei consumi idrici per scopi industriali o antincendio, sono stati effettuati anche sul sito produttivo di Milano (Marcallo) di Mercury Payment Services.

Le soluzioni per i Data Centre

Oltre al progetto Nexi Blu il Gruppo sta sviluppando programmi che nei prossimi anni la porteranno progressivamente, e in maniera continuativa, a sostituire le proprie infrastrutture IT con sistemi di nuova generazione che permettano una diminuzione dei consumi elettrici a parità di prestazioni erogate. Il rinnovo delle infrastrutture IT comporterà anche una diminuzione dello spazio fisico occupato dalle stesse, grazie all'aumento delle prestazioni erogate a parità di dimensione, con conseguente diminuzione dei consumi energetici necessari alla refrigerazione delle sale dati che li ospitano.

Il consumo responsabile

La tutela dell'ambiente è considerato un valore che Nexi si impegna a diffondere sensibilizzando le persone del Gruppo sull'impatto ambientale dalle proprie azioni quotidiane.

Nel corso del 2019 Nexi ha definito alcune progettualità finalizzate all'introduzione di materiali sostenibili in azienda e a incentivare e promuovere i comportamenti più virtuosi attraverso l'iniziativa "Less is more".

Obiettivi dell'iniziativa sono la sostituzione dell'utilizzo della plastica legata ai consumi delle bottiglie di acqua in azienda e la definizione di un disciplinare per il consumo della carta utilizzata nelle stampe di documenti e presentazioni. Quest'ultimo intervento si pone in prosecuzione al progetto di digitalizzazione dei documenti del Consiglio di Amministrazione, realizzato nel 2019, che ha registrato un risparmio di carta pari a circa il 25% rispetto al 2018.

L'iniziativa che vede il coinvolgimento attivo dei nuovi assunti del Gruppo, a testimonianza anche dell'ascolto che Nexi rivolge alle nuove generazioni sempre più attente ai temi ambientali, verrà lanciata nel corso del 2020.

13

INDICATORI GRI STANDARDS

INDICATORI GRI STANDARDS

Persone del Gruppo Nexi

GRI 102-8 "INFORMAZIONI SUI DIPENDENTI E GLI ALTRI LAVORATORI"

Forza lavoro totale per genere (nr)	31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti (HC)	1.033	896	1.929
Altri collaboratori	28	20	48
- di cui stage	6	4	10
- di cui interinali	17	16	33
- di cui contratti di collaborazione	5	-	5
Totale	1.061	916	1.977

Dipendenti per tipologia di contratto (nr)	31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale
Full-time	1.010	575	1.585
Part-time	23	321	344
Totale	1.033	896	1.929

Dipendenti per tipologia di contratto e area geografica (nr)	31.12.2019					
	Indeterminato		Temporaneo Indeterminato		Temporaneo	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale	Totale
Milano	779	677	10	4	1.456	14
Firenze	73	44	-	-	117	-
Roma	52	28	-	-	80	-
Bologna (Granarolo, Anzola)	46	29	-	-	75	-
Padova	40	42	-	-	82	-
Udine (Cividale)	17	61	-	-	78	-
Siena	16	11	-	-	27	-
Totale	1.023	892	10	4	1.915	14

GRI 405-1 “DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA DIPENDENTI”

Dipendenti per categoria professionale e genere (nr, %)	31.12.2019				
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Dirigenti	76	19	95	3,9	1,0
Quadri direttivi	416	222	638	21,6	11,5
Restante personale dipendenti	541	655	1.196	28,0	34,0
Totale	1.033	896	1.929	53,6	46,4

Dipendenti per categoria professionale e per età (nr, %)	31.12.2019							
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	-	58	37	95	-	3,0	1,9	4,9
Quadri direttivi	11	421	206	638	0,6	21,8	10,7	33,1
Restante personale dipendenti	37	894	265	1.196	1,9	46,3	13,7	62,0
Totale	48	1.373	508	1.929	2,5	71,1	26,3	100,0

GRI 401-1 “NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER”

Dipendenti entrati e usciti per genere (nr)	31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti entrati ¹	259	180	439
Dipendenti usciti	62	32	94
Totale	321	212	533

1. Include i 315 dipendenti (di cui 187 uomini e 128 donne) entrati a seguito delle integrazioni societarie dall'ex Gruppo Basilichi e DEPObank avvenute nel 2018 con effetto al primo gennaio 2019.

Tasso di entrata e di uscita dei dipendenti per genere (%)	31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti entrati ¹	25,1	20,1	22,8
Dipendenti usciti	6,0	3,6	4,9

1. Include i 315 dipendenti (di cui 187 uomini e 128 donne) entrati a seguito delle integrazioni societarie dall'ex Gruppo Basilichi e DEPObank avvenute nel 2018 con effetto al primo gennaio 2019.

Dipendenti entrati e usciti per età (nr)	31.12.2019			
	<30	30-50	>50	Totale
Dipendenti entrati ¹	29	287	123	439
Dipendenti usciti	7	56	31	94
Totale	36	343	154	533

1. Include i 315 dipendenti entrati a seguito delle integrazioni societarie dall'ex Gruppo Basilichi e DEPObank avvenute nel 2018 con effetto al primo gennaio 2019.

Tasso di entrata e di uscita dei dipendenti per età (%)	31.12.2019			
	<30	30-50	>50	Totale
Tasso di entrata dei dipendenti ¹	60,4	20,9	24,2	22,8
Tasso di uscita dei dipendenti	14,6	4,1	6,1	4,9

1. Include i 315 dipendenti entrati a seguito delle integrazioni societarie dall'ex Gruppo Basilichi e DEPObank avvenute nel 2018 con effetto al primo gennaio 2019.

Dipendenti entrati e usciti per area geografica (nr)	31.12.2019	
	Dipendenti entrati ¹	Dipendenti usciti
Milano	165	79
Firenze	118	4
Roma	30	3
Bologna (Granarolo, Anzola)	27	5
Padova	72	2
Udine (Cividale)	-	1
Siena	27	-
Totale	439	94

1. Include i 315 dipendenti entrati a seguito delle integrazioni societarie dall'ex Gruppo Basilichi e DEPObank avvenute nel 2018 con effetto al primo gennaio 2019.

Tasso di entrata e di uscita dei dipendenti per area geografica (%)	31.12.2019						
	Milano	Firenze	Roma	Bologna (Granarolo, Anzola)	Padova	Udine (Cividale)	Siena
Tasso di entrata dei dipendenti ¹	8,6	6,1	1,6	1,4	3,7	-	1,4
Tasso di uscita dei dipendenti	4,1	0,2	0,2	0,3	0,1	0,1	-

1. Include i 315 dipendenti entrati a seguito delle integrazioni societarie dall'ex Gruppo Basilichi e DEPObank avvenute nel 2018 con effetto al primo gennaio 2019.

GRI 404-1 "ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE"

Ore di formazione per categoria professionale e genere (nr) ¹	31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1.917,2	523,0	2.440,2
Quadri direttivi	18.231,3	9.293,0	27.524,3
Restante personale dipendenti	21.906,1	26.087,6	47.993,8
Totale	42.054,6	35.903,6	77.958,2

Ore medie di formazione per categoria professionale e genere (nr) ¹	31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	25,2	27,5	25,7
Quadri direttivi	43,8	41,9	43,1
Restante personale dipendenti	40,5	39,8	40,1
Totale	40,7	40,1	40,4

1. I dati relativi alla formazione non includono le ore di formazione svolte dai dipendenti di BassmArt Srl (7 dipendenti).

GRI 405-2 “RAPPORTO MEDIO DELLA RETRIBUZIONE BASE E DELLA REMUNERAZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI”

Rapporto retribuzione e remunerazione donne/uomini (%)	31.12.2019	
	Retribuzione base	Remunerazione
Dirigenti ¹	86,9	94,8
Quadri direttivi	89,7	89,5
Restante personale dipendenti	93,3	89,6

1. Si specifica che il dato relativo alla categoria professionale “Dirigenti” non include i valori relativi all’Amministratore Delegato e i suoi primi riporti. La retribuzione base corrisponde con la RAL (retribuzione base annua lorda). La remunerazione è calcolata come retribuzione più eventuale bonus/sistema premiante.

GRI 404-3 “PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO RAPPORTI PERIODICI SULLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE”

Dipendenti coinvolti nel sistema di PM per categoria professionale e genere ¹ (%)	31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	98,7	94,7	97,9
Quadri direttivi	96,9	96,4	96,7
Restante personale dipendenti	96,7	97,7	97,2
Totale	96,9	97,3	97,1

1. I dati non includono le ore di formazione svolte dai dipendenti di BassmArt Srl. Tuttavia il dato è da considerarsi rappresentativo dell’andamento del Gruppo dato il numero ridotto di dipendenti della società pari a 7.

GRI 403-2 “TIPOLOGIA DI INFORTUNI, TASSO DI INFORTUNIO, MALATTIE PROFESSIONALI, GIORNI DI LAVORO PERSI E ASSENTEISMO E NUMERO DI INCIDENTI MORTALI COLLEGATI AL LAVORO”

Tipologia di infortuni	31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale
Sul lavoro	1	1	2
In itinere	9	10	19
Totale	10	11	21

Tasso di assenteismo (%) ¹	31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale
	2,8	3,7	3,2

1. Calcolato come numero ore di assenza su numero di ore teoriche del periodo. Sono escluse le assenze consentite come ferie, studio, maternità o paternità, congedo compassionevole e per donazioni di sangue.

Indici infortunistici ¹	31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale
Indice di incidenza	9,7	12,3	10,9
Indice di gravità	0,1	0,3	0,2
Indice di frequenza	5,2	7,2	6,1
Tasso di malattie professionali	0,0	0,0	0,0

1. Indice di incidenza: numero di infortuni sul lavoro/numero totale dipendenti per genere. Indice di gravità: numero di giorni di assenza per infortunio/totale ore lavorate teoriche *1.000. Indice di frequenza: numero di infortuni sul lavoro/totale ore lavorate teoriche *1.000.000. Tasso di malattie professionali: numero totale di casi di malattie professionali / totale ore lavorate teoriche *200.000.

Gestione degli impatti ambientali

GRI 301-1 “MATERIALI USATI PER PESO”

Materiali per tipologia (t)	31.12.2019
Carta non riciclata	181,5
Buste	20,0
Plastica (per personalizzazione carte di pagamento)	14,0
Scatoloni da imballaggio	11,0
Cartoncini	2,0
Toner	0,8
Totale	229,3

GRI 306-2 “RIFIUTI PER TIPO E METODO DI SMALTIMENTO”

Rifiuti per tipologia (t)	31.12.2019
Rifiuti pericolosi ¹	532,0
<i>di cui avviati a riutilizzo o recupero</i>	532,0
Rifiuti non pericolosi ²	89,0
<i>di cui avviati a riutilizzo o recupero</i>	89,0
Totale	621,0

Nel corso del 2019 non si sono verificati casi di rottamazione dei terminali evoluti di SmartPOS di Nexi.

1. Tra i rifiuti pericolosi rientrano il toner, lampade, monitor e apparecchi elettronici, batterie al piombo e alcune apparecchiature fuori uso (Codice Europeo Rifiuto - CER 160211 e CER 160213). La componente maggiore dei rifiuti pericolosi, pari a circa 531 tonnellate, è attribuibile agli ATM e relative parti obsolete.

2. Tra i rifiuti non pericolosi rientrano carta, cartone, batterie alcaline, ferro, acciaio e alcune apparecchiature fuori uso e carte di pagamento tritate in quanto scarti del processo di personalizzazione (Codice Europeo Rifiuto - CER 160214).

GRI 303-1 “CONSUMI IDRICI”

Il Gruppo Nexi ha effettuato prelievi da acquedotto per un consumo pari a 49.927 m³ di cui 33.392 m³ da acquedotto e 16.535 m³ da acque superficiali.

GRI 302-1 “ENERGIA CONSUMATA ALL’INTERNO DELL’ORGANIZZAZIONE”**GRI 305-1 “EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1)”****GRI 305-2 “EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)”**

Consumi di energia	31.12.2019
Emissioni dirette – Scope 1 (tCO₂e)	1.189,1
Totale energia diretta (Gj)	21.363,1
- rinnovabile (Gj)	846,6
- di cui energia elettrica da fotovoltaico (kWh) ²	235.153,0
- non rinnovabile (Gj)	20.516,6
- di cui consumo di gas naturale (m ³) ¹	306.977,0
- di cui consumo di gasolio riferibili alla flotta aziendale (litri)	212.724,5
- di cui consumo di benzina riferibile alla flotta aziendale (litri)	6.323,3
Emissioni indirette – Scope 2 (tCO₂e) (Location Based)³	78.505,1
Emissioni indirette – Scope 2 (tCO₂e) (Market Based)⁴	74.961,2
Totale energia indiretta (Gj)	43.613,5
- rinnovabile (Gj)	40.836,6
- di cui energia elettrica rinnovabile (kWh)	11.343.507,0
- non rinnovabile (Gj)	2.776,9
- di cui energia elettrica non rinnovabile (kWh)	346.532,0
- di cui teleriscaldamento (da impianto di cogenerazione) (kWh)	424.820,0

1. Il dato non include i consumi di gas naturale della sede di Bologna (Granarolo).

2. Il dato non include la produzione di energia da fotovoltaico della sede di Bologna (Granarolo) e non include i dati della produzione di energia da fotovoltaico della sede di Udine (Cividale) per i mesi di settembre e ottobre 2019 causa impossibilità nel recuperare il dato.

3. Le Emissioni Scope 2 Location Based sono calcolate in base ai consumi indiretti, utilizzando i fattori di emissione Location-Based per l'Italia definiti dalle Linee Guida ABI sull'applicazione alle banche degli Standard GRI in materia ambientale del 2019.

4. Le Emissioni Scope 2 Market Based sono calcolate in base alla percentuale di fonti rinnovabili con certificato di origine dichiarate dal fornitore relative all'anno 2019 (100% per tutte le sedi e i Data Centre del Gruppo Nexi tranne la sede di Marcallo) e ai fattori di emissione dichiarati dall'Association of Issuing Bodies per il Residual Mix dell'Italia.

GRI 305-3 “ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI GHG (SCOPE 3)”

	31.12.2019
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO₂e)	624,7
Viaggi di lavoro¹ (km)	
- di cui auto	1.299.917,0
- di cui treno	3.626.487,0
- di cui aereo	1.430.890,0

1. Il dato non include i dati relativi a BassmArt Srl. Tuttavia il dato è da considerarsi rappresentativo dell'andamento del Gruppo dato il numero ridotto di dipendenti della società pari a 7.

14

TABELLE DI RACCORDO DEI TEMI MATERIALI E INDICE
DEI CONTENUTI GRI

TABELLA DI RACCORDO TRA GLI AMBITI DEL DECRETO, I TEMI MATERIALI E I GRI STANDARDS

Ambiti del D.Lgs 254/2016	TemI materiali identificati dal Gruppo Nexi	GRI Standards di riferimento	Perimetro degli impatti		
			Impatti interni al Gruppo Nexi	Impatti esterni al Gruppo Nexi ¹	Limitazioni
Personale	Attrazione talenti & Employer Branding	Occupazione: 401-1	Tutto il Gruppo		
	Formazione e sviluppo del personale	Formazione e istruzione: 404-1	Tutto il Gruppo		
	Valutazione del personale e politiche di remunerazione	Diversità e pari opportunità: 405-2 Formazione e istruzione: 404-3	Tutto il Gruppo		
Personale / Diritti Umani	Diversità e pari opportunità	Diversità e pari opportunità: 405-1, 405-2 Non discriminazione: 406-1	Tutto il Gruppo		
	Benessere e welfare sostenibile	Occupazione: 401-2	Tutto il Gruppo		
	Occupazione e dialogo con le parti sociali	Coinvolgimento degli stakeholder: 102-41 Relazioni tra lavoratori e management: 402-1	Tutto il Gruppo		
	Promozione della salute e sicurezza	Salute e sicurezza sul lavoro: 403-2	Tutto il Gruppo		
Clienti	Privacy e sicurezza dei dati	Privacy dei Clienti: 418-1	Tutto il Gruppo	Clienti	
	Customer satisfaction	*	Tutto il Gruppo	Clienti	
	Continuità del servizio	*	Tutto il Gruppo	Clienti/	
	Eccellenza operativa	*	Tutto il Gruppo	Comunità e territorio	
	Innovazione	*	Tutto il Gruppo	Clienti	
	Trasparenza e correttezza	Marketing ed etichettatura: 417-3	Tutto il Gruppo	Clienti/ <i>Innovation community</i> /Comunità e territorio	
Catena di fornitura	Gestione responsabile della catena di fornitura	Catena di fornitura: 102-9 Pratiche di approvvigionamento: 204-1	Tutto il Gruppo	Fornitori	
Ambiente	Efficienza energetica e emissioni di CO ₂	Energia: 302-1 Emissioni: 305-1, 305-2, 305-3	Tutto il Gruppo	Comunità e territorio/ Ambiente	
	Consumo responsabile e gestione dei rifiuti	Acqua e scarichi idrici: 303-1 Materiali: 301-1 Scarichi idrici e rifiuti: 306-2	Tutto il Gruppo	Comunità e territorio/ Ambiente	
Comunità	Digitalizzazione dei pagamenti in Italia	*	Tutto il Gruppo	Comunità e territorio/ <i>Innovation community</i>	
Corruzione	Integrità nella condotta aziendale	Etica e integrità: 102-16, 102-17 Anticorruzione: 205-2, 205-3 Comportamento anticoncorrenziale: 206-1 Compliance socioeconomica: 419-1	Tutto il Gruppo	Clienti/Comunità e territorio	

* Riguardo la tematica in oggetto, non direttamente collegata a un aspetto specifico previsto dal GRI Standards, si rimanda all'Indice dei contenuti GRI per la descrizione dell'approccio di gestione adottato da Nexi e i relativi indicatori di performance.

1. I contenuti che si riferiscono agli impatti esterni al Gruppo Nexi costituiscono aspetti utili alla comprensione del business rispetto ai suoi principali stakeholder.

INDICE DEI CONTENUTI GRI REDATTO IN CONFORMITÀ AI GRI STANDARDS OPZIONE CORE²⁹

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Nome dell'organizzazione	Pagg. 6-7
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e servizi	Pagg. 16-17
102-3	Luogo della sede principale	C.so Sempione 55, 20149, Milano
102-4	Luogo delle attività	Pagg. 10; 62
102-5	Proprietà e forma giuridica	Pagg. 6-7; 12
102-6	Mercati serviti	Pagg. 16-17
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Pagg. 16-17
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Pagg. 62;90
102-9	Catena di fornitura	Pagg. 76-77
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Pagg. 6-7; 10-11; 76-77
102-11	Principio di precauzione	Pagg. 37-38
102-12	Iniziative esterne	Pagg. 21-24
102-13	Adesione ad associazioni	Pag. 22
STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Pag. 2-3
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Pagg. 37-38; 86
ETICA E INTEGRITÀ		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Pagg. 44-46; 61
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	Pagg. 45-46
GOVERNANCE		
102-18	Struttura della Governance	Pagg. 30-33
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Pagg. 32-33
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Pagg. 20-24
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Pag. 62
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Pagg. 20-24
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Pagg. 20-24
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Pagg. 20-24; 50-52; 69

²⁹ Non sono presenti omissioni per il 2019.

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Pagg. 6-7
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Pagg. 24-27; 86
102-47	Elenco dei temi materiali	Pagg. 24-27
102-48	Revisione delle informazioni	Si tratta della prima Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Nexi.
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Si tratta della prima Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Nexi.
102-50	Periodo di rendicontazione	Pagg. 6-7
102-51	Data del report più recente	Si tratta della prima Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Nexi.
		Nel 2018 Nexi ha pubblicato l' "Environmental Social and Governance Report", incluso all'interno del documento "Relazioni e Bilanci di Nexi SpA 2018". Il documento è accessibile sul sito www.nexi.it alla sezione Bilanci.
102-52	Periodicità della rendicontazione	Pagg. 6-7
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Pagg. 6-7
102-54	Dichiarazione sulla redazione in conformità ai GRI Standards	Pagg. 6-7
102-55	Indice dei contenuti GRI	Pagg. 98-102
102-56	Attestazione esterna	Pag. 101
PERFORMANCE ECONOMICHE: STANDARD SPECIFICI		
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 76-77
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Pag. 77
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 44-46
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Pag. 46
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Nel corso del 2019 non si sono verificati episodi di corruzione, condotte illecite o violazioni del Codice Etico e del Modello Organizzativo 231 che abbiano comportato provvedimenti nei confronti dei dipendenti e dei Partner commerciali o relativi contenziosi legali.
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 44-46
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Nel 2019 non si sono verificate azioni legali (in corso o concluse) per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche, né sono avvenute segnalazioni per pratiche scorrette in materia di Antitrust.
PERFORMANCE AMBIENTALI: STANDARD SPECIFICI		
GRI 301: MATERIALI 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 80-81; 83
301-1	Materiali usati per peso o volume	Pag. 90

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
GRI 302: ENERGIA 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 80-83
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Pag. 91
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 80-81; 83
303-1	Prelievi idrici per fonte	Pag. 90
GRI 305: EMISSIONI 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 80-83
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Pag. 95
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 91
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Pag. 95
GRI 306: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 80-82
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Pag. 90
PERFORMANCE SOCIALE: STANDARD SPECIFICI		
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 60-68
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Pagg. 97-98
401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato.	Il Gruppo Nexi offre i benefit a tutti i dipendenti senza distinzione della categoria professionale d'appartenenza, e prescindendo dalla tipologia di contratto (tempo pieno/part time) e garantisce a tutti i suoi dipendenti il diritto a usufruire del congedo parentale conformemente alle normative vigenti.
GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 60-68
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Il Gruppo Nexi rispetta le previsioni dei Contratti Collettivi Nazionali dei Lavoratori (CCNL) e dei Contratti Integrativi Aziendali relative al coinvolgimento sindacale, sia periodico che legato a specifiche tematiche, incluse le modifiche organizzative che si rendono necessarie per la migliore gestione delle attività nel rispetto delle procedure e nei tempi di consultazione previste contrattualmente o dalle norme di Legge.
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pag. 72
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	Pag. 89
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 64-68
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Pag. 88
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti periodici sulle performance e dello sviluppo professionale	Pag. 89

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 62-63
405-1	Diversità negli organi di governo e tra dipendenti	Pagg. 30-32; 89
405-2	Rapporto dello stipendio base e della retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pag. 89
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 44-45
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nel 2019 non sono state ricevute segnalazioni di episodi di discriminazione accertati.
GRI 417: MARKETING E ETICHETTATURA 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pag. 41
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Nel 2019 non sono stati riscontrati casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione, e casi di non conformità alla normativa sulla trasparenza.
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 41; 65
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei Clienti e perdita dei dati dei Clienti	Pag. 41
GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 44-45
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel 2019 non sono pervenute sanzioni significative in materia economica. Non si registrano sanzioni per non conformità a regolamenti o leggi in materia sociale
CUSTOMER SATISFACTION		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 50-52
SICUREZZA DEI DATI		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 54-55
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 55-56
ECCELLENZA OPERATIVA		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 55-56
INNOVAZIONE		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 52-53
DIGITALIZZAZIONE DEI PAGAMENTI IN ITALIA		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 23-24; 52-53

15

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

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 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Nexi SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Nexi") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 6 marzo 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, di seguito "GRI Standards", da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

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

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

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*,

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25123 Via Borgo Pietro Wuhrer 23 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311



basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (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 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
- 2 analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
- 3 comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;
- 4 comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a); 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 Nexi 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 capogruppo,
 - 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 la società Nexi Payments SpA, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività e del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato incontri e approfondimenti nel corso dei quali 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 Nexi relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Altri aspetti

Come dettagliato in "nota metodologica", nella DNF non sono presentati dati comparativi in quanto l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 rappresenta il primo anno in cui il Gruppo Nexi così costituito è soggetto agli obblighi di rendicontazione ai sensi del Decreto; pertanto non vi sono dati comparativi sottoposti a verifica.

Milano, 3 aprile 2020

PricewaterhouseCoopers SpA



Lia Lucilla Turri
(Revisore legale)



Paolo Bersani
(Procuratore)

Nexi SpA

Corso Sempione 55, 20149 Milano
T. +39 02 3488.1 • F. +39 02 3488.4180

www.nexi.it

Reg. Imprese Milano, Monza Brianza e Lodi, C.F. 09489670969

Rappresentante del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968

REA Milano 2093618

Capitale Sociale € 57.070.707,00 i.v.

Concept, Graphic design e realizzazione:



MERCURIO^{GP}

www.mercuriogp.eu

nexi

