

nexi



DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON  
FINANZIARIO  
**2022**





# INDICE

## 2022 IN SINTESI

1. Lettera agli Stakeholder	4
2. Guida al lettore	8
3. Executive Summary	10
4. 2022 snapshot	12

## Capitolo 1

### NEXI GROUP

1.1 Panoramica e modello di business del Gruppo	20
1.2 Governance	26
1.3 Etica di business e trasparenza	42
1.4 Gestione del rischio	48
1.5 La risposta al contesto socioeconomico	54

## Capitolo 2

### L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ DI NEXI

2.1 La strategia ESG	58
2.2 Il coinvolgimento degli stakeholder	61
2.3 L'analisi di materialità	65
2.4 I ratings ESG	69

## Capitolo 3

### LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE IN NEXI

3.1 La centralità delle nostre persone	72
3.2 La valorizzazione del cliente	90
3.3 Il contributo alla digitalizzazione	98

## Capitolo 4

### L'IMPEGNO DI NEXI PER L'AMBIENTE

4.1 Impegno per l'ambiente	106
4.2 Consumo e gestione responsabile della catena di fornitura	110

## Capitolo 5

### TASSONOMIA EUROPEA

5.1 La posizione di Nexi e l'impegno per il futuro	118
5.2 Metodologia e processo di attuazione	119
5.3 Risultati complessivi	122

## Capitolo 6

### INDICATORI DI PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ

125

### TCFD REPORT

Executive Summary	158
Governance	159
Strategy	160
Gestione dei rischi e delle opportunità climatiche	161
Metriche e obiettivi	166

### METODOLOGIA E PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Nota metodologica	172
Tabella di raccordo dei temi materiali e indice dei contenuti GRI Standards	176
Indice dei contenuti GRI Standards	177
Relazione della Società di Revisione	182

2022  
IN SINTESI

exi

next

1. Lettera agli Stakeholder	4
2. Guida al lettore	8
3. Executive Summary	10
4. 2022 snapshot	12

# 1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER

**GRI** 2-22: Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile

Cari lettori,

Dopo la fusione con Nets nel 2021, nel 2022 il Gruppo Nexi si è concentrato sulla trasformazione del business e sullo sviluppo. Attraverso l'incorporazione di SIA, il Gruppo si è espanso in altre aree geografiche, unendo risorse e competenze straordinarie nel campo della tecnologia digitale e dell'innovazione.

Prosegue così il percorso di Nexi verso la trasformazione in una PayTech europea, con sedi in oltre 25 Paesi, con una dimensione industriale, una scala geografica e una capacità tecnologica per agire come motore del cambiamento digitale in Europa e dare un contributo fondamentale alla transizione verso un'economia cashless.

In questo contesto in profonda evoluzione, il Gruppo Nexi continua a focalizzarsi sul supporto alle banche partner, ai cittadini, alle imprese e alla Pubblica Amministrazione per digitalizzare i pagamenti, offrendo soluzioni e servizi innovativi, sicuri e affidabili, adatti a servire tutti i mercati, compresi quelli più evoluti e quelli con il maggior potenziale di sviluppo.

Nel perseguire questo impegno, Nexi promuove il progresso perché nella vita quotidiana, così come nelle relazioni sociali e commerciali e nel modo di fare business, la digitalizzazione gioca un ruolo essenziale che deve guidare l'Europa verso una maggiore semplificazione e una maggiore inclusione sociale: in breve, verso il futuro. Monitoriamo costantemente le aspettative dei nostri stakeholder, come abbiamo fatto nell'ultimo anno, perché, pur nella complessità, vogliamo essere certi di affrontare le sfide che riteniamo più importanti e di lavorare nella giusta direzione.

Il 2022 è stato un anno impegnativo sotto molti aspetti, soprattutto a causa del conflitto in Ucraina, che ha influito sul contesto macroeconomico. In qualità di fornitore europeo di servizi e infrastrutture primarie, Nexi ha da subito attivato diverse attività e strumenti interni per garantire i consueti standard di servizio e sicurezza a cittadini, imprese e pubblica amministrazione, nel pieno rispetto delle regole definite a livello internazionale. Tra le tante azioni intraprese di fronte alla crisi, il Gruppo Nexi ha anche deciso

di sostenere l'Agenzia ONU per i Rifugiati (UNHCR) con una donazione di 500.000 euro e di promuovere diverse iniziative di raccolta fondi, sia a livello centrale che locale.

Nonostante la criticità dello scenario internazionale, il forte posizionamento del Gruppo ha permesso di mantenere una solida performance economica, beneficiando delle sinergie ricercate e praticate, della diversificazione geografica e della presenza in mercati strutturalmente interessanti e con grandi potenzialità di crescita. Nexi ha continuato a svolgere un ruolo chiave per la comunità e i territori serviti, assicurando con continuità ed efficacia i servizi di pubblica utilità del Gruppo, superando anche le difficoltà legate alla crisi energetica.

Inoltre, nel corso del 2022, il Gruppo ha sviluppato la propria Strategia ESG che rappresenta uno dei pilastri del Piano Industriale comunicato al mercato in occasione del Capital Markets Day lo scorso settembre. La strategia si basa su sei pilastri, che comprendono diversi obiettivi, come la neutralità climatica entro il 2022, l'ulteriore rafforzamento e la promozione della diversità, dell'equità e dell'inclusione da raggiungere attraverso iniziative specifiche e lo sviluppo di reti e comunità di dipendenti. Per quanto riguarda gli aspetti sociali, il Gruppo continua anche il suo impegno educativo nella digitalizzazione dei servizi di pagamento, per perseguire l'inclusione finanziaria di diverse fasce della popolazione. Allo stesso modo, il Gruppo è attivo sul fronte della sicurezza dei dati e delle informazioni, sensibilizzando i propri clienti e utenti finali sulle minacce del mondo virtuale e sulle azioni da intraprendere per mitigare il rischio di frode.

Nexi ha confermato il suo CDP Leadership Level, con il risultato di "A-", ed è stata inserita per il terzo anno consecutivo nell'S&P Global Sustainability Yearbook. Nexi ha inoltre aggiornato e reso più ambiziosi i propri obiettivi di sostenibilità, rafforzando l'impegno a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>, e confermando l'impegno a diventare Net Zero entro il 2030, con 10 anni di anticipo rispetto agli obiettivi internazionali derivanti dall'Accordo di Parigi. Nel novembre 2022 Nexi ha inoltre lanciato Planet Care, il nuovo servizio collegato alle carte Nexi orientato alla sostenibilità, che sensibilizza i cittadini a adottare un approccio al consumo più consapevole e rispettoso dell'ambiente, offrendo loro l'opportunità di calcolare l'impronta di carbonio, su base mensile, di tutti i loro acquisti pagati con le carte. Infine, Nexi ha deciso di utilizzare materiali riciclati e materiali plastici oceanici per la produzione delle carte di pagamento e ha continuato a migliorare la gestione responsabile di tutta la catena di fornitura, un fattore di importanza strategica per garantire l'alta qualità di prodotti e servizi e il rispetto e l'adesione ai principi del Gruppo.

Il Gruppo è impegnato anche nei confronti dei propri dipendenti. Ogni giorno più di 10.300 persone altamente qualificate lavorano insieme in Nexi: ringraziamo ciascuno di loro per il loro contributo al raggiungimento delle ambizioni del Gruppo. Grazie alla straordinaria combinazione di culture, prospettive e competenze - e con esse la passione e l'energia - Nexi è in grado di mettere i clienti al centro del proprio business quotidiano e di orientare il futuro dei pagamenti nei Paesi e nelle aree geografiche in cui opera. Nel gennaio 2022, Nexi ha ricevuto il premio Top Employers Italia dal Top Employers Institute. L'Istituto certifica da oltre 30 anni l'eccellenza aziendale nella gestione delle risorse umane. Si tratta di un riconoscimento prezioso per noi, frutto di numerose azioni messe in atto nel corso dell'ultimo anno: dall'analisi delle condizioni di lavoro ai benefit attribuiti alle nostre persone, dagli investimenti dedicati alla formazione e allo sviluppo delle competenze alle politiche mirate alla crescita professionale e personale, per migliorare costantemente il benessere delle persone che lavorano in azienda.

Nexi ha infine confermato il proprio impegno nello sviluppo di partnership strategiche, in grado di rafforzare la digitalizzazione delle piccole imprese. Tra queste: la partnership con Illimity Bank S.p.A., per l'offerta di servizi di incasso digitale a supporto delle PMI del nostro Paese; la partnership con Olivetti, azienda specializzata nell'IoT che opera nell'ambito di TIM Enterprise, finalizzata ad arricchire l'offerta di sistemi di cassa evoluti di Olivetti con le soluzioni di pagamento digitale di Nexi; o ancora la partnership con Microsoft, anche questa finalizzata alla digitalizzazione di PMI, imprese, pubblica amministrazione e istituzioni finanziarie in diversi mercati europei.

Nelle prossime pagine viene raccontato il percorso degli ultimi dodici mesi, che ha visto il Gruppo raggiungere importanti risultati in termini di sostenibilità e ESG.

Nel 2023, Nexi sosterrà ulteriormente il processo di digitalizzazione dei pagamenti in Italia e in Europa e rafforzerà i propri asset di azione, misurazione e rendicontazione della sostenibilità per accompagnare e rafforzare il proprio ruolo di PayTech leader in Europa.

Buona lettura!



**L'Amministratore Delegato**  
Paolo Bertoluzzo

**Il Presidente**  
Michaela Castelli

## 2. GUIDA AL LETTORE

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Nexi per l'anno 2022 (nel seguito anche "Documento"), redatta ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto Legislativo 254/2016 ed articolata in sei diversi capitoli, è volta a presentare agli stakeholder una sintesi delle attività, delle iniziative e dei progetti messi in campo nel corso del 2022 con riferimento ai principali temi ESG.

Il Documento si apre con la lettera agli stakeholder, comunicazione della Presidente e dell'Amministratore Delegato del Gruppo. Seguono l'*executive summary*, atto a riportare una sintesi delle principali informazioni in merito all'operato del Gruppo nel corso del 2022, la presente guida al lettore e una rappresentazione grafica dei principali risultati conseguiti, le iniziative e gli impegni intrapresi.

Il primo capitolo illustra il modello di business del Gruppo Nexi e la sua missione, congiuntamente a una panoramica in merito alla governance, l'etica di business e la gestione del rischio all'interno del Gruppo. Il capitolo fornisce inoltre una fotografia della risposta del Gruppo al contesto socioeconomico, come richiesto dalle autorità in materia di reporting.

Il secondo capitolo è finalizzato a rappresentare agli stakeholder l'approccio alla sostenibilità del Gruppo Nexi, la nuova strategia ESG ed i rating ottenuti, le principali iniziative di coinvolgimento degli stakeholder e l'analisi che ha portato alla definizione della nuova matrice di materialità 2022.

Il terzo capitolo racconta dell'impegno del Gruppo nella valorizzazione delle persone, sia in relazione a coloro che vi lavorano, sia alla clientela. In merito a quest'ultima, la soddisfazione della customer base, la gestione dei reclami e la sicurezza dei dati rappresentano tre pillole fondamentali, insieme al contributo alla digitalizzazione come principio fondante dell'operato del Gruppo.

Il quarto capitolo illustra l'impegno del Gruppo Nexi verso la tutela dell'ambiente e la lotta al cambiamento climatico, trattando, in particolare, la gestione degli immobili e dei data center, la mobilità dei dipendenti, gli obiettivi di decarbonizzazione, l'identificazione dei rischi climatici e, infine, il consumo e la gestione responsabile della catena di fornitura.

Il quinto capitolo risponde alla disclosure obbligatoria in accordo al Regolamento della Tassonomia Europea per le attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale (Reg. (UE) 2020/852).

Le performance del Gruppo vengono rendicontate tramite specifici indicatori non finanziari, legati alle tematiche identificate come materiali, all'interno del capitolo sesto della Dichiarazione. Tali indicatori corrispondono ai GRI Sustainability Reporting Standards, i quali garantiscono una comunicazione trasparente e comparabile dei risultati ottenuti.

In aggiunta rispetto allo scorso anno, la Dichiarazione include una sezione redatta in linea alle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) in merito alla divulgazione di informazioni trasparenti e complete sui rischi e le opportunità legate al cambiamento climatico. Il TCFD Report verrà anche pubblicato separatamente sul sito del Gruppo.

Infine, il documento si conclude con una sezione in merito alla metodologia ed al perimetro di rendicontazione trattato. La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Nexi S.p.A. al 31 dicembre 2022 (in seguito anche "Dichiarazione") è stata redatta ai sensi del D.lgs. 254/2016 e, in particolare, il perimetro delle società oggetto di rendicontazione della presente Dichiarazione comprende l'intero perimetro societario, a seguito delle variazioni dell'assetto societario avvenute nel 2022. A differenza del 2021, in cui i dati relativi a Nets sono da intendersi dal 1 luglio al 31 dicembre, nel 2022 i dati di tutte queste società sono comprese dal 1 gennaio al 31 dicembre. Per garantire la comparabilità con le informazioni degli anni precedenti i dati quantitativi inclusi nella Dichiarazione sono rappresentati come segue:

- dati quantitativi storici relativi al 2019 e 2020 per le società italiane del Gruppo;
- dati quantitativi al 2021 per le società italiane del Gruppo;
- dati quantitativi consolidati al 2021 per Nexi, periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2021, e Nets, periodo compreso tra la data del 1 luglio e il 31 dicembre 2021, salvo per i dati che, anche in linea con quanto richiesto dal GRI Standard, presentano un quadro puntuale al 31 Dicembre 2021.



### 3. EXECUTIVE SUMMARY

**>350** mln

di euro investiti in IT  
& Innovation

Il Gruppo Nexi nasce dall'unione di Nexi, Nets e SIA, tre dei maggiori player europei nel mercato dei pagamenti e, ad oggi, presente in oltre 20 paesi. La PayTech europea ha la scala, le capacità e la vicinanza territoriale per fornire le soluzioni di pagamento più semplici, veloci e sicure a persone, aziende e istituzioni finanziarie.

Leader nel mercato delle soluzioni di pagamento digitale, il Gruppo Nexi si pone l'obiettivo di cambiare il modo in cui le persone e le aziende pagano e incassano ogni giorno per semplificare la vita dei cittadini, favorire lo sviluppo delle imprese, migliorare l'efficienza della Pubblica Amministrazione e supportare l'inclusione digitale e lo sviluppo dei territori in cui operano le società del Gruppo Nexi. Tale obiettivo è perseguito grazie ad un team di oltre 10.000 persone e di oltre 350 milioni di euro investiti annualmente in IT & Innovation.

Il Gruppo Nexi riconosce l'impatto sociale, ambientale ed economico che la digitalizzazione può avere in Europa e attraverso la sua promozione, tutela ogni giorno ogni aspetto legato alla sostenibilità.

I pagamenti digitali e la transizione cash-less contribuiscono al progresso della società secondo i principi ESG. Come Gruppo, Nexi si impegna a sostenere questa evoluzione, gestendo le proprie attività quotidiane adottando principi di etica di business, anticorruzione e trasparenza. Come risultato, nel corso del 2022, non è stato registrato alcun episodio di corruzione, nessuna azione legale riguardante comportamenti competitivi/violazioni antitrust/ episodi di monopolio e nessun episodio di non conformità in merito a comunicazioni di marketing.

In linea con questi valori, già dal 2019 Nexi ha lavorato per definire solide fondamenta ESG, con la formalizzazione della Policy di Sostenibilità del Gruppo nel 2020, che delinea i principi che il Gruppo persegue e promuove, ulteriormente rafforzati dalla partecipazione al Global Compact delle Nazioni Unite dal 2022. Il percorso ESG del Gruppo Nexi è stato ulteriormente rafforzato nel 2022 grazie alla formalizzazione della strategia ESG del Gruppo, che rappresenta uno dei pilastri del piano strategico approvato dal Consiglio di Amministrazione e comunicato nel corso del Capital Market Day, nel settembre 2022, ed è coerente anche con i risultati della prima Matrice di Materialità consolidata del Gruppo.

Nonostante la criticità dello scenario internazionale, Nexi ha garantito la continuità dei propri servizi e confermato il suo impegno per la valorizzazione delle proprie persone (175,099 ore erogate nel 2022) e programmi di welfare, nonché della propria clientela, attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione (Net Promoter Score aumentato del 18% rispetto al 2021), la gestione dei reclami e la tutela della sicurezza dei dati. Nel 2022, il 32% dei nuovi assunti ha meno di 30 anni ed il 42% del personale dipendente è donna.

Il Gruppo è dotato inoltre di uno Statement sui diritti umani e di una Policy di diversità degli organi societari e ha contato, nel corso del 2022, zero episodi di discriminazione.

Forte attenzione è anche rivolta all'ambiente e alla lotta al cambiamento climatico, attraverso una gestione responsabile degli immobili e dei data center, la promozione della mobilità green dei dipendenti, l'analisi dei rischi climatici e la definizione di obiettivi di decarbonizzazione, riconosciuti dalla Science Based Target Initiative. Il Gruppo ha confermato il proprio CDP Leadership Level, con il risultato di "A-", ed è stata inserita per il terzo anno consecutivo nell'S&P Global Sustainability Yearbook. Nexi ha inoltre aggiornato e reso più ambiziosi i propri obiettivi di sostenibilità, rafforzando l'impegno a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>, diventando net zero entro il 2040, con 10 anni di anticipo rispetto agli impegni internazionali derivanti dall'Accordo di Parigi.

Nel novembre 2022 Nexi ha lanciato Planet Care, il nuovo servizio collegato alle carte Nexi orientato alla sostenibilità, che sensibilizza i cittadini ad adottare un approccio al consumo più consapevole e rispettoso dell'ambiente, offrendo loro l'opportunità di contribuire alla salvaguardia del pianeta.

Planet Care permette ai possessori di una carta emessa da Nexi di essere informati sull'impatto che i loro acquisti hanno sull'ambiente e di collaborare attivamente alla riduzione di tale impatto. Inoltre, Nexi ha continuato a impegnarsi per migliorare la gestione responsabile della catena di fornitura, un fattore di importanza strategica per garantire l'alta qualità di prodotti e servizi e il rispetto e l'adesione ai principi del Gruppo.

Infine, il Gruppo Nexi diffonde la cultura digitale e promuove l'inclusione digitale tra i dipendenti e la comunità in cui si opera attraverso campagne atte a favorire la trasformazione della società in una società cashless. Diversi progetti sono stati realizzati nel 2022, supportando i clienti privati, i commercianti e la pubblica amministrazione nello svolgimento delle loro attività quotidiane. Le attività del Gruppo supportano i principali settori dello scenario economico, facilitando le transazioni a tutti gli attori coinvolti, garantendo pari opportunità di accesso ai prodotti finanziari a tutte le popolazioni e minoranze.

## 4. 2022 SNAPSHOT



### Ambition

Vogliamo dar forma al modo in cui le Persone pagano e le Imprese accettano i pagamenti, **offrendo ai nostri Clienti le soluzioni più innovative e affidabili**, grazie alla nostra scala, alla competenza e all'energia delle nostre persone.

**Guideremo il cambiamento verso un'Europa senza contanti**, rendendo **digitale** ogni pagamento perché è più **semplice, veloce e sicuro** per tutti.



### Purpose

**Promuoviamo il progresso** semplificando i pagamenti e consentendo a Persone e Aziende di vivere relazioni più strette e di **crescere insieme**.

~**2,2** Mln

Esercenti

~**170** Mln

Carte

>**1** k

Top Financial  
Institutions

>**350** Mln

di investimenti  
annuali  
in tecnologia\*

>**9.000**

Esperti  
di Pagamenti

Azzeramento  
delle commissioni  
su transazioni fino  
a **€ 10** in  
supporto ai piccoli  
commercianti  
in Italia

\* A differenza del dato 2021 questo KPI contiene anche gli investimenti in leasing IFRS 16. Il dato relativo al 2021, se ricalcolato con questa logica, passa da 167 milioni a 181 milioni



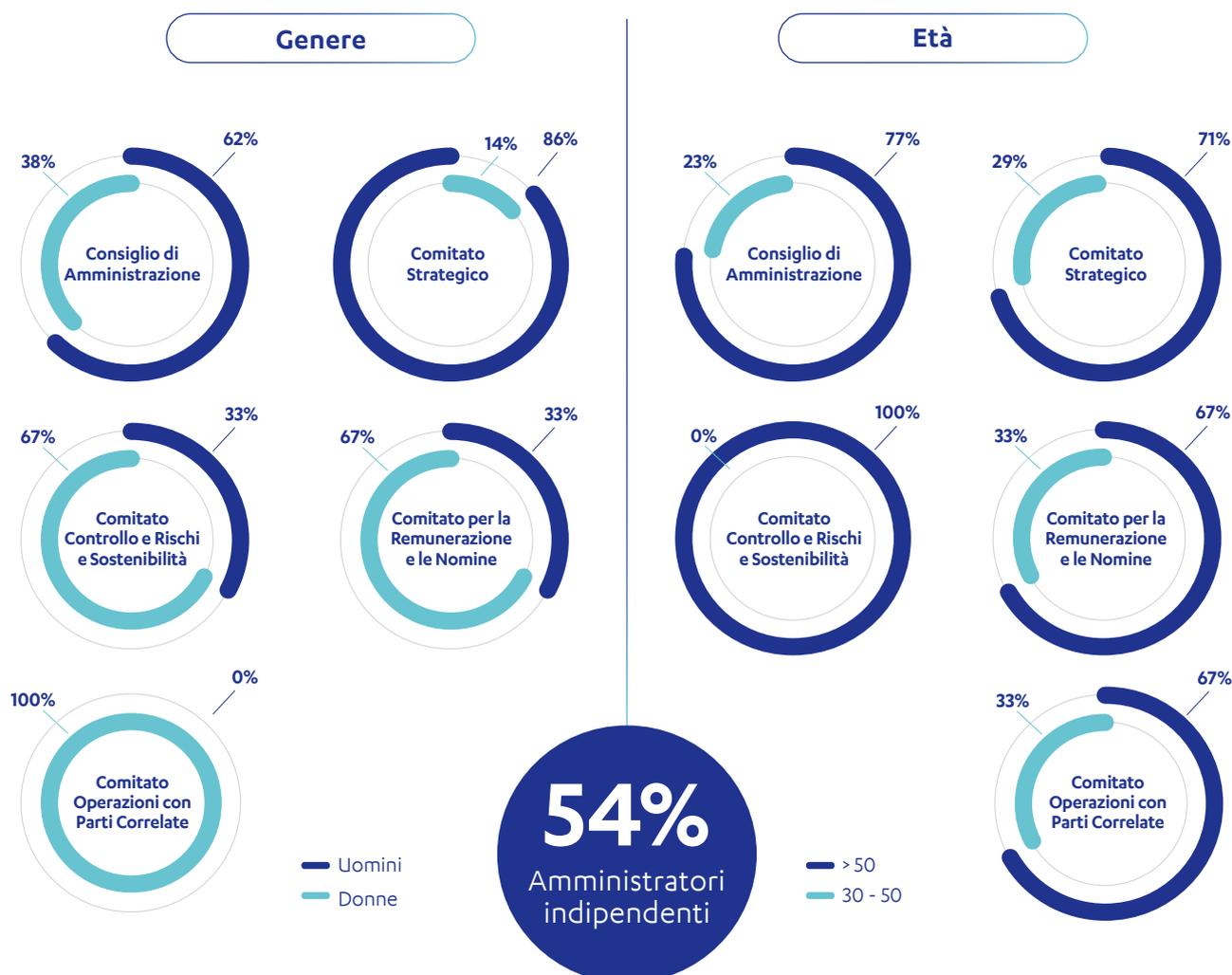
## Sostenibilità

- Nexi Group **diventa uno dei partecipanti del UN Global Compact**
- Nexi Group **inclusa nel S&P Global Sustainability Yearbook 2023** per il terzo anno consecutivo
- **Prima strategia ESG** del Gruppo



## Governance

Composizione del **Consiglio di Amministrazione** e dei **comitati endoconsiliari**



## Le persone in Nexi

**10.347**

DIPENDENTI  
TOTALI

di cui **58%** **42%**



ASSUNTI A TEMPO  
INDETERMINATO

ASSUNTI A TEMPO  
DETERMINATO

**PAESI  
NORDICI**



2.091



70



1.383



778

2.161 TOTALI

**POLONIA**



789



203



532



460

992 TOTALI

**DACH**



1.105



93



769



429

1.198 TOTALI

**1.792**

Nuovi assunti  
nel 2022

con età < 30 anni

**568**

**ALTRI PAESI**

Paesi Bassi,  
Belgio,  
Sudafrica



58



33



55



36

91 TOTALI

**NET PROMOTER  
SCORE**



+18% vs 2021 e

+11,5% vs target  
2022

**ITALIA**



3.751



4



2.260



1.495

3.755 TOTALI

**GRECIA**



972



386



586

972 TOTALI

**CEE**



1.039



139



615

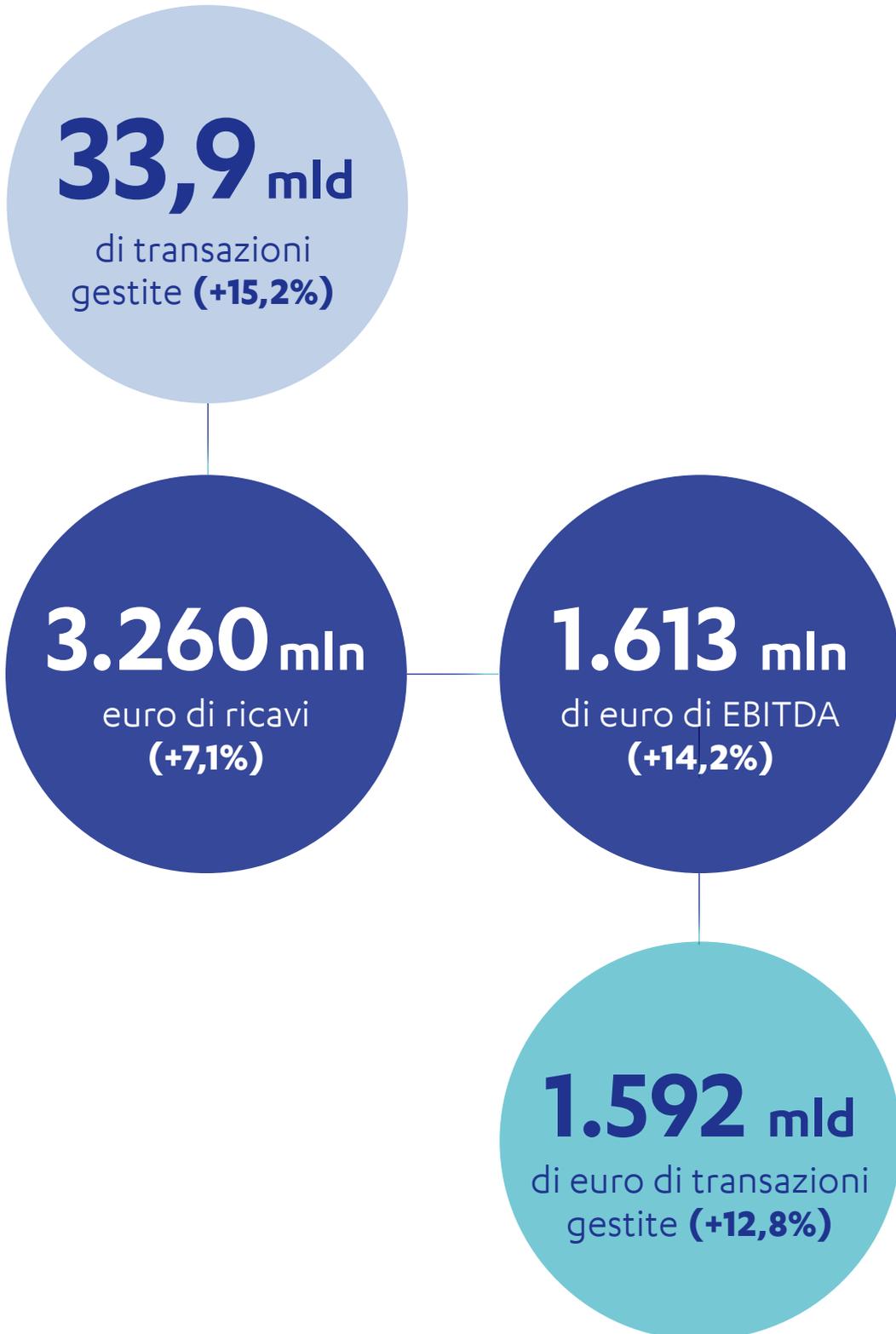


563

1.178 TOTALI



## Risultati economici

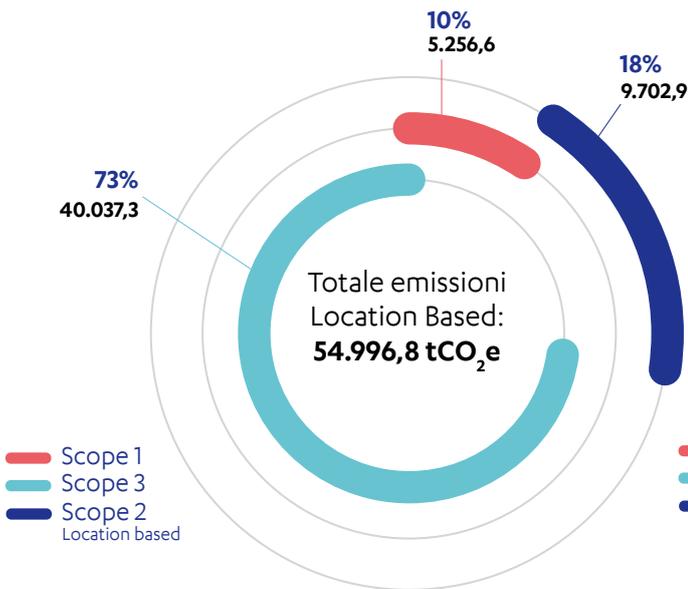




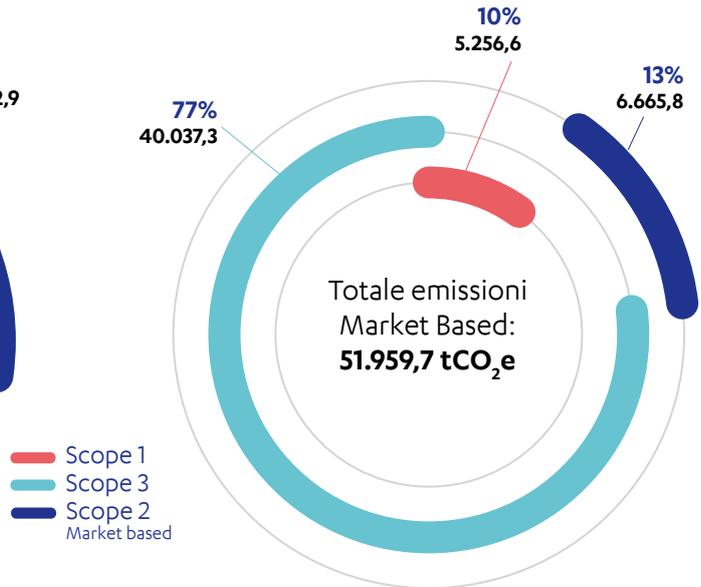
# L'impegno per l'ambiente in Nexi

## CARBON FOOTPRINT GRUPPO NEXI 2022

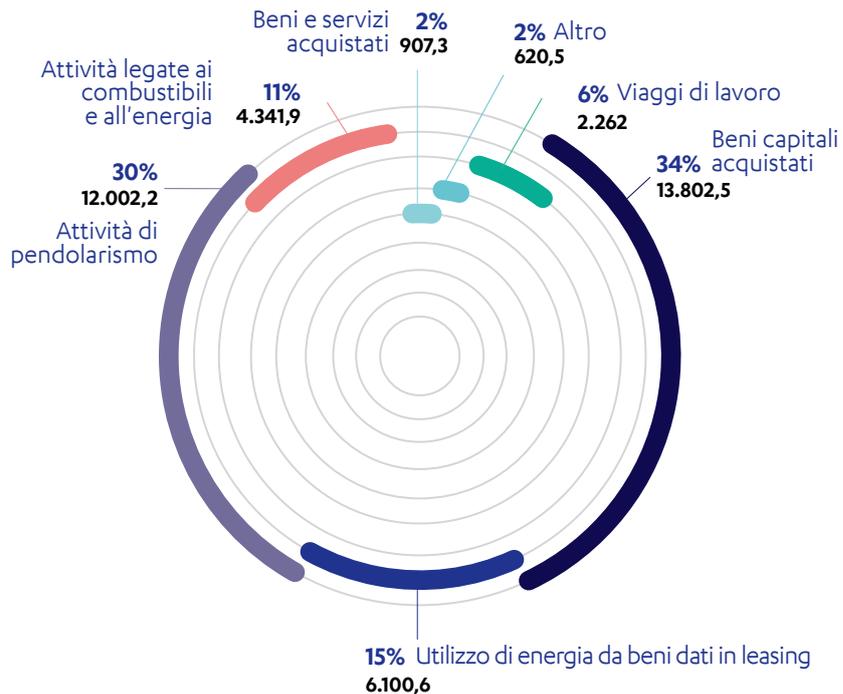
### LOCATION BASED



### MARKET BASED



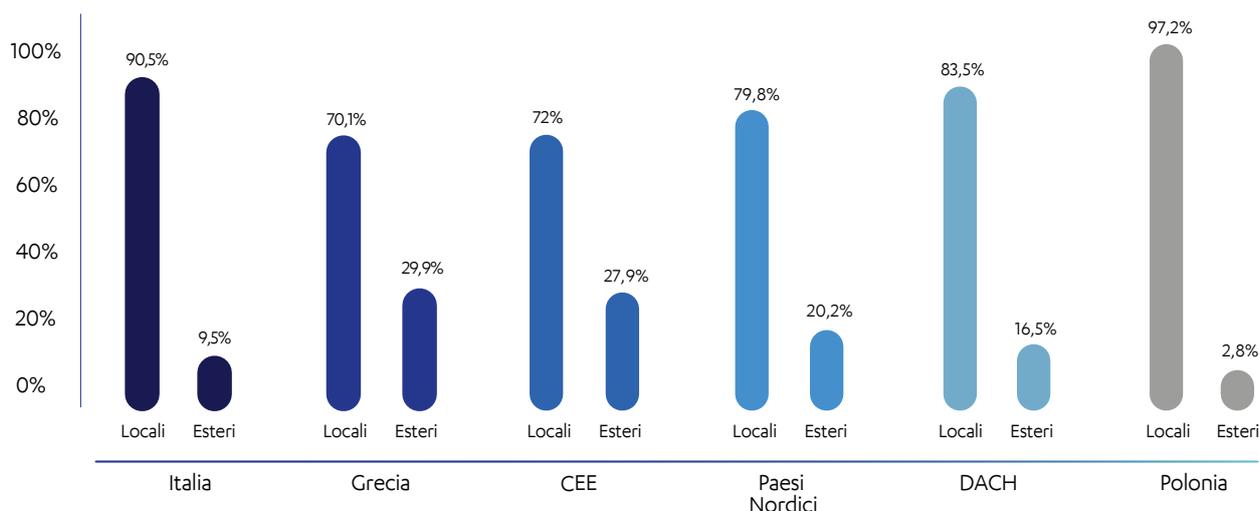
### SCOPE 3 PER CATEGORIA





## Operatore responsabile nella catena di fornitura

### PROPORZIONE DELLA SPESA EFFETTUATA A FAVORE DI FORNITORI LOCALI



## Nexi opera sul mercato in modo responsabile e trasparente



zero episodi di corruzione



zero azioni legali riguardanti comportamento competitivo/  
violazioni antitrust/  
monopolio



zero episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing



zero episodi di discriminazione

# NEXI GROUP



# 1

1.1	Panoramica e modello di business del Gruppo	20
1.2	Governance	26
1.3	Etica di business e trasparenza	42
1.4	Gestione del rischio	48
1.5	La risposta al contesto socioeconomico	54

# 1.1 PANORAMICA E MODELLO DI BUSINESS DEL GRUPPO

- GRI 2-1: Dettagli organizzativi**
- GRI 2-6: Attività, catena del valore e altri rapporti di business**
- GRI 2-28: Appartenenza ad associazioni**

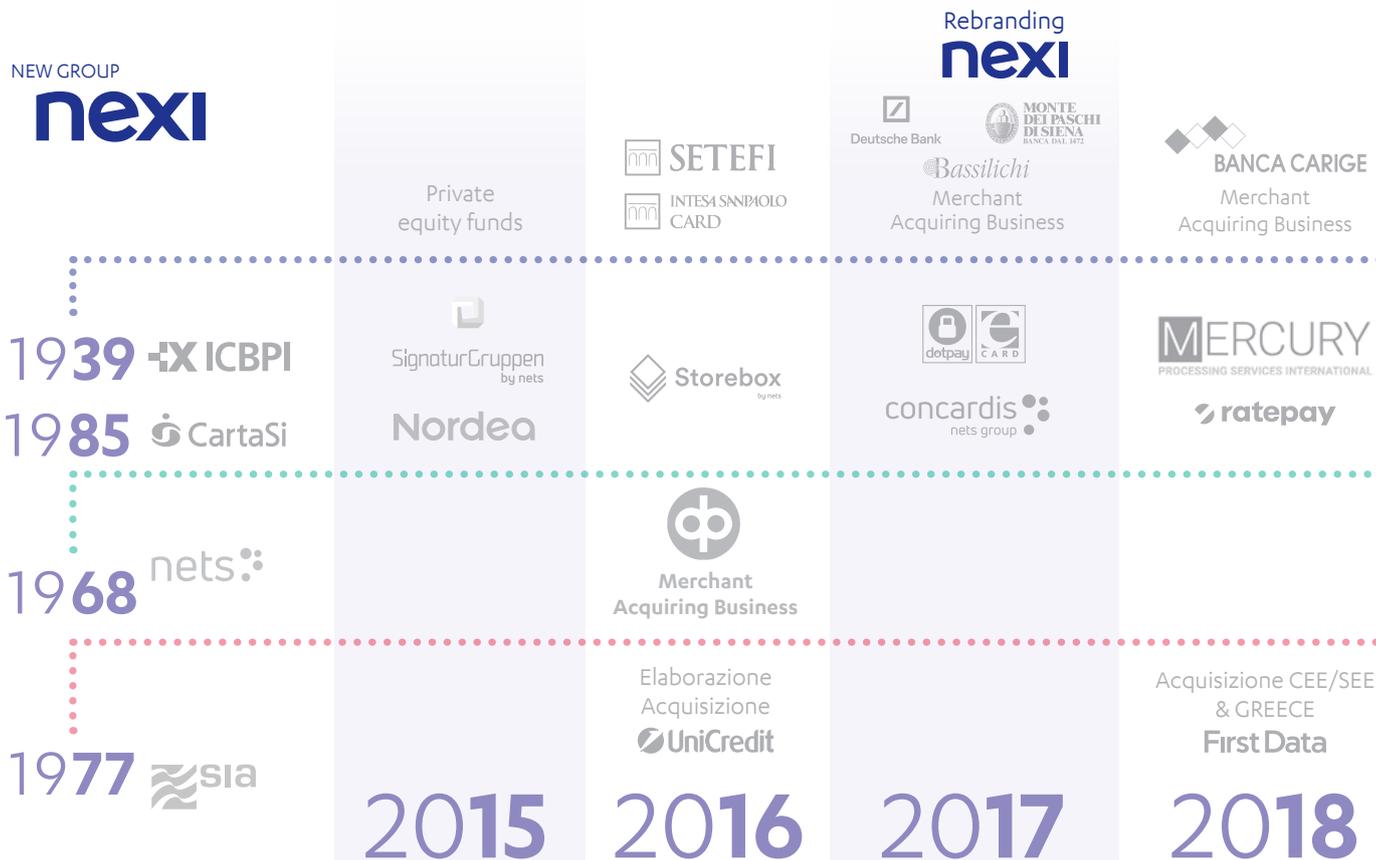
Il Gruppo Nexi è la PayTech europea con le dimensioni, le capacità e la presenza territoriale necessarie a fornire soluzioni di pagamento semplici, veloci e sicure a persone, aziende, istituzioni finanziarie e Pubblica Amministrazione.

L'organizzazione vanta un portafoglio di prodotti innovativi, competenze nell'e-commerce e soluzioni specifiche per il settore, che la rendono in grado di sostenere il sistema economico, sempre più basato sulle tecnologie informatiche digitali, e di partecipare alla crescita e all'efficienza del mercato globale dei servizi di pagamento.

In particolare, il Gruppo Nexi opera in tre diversi segmenti di mercato:

- **Merchant Services & Solutions;**
- **Cards & Digital Payments;**
- **Digital Banking & Corporate Solutions.**

## THE LEADING PAYTECH, EUROPEAN BY SCALE, LOCAL BY NATURE



## Merchant Services & Solutions

La Business Unit *Merchant Services & Solutions* offre, a supporto di ogni tipologia di controparte, soluzioni per l'accettazione dei pagamenti digitali, per la gestione dei terminali di pagamento POS, per l'accettazione dei flussi di *acquiring* (i.e. accettazione di pagamenti tramite carte o altri strumenti digitali appartenenti a circuiti di credito o debito) e per attività di customer care.

Attraverso tale offerta, in collaborazione con le banche partner, l'organizzazione risponde alle esigenze di ogni tipologia di business: dal commercio al dettaglio alle catene retail, supportando gli esercenti per i pagamenti sia fisici che digitali.

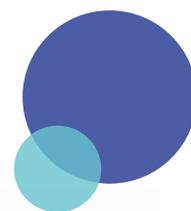
## Cards & Digital Payments

Il Gruppo, attraverso l'unità *Cards & Digital Payments*, offre insieme alle banche partner un ampio spettro di servizi di *issuing* (tra cui, servizi relativi all'approvvigionamento, all'emissione e alla gestione di carte di pagamento per privati e aziende) utilizzando avanzati sistemi antifrode per garantire rapidità, affidabilità e sicurezza dei sistemi di autenticazione degli utenti e rapidità di esecuzione nelle operazioni di pagamento.

## Digital Banking Solutions

Tramite la Business Unit di *Digital Banking Solutions*, il Gruppo Nexi offre tre diverse tipologie di servizi: gestione degli ATM, servizi di clearing<sup>1</sup> e servizi di Digital Corporate Banking. Nel mese di settembre 2022 il Gruppo ha approvato il Piano strategico e gli obiettivi finanziari a medio-lungo termine ed il nuovo Target Operating Model (TOM) reso operativo da gennaio 2023.

<sup>1</sup> Il Gruppo opera sul mercato italiano in qualità di centrale di compensazione per pagamenti nazionali e internazionali nel rispetto di regimi bancari standard.



INTESA  SANPAOLO

Merchant  
Acquiring Business

UBI  Banca

Merchant  
Acquiring Business

Przelewy24

**BPER:**  
Banca

Merchant  
Acquiring Business

 **PBZ CARD**

dan PBZ Grupe

Merchant  
Acquiring Business  
in Croazia

nets

poplapay  
poplatek

 ALPHA BANK

Merchant  
Acquiring Business

 sia

 orderbird

Espansione  
in Europa

2019

2020

2021

2022

2023

Il Target Operating Model (TOM) ha definito la nuova organizzazione del Gruppo Nexi strutturandola in:

- 1) *Business Unit* e *Corporate Functions* di Gruppo, che promuovono l'internazionalità, l'accrescimento e lo sviluppo a lungo termine;
- 2) *Region Units*, che promuovono la vicinanza al mercato e ai clienti.

La nuova struttura è stata definita per operare nel seguente modo:

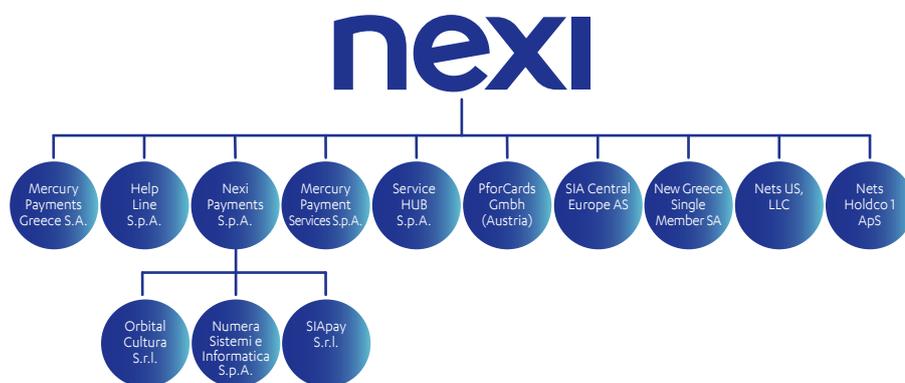
- le *Business Unit* e Digital Banking Solutions, promuovono internazionalità, economie di scala e innovazione;
- le *Corporate Functions* di Gruppo consentono a livello centrale di cogliere i vantaggi di scala in materia di tecnologia, processing platforms, digital, operations, talenti/competenze attraverso investimenti e standardizzazione dei processi;
- le *Region Units* assicurano una forte spinta locale per garantire prossimità ai clienti e alle persone, massimizzando le opportunità di crescita e il coinvolgimento delle persone.

## Assetti organizzativi del Gruppo Nexi

Il 2022 è stato caratterizzato dal completamento di un percorso di operazioni strategiche, già perfezionate nel 2021, che hanno trasformato la struttura societaria del Gruppo portandola all'attuale configurazione.

A cavallo tra il 2021 e 2022 Nexi ha annunciato la firma dell'atto di fusione con SIA, nonché la firma di tutti gli altri accordi da stipulare nell'ambito della fusione. La Fusione, che segue la fusione con Nets, efficace dal 1° luglio 2021, ha consentito a Nexi di consolidare la propria posizione di leader italiano del PayTech in Europa, guidando la transizione verso un'economia digitale e senza contanti in tutta Europa, coprendo l'intera catena del valore dei pagamenti digitali e servendo tutti i segmenti di mercato con la gamma di soluzioni più completa e innovativa.

Il Gruppo, con società Capogruppo Nexi SpA, quotata sul Mercato Telematico Azionario organizzato e gestito da Borsa Italiana SpA dal 16 aprile 2019, per effetto della fusione con SIA è presente in oltre 20 paesi. Il Gruppo intende crescere insieme ai propri stakeholder guidando la transizione verso un'Europa cashless e rendendo digitale ogni pagamento perché è più pratico, più rapido e più sicuro. In tale obiettivo risiede la missione di guida al progresso. La digitalizzazione dei pagamenti semplifica infatti la vita dei cittadini, promuove lo sviluppo delle imprese e migliora l'efficienza della Pubblica Amministrazione, supportando così l'inclusione digitale, lo sviluppo e la crescita dei territori in cui opera il Gruppo.



Nel 2022, il Gruppo ha proseguito con l'attività di integrazione ed internazionalizzazione. Per facilitare tali processi, si sono rese necessarie numerose attività, quali la rivisitazione della struttura organizzativa e di alcuni processi chiave per la conduzione delle attività aziendali, l'avvio di attività finalizzate al coordinamento del management e del personale, all'integrazione e razionalizzazione dei sistemi informatici, delle policy, delle strutture e dei servizi esistenti del Gruppo Nexi e quelli delle società acquisite e/o incorporate.

Sono state pertanto apportate, a far data dal 1° gennaio 2022, coerenti modifiche alla struttura organizzativa a seguito del:

- conferimento del ramo d'azienda "Payments" di SIA in Nexi Payments;
- conferimento del ramo d'azienda "Customer Operations" di SIA in Service Hub;
- fine tuning del modello organizzativo di Nexi Payments.

L'operazione ha lasciato invariate le strutture organizzative di Help Line, Mercury Payment Services, SIAPay, SIA Central Europe, SIA Greece (che a far data dal 30 giugno 2022 ha assunto la denominazione sociale di Nexi Greece Processing Services Single Member) e PforCards.

Le risorse dei rami integrati sono confluite, per ambito di competenza, nelle nuove strutture organizzative, anche con l'obiettivo di rafforzare le attuali funzioni in un'ottica di knowledge sharing e garantire continuità su ambiti precedentemente presidiati da SIA, nel pieno rispetto dei contratti in essere.

Nexi Payments opera anche in servicing per la Capogruppo Nexi S.p.A. negli ambiti:

- Group Audit;
- Corporate & External Affairs and ESG: Group Legal Strategy and Transformation, Group Public Affairs, Group Corporate Governance;
- CFO Area: Group Finance Transformation, Group Finance & Treasury (tranne Italian Treasury), Strategic Planning & Reporting (per alcune funzioni), Administration (Group Accounting Consolidation e Rules & Accounting Standards), Group M&A, Investor Relations, Group Procurement;
- Direzione Transformation & Strategy: Group Brand Strategy, Group Business Strategy, Nexi-SIA Transformation Office;
- CIO Area: Group CIO.

Nexi Payments mantiene un coordinamento funzionale delle Operations di Help Line, Mercury Payment Services e Service Hub al fine di proseguire la convergenza dei modelli delle Operations del Gruppo.

La struttura organizzativa di Service Hub, approvata a seguito della fusione con SIA, ha visto l'attuazione di alcune modifiche, nel corso del primo semestre, volte a creare maggiore efficienza operativa e attuare un presidio delle attività operations più organico e rafforzato.

Relativamente a Mercury Payment Services, la principale modifica organizzativa ha riguardato l'area a riporto della struttura Governance & Guidelines Customer Operations, in cui sono state definite due distinte strutture di call center finalizzate a garantire il servizio di assistenza telefonica dedicato rispettivamente ai merchant e ai cardholder. In Help Line, la principale modifica organizzativa ha invece riguardato la struttura Customer Value Management che è stata suddivisa in due strutture di staff.

In Nets le principali modifiche organizzative hanno riguardato:

Group Functions:

- In Technology, è stata creata una nuova organizzazione CTO;
- La funzione Finance in Issuer & Security Services e Merchant Services si è fusa con le funzioni dedicate ai temi Finance a livello di Gruppo;
- La funzione Human Resources in Issuer & Security Services e Merchant Services si è fusa con le funzioni dedicate ai temi Human Resources nelle Funzioni di Gruppo.

Merchant Services:

- nel business e-Com, il business PSP è stato ritardato per consentire un processo decisionale più rapido. Inoltre, è iniziata la ricostruzione del business dei servizi digitali con focus sui verticali chiave;
- le funzioni di controllo (comprese le società affiliate) hanno centralizzato e modificato le linee di reporting per garantire la conformità;
- il 1° e il 2° livello di dettaglio della struttura Compliance sono stati compattati e ricondotti da Finance/Legal a Group Corporate & External Affairs e ESG;
- sono stati implementati adeguamenti organizzativi nell'ambito delle funzioni aziendali per accogliere il nuovo assetto organizzativo previsto dal nuovo Modello Operativo del Gruppo Nexi (01/01/2023);
- nell'ambito di Merchant Solutions ed eCom è stato implementato un nuovo modello operativo, spostando la responsabilità commerciale nei mercati DACH e Nordics; eComm è stato separato dalle soluzioni commerciali centrali.

Per quanto riguarda SIA Central Europe, il primo semestre ha visto due riorganizzazioni che hanno leggermente modificato l'assetto delle Direzioni Customer Operations e IT Infrastructures, mentre una terza, entrata in vigore il 1° luglio, ha visto la creazione di una nuova service line.

Il principale cambiamento organizzativo avvenuto nel 2022 in SIA Central Europe è stata tuttavia la creazione delle strutture Windows, EUS support e Unix-Oracle, con la contemporanea ottimizzazione della struttura Distributed Network, al fine di migliorare la qualità della cooperazione interna, la comunicazione tra i team e la gestione dei costi all'interno di Technology & Infrastructures.

Nella seconda metà dell'anno ha avuto luogo un'importante riorganizzazione che ha portato alla creazione della nuova linea di servizi Business Solutions, creata con l'obiettivo di essere più vicini ai clienti, concentrandosi sullo sviluppo del business e dei prodotti.

In Nexi Greece Processing Services le riorganizzazioni sono state pensate per completare la catena del valore e per incrementare la qualità dei processi di testing e network management. La società ha accolto tre nuove figure apicali: Managing Director, CFO e Responsabile Legale, Commerciale e Compliance.

Nella seconda metà dell'anno, i cambiamenti organizzativi hanno avuto un impatto minore, sia in considerazione del nuovo modello organizzativo, sia a causa di alcune revisioni previste all'inizio del 2023.

Per quanto concerne Nexi Payments Greece Societe Anonyme, in data 30 giugno 2022 è avvenuto il closing dell'operazione con Alpha Bank. L'operazione è stata realizzata mediante spin-off da parte di Alpha Bank del proprio ramo merchant acquiring, a favore di questa nuova entità, denominata appunto Nexi Payments Greece Societe Anonyme, che ha ottenuto la licenza ad operare come payment institution. La società opera come fornitore di servizi di pagamento all'interno del mercato greco. La struttura organizzativa di Nexi Payments Greece Societe Anonyme è allineata agli attuali principi del quadro istituzionale, che disciplina l'operatività degli istituti di pagamento ed è strutturata in modo da soddisfare le esigenze dei principali settori di attività in cui la società opera.

Per il 2022 è stata confermata l'organizzazione di PforCards e l'unica modifica applicata a livello organizzativo ha riguardato la modifica dell'area "Run" e "Sviluppo" in "Fraud and Development - Run & Change" e "Self-service lifecycle - Run & Change". La nuova struttura è nata dall'esigenza di avere una chiara definizione di responsabilità e di rispondere meglio alle richieste del cliente.

**Per ulteriori dettagli sulle modifiche agli assetti organizzativi del Gruppo avvenute nel 2022 si rimanda alla Relazione Finanziaria, disponibile sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com)**

## 1.2 GOVERNANCE

- GRI 2-9: Struttura e composizione della governance**
- GRI 2-10: Nomina e selezione del massimo organo di governo**
- GRI 2-11: Presidente del massimo organo di governo**
- GRI 2-12: Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti**
- GRI 2-13: Delega di responsabilità per la gestione di impatti**
- GRI 2-14: Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità**
- GRI 2-15: Conflitti d'interesse**
- GRI 2-16: Comunicazione delle criticità**
- GRI 2-17: Conoscenze collettive del massimo organo di governo**
- GRI 2-18: Valutazione della performance del massimo organo di governo**
- GRI 2-19: Norme riguardanti le remunerazioni**
- GRI 2-23: Impegno in termini di policy**
- GRI 2-24: Integrazione degli impegni in termini di policy**
- GRI 2-25: Processi volti a rimediare impatti negativi**
- GRI 2-26: Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni**
- GRI 207-1: Approccio alle imposte**
- GRI 207-2: Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio**
- GRI 207-3: Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte**
- GRI 207-4: Reportistica per Paese**

La Corporate Governance di Nexi S.p.A., è ispirata ed è conforme ai principi e alle raccomandazioni del Codice di Corporate Governance delle Società quotate promosso da Borsa Italiana. Il Gruppo adotta un sistema di amministrazione e controllo tradizionale, conforme a quanto previsto dalla normativa in materia di emittenti quotati e alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina a cui aderisce.

### ATTIVITÀ DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI DI NEXI SPA

<b>Assemblea degli azionisti</b>	Esprime il proprio parere sulle decisioni più importanti dell'organizzazione, quali: la nomina del Consiglio di Amministrazione, l'approvazione della relazione finanziaria consolidata e le modifiche allo Statuto.
<b>Consiglio di Amministrazione (CdA)</b>	Attua tutte le attività utili a favorire il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione, salvo quanto espressamente riservato all'Assemblea degli azionisti dalla legge o dallo Statuto. È inoltre responsabile della definizione del piano di attività del Gruppo, con il sostegno dei diversi Comitati Endoconsiliari.
<b>Comitato strategico</b>	Fornisce consulenza su diversi aspetti, tra cui: i piani strategici, le linee guida per i business plan, le performance aziendali, le operazioni straordinarie, le politiche finanziarie e la struttura organizzativa delle Società Controllate.
<b>Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità</b>	Valuta l'adeguatezza della informativa periodica, sia finanziaria che non finanziaria. Esprime pareri su aspetti relativi all'identificazione dei rischi aziendali, controlla l'autonomia e l'efficacia della Funzione Audit e svolge orientamento e consulenza al Consiglio di Amministrazione in merito alla sostenibilità.
<b>Comitato Remunerazione e Nomine</b>	Svolge un ruolo consultivo al Consiglio di Amministrazione per la definizione delle politiche retributive per amministratori e dirigenti con responsabilità strategiche.
<b>Comitato Operazioni con Parti Correlate (OPC)</b>	Esprime opinioni riguardanti le Operazioni con Parti Correlate.

La "Policy di diversità degli organi societari" del Gruppo Nexi si rifà ai principi della Policy di Sostenibilità del Gruppo, nonché ai principi di diversità e inclusione, promozione della cultura della sostenibilità e trasparenza. Con la Policy di diversità degli organi societari, il Gruppo intende promuovere:

- la valorizzazione della diversità di genere, delle esperienze e competenze delle risorse del Gruppo;
- il coinvolgimento individuale in merito agli impatti delle proprie attività quotidiane da un punto di vista sociale, ambientale e di governance, mediante attività di formazione e sensibilizzazione;
- il rispetto delle disposizioni di legge per le società quotate e della normativa di riferimento, inclusi il Testo Unico Della Finanza ed il Codice di Corporate Governance.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari" di Nexi S.p.A. disponibile sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).

## COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI

Composizione del CdA e dei Comitati Endoconsiliari di Nexi SpA	Ruolo nel CdA	Consigliere esecutivo	Amministratore indipendente	Comitato Strategico	Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	Comitato Remunerazione e Nomine	Comitato Operazioni con Parti Correlate
Michaela Castelli	Presidente		x	Membro	Membro	Membro	
Paolo Bertoluzzo	Amministratore delegato	x		Presidente			
Luca Bassi	Amministratore			Membro			
Elisa Corghi	Amministratore		x			Presidente	Membro
Maurizio Cereda	Amministratore		x			Membro	
Jeffrey David Paduch	Amministratore			Membro			
Francesco Pettenati	Amministratore			Membro			
Marinella Soldi	Amministratore		x		Presidente		
Stefan Goetz	Amministratore			Membro			
Bo Einar Lohmann Nilsson	Amministratore			Membro			
Marina Natale	Amministratore		x				Presidente
Elena Antognazza	Amministratore		x				Membro
Ernesto Albanese	Amministratore		x		Membro		

## COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI PER GENERE E PER ETÀ

	Donne (n.)	Donne (%)	Uomini (n.)	Uomini (%)	30-50 (n.)	30-50 (%)	>50 (n.)	>50 (%)	Totale (n.)
Comitato Strategico	1	14%	6	86%	2	29%	5	71%	7
Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità	2	67%	1	33%	0	0%	3	100%	3
Comitato per la remunerazione e le nomine	2	67%	1	33%	0	0%	3	100%	3
Comitato per le operazioni con parti correlate	3	100%	0	0%	0	0%	3	100%	3

## PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI

	Numero di riunioni	Tasso di partecipazione (*)
Consiglio di Amministrazione	11	89%
Comitato Strategico	12	100%
Comitato Operazioni con Parti Correlate	2	83%
Comitato Remunerazione e Nomine	12	94%
Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	15	98%

(\*) Il tasso di partecipazione è stato calcolato tenendo conto del numero massimo di riunioni a cui ciascun Membro avrebbe potuto partecipare a partire dall'entrata in carica.

## Il ruolo del Presidente

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

## Il ruolo dell'Amministratore Delegato

L'Amministratore Delegato di Nexi S.p.A. coincide con il Direttore Generale ed è responsabile della direzione e del coordinamento delle diverse componenti aziendali, al fine di favorire l'attuazione del business plan del Gruppo. Inoltre, assicura il coordinamento delle attività di tutte le società appartenenti al perimetro del Gruppo.

## Il ruolo del Consiglio di Amministrazione

I consiglieri soddisfano i requisiti di onorabilità e i criteri di competenza ed equità, in conformità a quanto previsto dalla legge, e sono soggetti ai cosiddetti "divieti di interlocking"<sup>2</sup>.

La *Relazione sul governo societario e sugli assetti proprietari* di Nexi S.p.A., disponibile sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com) fornisce informazioni in relazione alla composizione del Consiglio in termini di curriculum vitae, qualifiche, indipendenza e partecipazione dei consiglieri.

La remunerazione dei membri del Consiglio di Amministrazione è determinata in sede di Assemblea. Per maggiori informazioni sulle politiche retributive e sulla remunerazione del Consiglio di Amministrazione e degli amministratori con funzioni strategiche per il 2022, si rimanda alla relazione sulla Remunerazione, disponibile all'indirizzo [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).

## Governance della Sostenibilità

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo responsabile della **direzione strategica** e della **supervisione delle attività, dei risultati e degli impatti in materia di sostenibilità**. In particolare:

- definisce i principi, le linee guida, gli obiettivi e gli impegni relativi ai temi di sostenibilità rilevanti per il Gruppo, in linea con gli obiettivi strategici e le aspettative degli stakeholder;
- sovrintende all'applicazione dei principi e delle linee guida in tutte le società del perimetro;
- valuta periodicamente i risultati e gli impatti della gestione dei temi di sostenibilità rilevanti, in considerazione dell'evoluzione del contesto interno ed esterno al Gruppo;
- definisce il percorso di integrazione degli obiettivi strategici assegnati al Top Management e agli Amministratori esecutivi con obiettivi di sostenibilità;
- approva la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario;
- rappresenta il più alto organo di governo a sovrintendere la risposta al cambiamento climatico;
- approva e supervisiona il coinvolgimento del Gruppo in iniziative esterne e formalizza i piani d'azione.

La Policy di Sostenibilità, che sancisce principi guida e responsabilità è adottata da tutte le principali legal entities del Gruppo.

<sup>2</sup> Divieto ai massimi organi di gestione, supervisione e controllo di una società di assumere responsabilità analoghe in organizzazioni concorrenti.

Il **Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità** svolge **funzioni propositive e consultive** al Consiglio di Amministrazione in materia di sostenibilità. In particolare:

- esamina e valuta le tematiche di sostenibilità connesse all'esercizio all'attività di impresa, con l'obiettivo di un miglioramento continuo del profilo di sostenibilità del Gruppo Nexi;
- monitora l'allineamento alle normative vigenti e alle migliori pratiche di mercato in merito ai temi di sostenibilità;
- esamina e valuta la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.

Il **Top Management** formula **piani di sostenibilità e i relativi obiettivi**, ed è responsabile della loro implementazione in linea con le strategie, i principi, le linee guida e gli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione. In particolare:

- contribuisce a identificare i temi di sostenibilità rilevanti per il Gruppo;
- propone iniziative ed obiettivi, tenendo conto dei rischi connessi al business;
- partecipa alle iniziative individuate e riferisce al Consiglio di Amministrazione circa i risultati conseguiti in merito agli obiettivi prefissati;
- svolge attività di advocacy internamente ed esternamente, occupandosi del coinvolgimento degli stakeholder;
- riferisce alla funzione ESG in merito ad eventuali sviluppi significativi relativi alle tematiche di sostenibilità;
- riferisce periodicamente al Consiglio di Amministrazione in merito alle questioni legate al cambiamento climatico.

La funzione responsabile delle tematiche di sostenibilità, nell'ambito della divisione *Group Corporate & External Affairs & ESG*, è la **funzione ESG**. I suoi compiti includono:

- il coordinamento ed il monitoraggio del processo di redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario;
- lo sviluppo della strategia ESG, incluso il monitoraggio della sua applicazione, e del posizionamento in termini ESG del Gruppo, attraverso il continuo dialogo e coinvolgimento del Top Management;
- il confronto continuo con il Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità in merito alla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, allo sviluppo delle strategie di sostenibilità, ai risultati conseguiti, nonché in merito ai principi e le linee guida definiti dal Consiglio di Amministrazione.

Le risultanze dell'Autovalutazione del Consiglio di Amministrazione per l'anno 2022 confermano che è consapevole dell'importanza delle questioni legate alla sostenibilità, alla sicurezza e all'ambiente. Sono state fatte delle sessioni ad hoc di approfondimento sui temi ESG con i consiglieri entrati incarica successivamente al 30 Dicembre 2021, e il livello di commitment e di condivisione del percorso intrapreso dal Gruppo è buono. Per il 2023, sono in corso attività di programmazione per ulteriori sessioni di formazione sulle tematiche ESG.

I dettagli del processo di Autovalutazione e le risultanze sono stati presentati e discussi nella seduta del Consiglio del 6 marzo 2023 (e precedentemente dal Comitato Remunerazione e Nomine nella seduta del 2 marzo 2023) e sintetizzati nella Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari disponibile sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).

Nel 2022 sono state svolte **diverse iniziative che testimoniano l'impegno del Gruppo** verso una gestione sostenibile delle proprie attività e, a riguardo, sono stati ottenuti importanti riconoscimenti, a testimonianza che le sfide affrontate sono in linea con le aspettative degli stakeholder. In particolare:

- partecipazione all'United Nations Global Compact, per il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile entro il 2030;
- inclusione nel S&P Global's Sustainability Yearbook 2023, per il terzo anno consecutivo;
- significativo miglioramento del rating ESG Corporate Sustainability Assessment del Gruppo Nexi assegnato da S&P Global con un aumento di 5 punti, dal 2021, arrivando a 73\* (su 100) quest'anno, confermando il Gruppo Nexi come top performer nel settore dei pagamenti. L'aumento del punteggio, che aveva già evidenziato anche una forte crescita nel 2021, dimostra l'impegno del Gruppo Nexi nei confronti delle tematiche ESG, che continuano ad avere un ruolo sempre più strategico nella crescita del Gruppo;
- ottenimento di un punteggio "A-" nel rating ambientale di CDP, confermando il risultato del 2021 ed evidenziando un significativo miglioramento rispetto alla valutazione C del 2020.
- inclusione, in continuità con il 2021, di Nexi S.p.A. nel MIB ESG Index, il primo indice ESG dedicato alle blue-chip italiane e pensato per individuare i grandi emittenti italiani quotati che presentano le migliori pratiche ESG;
- revisione degli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO2 dei Science Based Targets (SBTi)<sup>3</sup>, per estendere l'ambizione climatica all'intero perimetro di Gruppo e rafforzare il ruolo attivo del Gruppo Nexi nel percorso verso la decarbonizzazione. I target precedentemente approvati, in linea con gli obiettivi globali sul cambiamento climatico per contribuire a limitare il riscaldamento globale a 1,5°C al di sopra dei livelli preindustriali, prevedevano l'impegno a ridurre le emissioni assolute di gas serra di scope 1 e 2 in Italia del 42% entro il 2030, partendo dalla baseline del 2020. Inoltre, prevedevano l'impegno affinché il 78% dei fornitori di beni capitali in Italia aderisca alla SBTi entro il 2025<sup>4</sup>. Le attività di revisione dei target portate avanti nel 2022 sono state finalizzate all'inclusione di tutte le geografie del Gruppo nel percorso di decarbonizzazione. Gli obiettivi sono ora in revisione a SBTi e l'approvazione è prevista nel terzo quarter del 2023, in linea con i tempi tecnici previsti dall'ente;
- impegno ad azzerare le emissioni nette di Gruppo entro il 2040, 10 anni prima dell'obiettivo fissato dall'accordo di Parigi;
- neutralizzazione delle emissioni prodotte nel 2021 tramite il finanziamento di progetti specifici<sup>5</sup>;
- premiazione come Top Employer Italia 2023 per Nexi dal Top Employers Institute, l'ente di certificazione per l'eccellenza aziendale in ambito HR, presente nel nostro Paese da oltre 30 anni;
- istituzione del Diversity and Inclusion Board in Nets incaricato di guidare il programma per la diversità e l'inclusione, definendo priorità e attività da realizzare;
- nomina agli SDG Tech Awards 2022 per Nets Climate Action Service, nell'area delle soluzioni digitali. SDG Tech Awards è il principale premio dedicato alla sostenibilità nei Paesi nordici, un programma a più fasi con l'obiettivo di creare una comunità permanente di aziende che condividono il proprio know how sulle tecnologie green, si sostengono a vicenda e collaborano per accelerare la transizione verde;
- nomina di Nets da Sustainory.org, piattaforma di partnership globale senza scopo di lucro finalizzata a migliorare la conoscenza e l'accesso alla tecnologia sostenibile, per condividere idee e promuovere l'innovazione aziendale.

In occasione del Capital Markets Day 2022, il Gruppo Nexi ha inoltre presentato la prima strategia ESG formalizzata, che rappresenta uno dei pilastri fondanti del nuovo piano industriale. Maggiori informazioni sulla strategia ESG del Gruppo sono disponibili al paragrafo "La strategia ESG".

<sup>3</sup> I Science Based Targets (SBTi) forniscono alle aziende un percorso chiaramente definito per ridurre le emissioni in linea con gli obiettivi dell'Accordo di Parigi. Più di 4.000 aziende in tutto il mondo stanno già lavorando con l'iniziativa.

<sup>4</sup> Per maggiori dettagli sulle iniziative definite per raggiungere gli obiettivi approvati da SBTi si rimanda alla Sezione 3 della Dichiarazione paragrafo "Tutela dell'ambiente".

<sup>5</sup> Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo "Target di decarbonizzazione" dove viene data una breve descrizione dei progetti.

\* Al momento della pubblicazione ad Aprile 2023 il punteggio è stato aggiornato a 74.

## Il Sistema dei controlli interni e di Gestione dei Rischi di Gruppo - SCIGR

Il Consiglio di Amministrazione di Nexi ha implementato un **Sistema dei Controlli Interni e di Gestione dei Rischi (SCIGR)** conforme alle disposizioni del Codice di Corporate Governance e consono alla natura e alla dimensione dell'organizzazione. Il sistema si basa sui seguenti quattro pilastri:

- il Regolamento di Gestione e Coordinamento che disciplina i rapporti tra la Capogruppo e le società controllate;
- le Regulatory System Guidelines di Gruppo, composte dall'insieme di codici, regolamenti, linee guida, politiche, procedure e istruzioni operative;
- il processo di Enterprise Risk Management e l'individuazione della funzione di Group Enterprise Risk Management;
- la funzione Audit responsabile della valutazione complessiva dell'idoneità e dell'adeguatezza dei controlli interni e del sistema di gestione dei rischi del Gruppo.

Lo SCIGR consiste nell'insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte ad un'efficace identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi che caratterizzano l'organizzazione, al fine di contribuire allo sviluppo sostenibile del Gruppo.

Le società controllate sono autonomamente responsabili della definizione e del funzionamento del proprio sistema di controllo interno, in conformità con le linee guida del Gruppo, con il Codice di Corporate Governance delle società quotate italiane e con il framework riferimento costituito dallo Statuto, il Codice Etico, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs 231/01. Inoltre, i sistemi di controllo interni adottati dalle diverse società sono coerenti con i modelli del COSO Framework<sup>6</sup>.

La Capogruppo e le controllate attuano soluzioni organizzative che:

- garantiscono la separazione tra funzioni operative e di controllo ed evitano situazioni di conflitto di interessi nell'assegnazione delle responsabilità;
- consentono di identificare, misurare e monitorare adeguatamente tutti i rischi assunti o ipotizzabili nei diversi segmenti operativi;
- sono ispirate a logiche basate sui processi, indipendentemente dal posizionamento delle relative attività nella struttura organizzativa e aziendale;
- definiscono le attività di controllo a tutti i livelli operativi e consentono l'identificazione dei compiti e delle responsabilità;
- garantiscono sistemi informativi affidabili e procedure di reporting adeguate ai vari livelli di gestione cui sono assegnate le funzioni di controllo;
- attivano i flussi informativi utili a consentire l'adempimento delle responsabilità riguardanti i sistemi di controllo interni;
- stabiliscono, attraverso il management, specifiche attività di controllo e processi di monitoraggio per garantire l'efficacia e l'efficienza dei sistemi di controllo interni nel tempo e per prevenire eventuali irregolarità e/o azioni fraudolente;
- garantiscono che le anomalie riscontrate siano prontamente portate all'attenzione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale e tempestivamente gestite;
- consentono la tracciabilità delle attività e della documentazione rilevante, assicurandone l'identificazione, la ricostruzione dalle fonti e gli elementi di informazione a sostegno delle attività.

<sup>6</sup> Committee of Sponsoring Organizations.

## Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale di Nexi S.p.A. è composto da un Presidente, due Sindaci effettivi e due supplenti eletti in occasione dell'Assemblea degli Azionisti di Nexi S.p.A. del 5 maggio 2022. Il Collegio verifica il corretto controllo strategico e gestionale svolto dalla Capogruppo sulle società del Gruppo e opera in stretta collaborazione con i corrispondenti organi delle Società controllate.

MEMBRI DEL COLLEGIO SINDACALE	RUOLO
Giacomo Bugna	Presidente
Mariella Tagliabue	Sindaco Effettivo
Eugenio Pinto	Sindaco Effettivo
Serena Gatteschi	Sindaco Supplente
Sonia Peron	Sindaco Supplente

La "Policy di diversità degli organi societari" in merito alla composizione del Collegio Sindacale:

- raccomanda agli azionisti di prendere in considerazione per il ruolo di Sindaci candidati appartenenti a diverse fasce d'età, tali da assicurare un corretto equilibrio tra continuità e cambiamento nella composizione del Collegio Sindacale;
- stabilisce che almeno un terzo di Sindaci appartenga al genere meno rappresentato e raccomanda che l'equilibrio tra i generi sia rispettato anche all'interno delle liste sia per gli effettivi che per i supplenti, ove il numero sia maggiore di tre;
- richiede che i Sindaci posseggano adeguate competenze e requisiti di professionalità;
- prevede che i Sindaci siano in possesso dei requisiti di indipendenza, coerentemente a quanto previsto dalla normativa.

Al 31 dicembre 2022, almeno un terzo dei membri appartiene al genere meno rappresentato.

Il Collegio Sindacale di Nexi S.p.A. svolge anche il ruolo di Organo di Vigilanza della Capogruppo ai sensi del D.lgs. 231/2001 e si identifica come "Comitato per il controllo interno e la revisione contabile" ai sensi dell'art.19 del D.lgs. 39/2010.

Il Collegio Sindacale, inoltre, controlla il rispetto della "Procedura Operazioni con Parti Correlate", la quale identifica le regole che disciplinano l'approvazione e l'esecuzione delle operazioni con parti correlate effettuate dall'organizzazione, per garantire la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni stesse.

Gli esiti del processo di autovalutazione del Collegio Sindacale di Nexi per l'esercizio 2022 sono stati presentati e discussi nella seduta del Consiglio del 6 marzo 2022.

L'autovalutazione mostra un quadro complessivo del funzionamento del collegio sindacale positivo, dal quale emerge che tale organo ha saputo adottare modalità di funzionamento efficaci ed efficienti nonché allineate al quadro normativo di riferimento.

## Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231 e il Codice Etico

Le società italiane del Gruppo Nexi sono dotate di **un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ai sensi del D.lgs. 231/2001 approvato dal Consiglio di Amministrazione, in seguito all'avallo dell'Organismo di Vigilanza. Tutte le attività e le strutture organizzative sono soggette a controlli in merito all'attuazione del Modello, per monitorarne in modo continuativo l'efficacia e l'aggiornamento.

In un contesto di crescente attenzione ai temi della corporate governance, oltre che all'istituzione di un modello organizzativo, societario e di Gruppo, che è in grado di gestire con maggiore efficacia il rischio d'impresa, il Gruppo Nexi ha formalizzato un documento che riassume i principi etici a cui il Gruppo si ispira, il Codice Etico.

Il Codice Etico di Gruppo, univoco per tutte le società, ha l'obiettivo di definire in modo chiaro e trasparente l'insieme dei valori promossi dal Gruppo nella conduzione delle proprie attività. Nella conduzione delle proprie attività, il Gruppo mira a coniugare redditività e competitività con il rispetto scrupoloso dell'etica professionale.

Il Codice Etico stabilisce pertanto i valori etici e i principi di comportamento a cui il Gruppo orienta la propria attività nei confronti di tutti gli stakeholder interni ed esterni. I contenuti del Codice Etico e i suoi eventuali aggiornamenti - comprese le modifiche e/o integrazioni apportate dal Gruppo - sono definiti e approvati dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo Nexi.

Il Codice viene successivamente adottato dal Consiglio di Amministrazione di ciascuna società controllata.

Tra i principali valori promossi si trovano i principi di onestà, correttezza, trasparenza e imparzialità. Inoltre, vengono promossi principi guida, complementari agli obblighi giuridici e all'autoregolamentazione, che guidano la condotta in coerenza con la mission del Gruppo.

Sono destinatari del Codice Etico e quindi tenuti a conoscere e osservare i valori etici e i principi di comportamento in esso stabiliti:

- i componenti degli Organi Sociali (soci, membri del Consiglio di Amministrazione, membri del Collegio Sindacale e membri dell'Organismo di Vigilanza, ove istituito);
- tutti i dipendenti del Gruppo sia della Capogruppo che delle società controllate - anche straniere (anche acquisite successivamente all'adozione del Codice) e tutti i soggetti legati da un qualsiasi rapporto di lavoro con il Gruppo, compresi i lavoratori interinali;
- i fornitori di beni e servizi, nei limiti dei rapporti in essere con il Gruppo, compresi i consulenti e i professionisti esterni, nonché tutti i collaboratori che a qualsiasi titolo agiscono in nome e/o per conto del Gruppo.

I contenuti del Codice Etico e i suoi eventuali aggiornamenti - comprese le eventuali modifiche e/o integrazioni apportate dal Gruppo - sono definiti e approvati dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo Nexi. Il Codice viene successivamente adottato dal Consiglio di Amministrazione di ciascuna società controllata.

Il Codice Etico rappresenta la base su cui viene attuato il sistema di controllo preventivo, affidato ad un Organismo di Vigilanza speciale con poteri di iniziativa e di controllo autonomi. In base alle norme stabilite nel Codice Etico, il Gruppo non tollera la corruzione in tutte le forme e prende tutte le misure necessarie ad evitare tali illeciti.

Per maggiori informazioni sul Codice Etico si rimanda al sito [nexigroup.com](http://nexigroup.com), dove il documento è pubblicamente disponibile.

### **Segnalazione di comportamenti illeciti**

Il Gruppo Nexi dispone di canali informativi per facilitare il flusso di informazioni e segnalazioni di comportamenti illeciti, sia da parte dei dipendenti che di soggetti esterni, in merito alla violazione di norme, regolamenti e procedure interne, comprese le violazioni del Codice Etico e del Modello 231.

Per quanto riguarda Nexi, ogni segnalazione può essere indirizzata:

- a una casella di posta elettronica indirizzata all'Organismo di Vigilanza;
- all'indirizzo della sede della società del Gruppo per posta, all'attenzione dell'Organismo di Vigilanza (in caso di segnalazioni anonime);
- alla casella di posta elettronica indirizzata al responsabile del sistema interno di segnalazione delle violazioni delle norme (Whistleblowing) individuato nel Responsabile della Funzione Compliance di Gruppo, o della Funzione Audit se la segnalazione è indirizzata a quest'ultima, che provvede a informare l'Organismo di Vigilanza.

Si noti che Nets si differenzia per l'utilizzo di un sistema che prevede l'invio delle segnalazioni a un portale dedicato. Una volta inoltrata la segnalazione, gli utenti amministratori riceveranno una notifica via e-mail e/o SMS e potranno accedere alla segnalazione, mentre il segnalante potrà ricevere e inviare messaggi all'interno del sistema rimanendo completamente anonimo.

In entrambi i sistemi chiunque faccia una segnalazione in buona fede è protetto da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e l'anonimato del segnalante è garantito a prescindere.

Nel 2022 non sono pervenute segnalazioni attraverso il canale Whistleblowing che rientrassero nell'ambito di applicazione della politica. Allo stesso modo, non sono pervenute segnalazioni alla Funzione Audit, anche con riferimento a quanto reso noto al Responsabile della Funzione in qualità di Segretario dell'Organismo di Vigilanza.

Nel corso del 2022 non sono pervenute segnalazioni di discriminazione per nessuna delle società del Gruppo.

## Policy Anticorruzione

La Policy Anticorruzione del Gruppo, approvata dal Consiglio di Amministrazione, ha il compito di:

- definire principi volti a identificare e scoraggiare potenziali atti di corruzione al fine di proteggere l'integrità e la reputazione dell'organizzazione;
- delineare ruoli e responsabilità per la lotta alla corruzione;
- identificare le principali aree a rischio in cui potrebbero verificarsi casi di corruzione.

Tutte le società del Gruppo sono chiamate ad attenersi alla Policy, insieme agli organi di governo, ai dipendenti, ai fornitori e a qualsiasi altro partner commerciale che operi a nome o per conto di Nexi, ovunque svolgano le proprie attività. La Policy Anticorruzione è pubblicamente disponibile sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com). Il Gruppo Nexi è inoltre impegnato a fornire formazione periodica in tema di anticorruzione.

Per quanto riguarda Nets, la Ethics Policy, la Politica anticorruzione e la Politica sui conflitti di interesse si combinano per regolare il trattamento dei conflitti di interesse. La funzione Compliance di Nets è responsabile del monitoraggio annuale della compliance nelle società del perimetro Nets, anche per quanto riguarda il tema dei conflitti di interesse. La Ethics Policy e la Anti-Corruption Policy<sup>7</sup> sono state entrambe aggiornate nel dicembre 2022, mentre la nuova Conflicts of Interest Policy è stata adottata nel marzo 2022. Nella Ethics Policy, Nets esprime il suo impegno fondamentale ad agire in conformità con tutte le leggi e i regolamenti applicabili, dimostrando così il suo impegno nel rapporto tra Nets e i suoi stakeholder. A questo proposito, Nets si impegna a collaborare in modo legale ed etico con le indagini ufficiali su qualsiasi attività potenzialmente illegale che coinvolga Nets. Infine, la Politica sui conflitti di interesse si basa ulteriormente su questa base, fornendo indicazioni per consentire ai dipendenti di Nets di evitare problemi etici derivanti da conflitti di interesse che coinvolgono il loro impiego presso Nets. Nel 2022 tutti i dipendenti di Nets, compresi i consulenti esterni, hanno ricevuto in iLearn una formazione sulla Politica anticorruzione e sulla Politica sui conflitti di interesse, che verrà erogata almeno una volta all'anno.

**Nel 2022 non sono state registrate sanzioni per il mancato rispetto delle normative o delle leggi relative alla corruzione e al riciclaggio di denaro, in linea con il 2021.**

<sup>7</sup> Nets ha una propria politica per la anticorruzione che ha allineato alla politica di Gruppo Nexi.

## **Evoluzione del Sistema di Controllo Interno di Gruppo**

Il progetto di estensione della valutazione audit del Sistema di Controllo Interno, iniziato nel 2021, è proseguito nel corso del 2022:

- è stata introdotta una valutazione “intermedia”, riferita al primo semestre, per le Società oggetto di valutazione nel 2021, il cui risultato è stato portato all’attenzione del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e del Board a luglio 2022;
- nel processo di valutazione per il 2022 sono state comprese nel perimetro, oltre le società Nets già oggetto di valutazione per l’anno precedente, anche le società controllate entrate nel Gruppo a seguito dell’integrazione del Gruppo SIA.

Il tool informatico in uso per la gestione e la raccolta delle evidenze relative al processo di valutazione, Internal Control System - ICS basato sul COSO Framework, è stato reso disponibile alle Funzioni di Controllo delle Società interessate per l’inserimento diretto in autonomia dei dati richiesti.

L’ultima valutazione dell’ICS del Gruppo è stata condotta nel primo trimestre 2023 e ha portato ad un risultato complessivamente positivo nel panel delle Società considerate.

## **Il ruolo della Funzione Audit**

La funzione di Audit di ciascuna società del Gruppo è responsabile della verifica indipendente del funzionamento, dell’adeguatezza e della coerenza del SCIGR con le linee guida definite dal Consiglio di Amministrazione. La funzione ha il compito di valutare periodicamente la completezza, la funzionalità e l’adeguatezza del Sistema di Controllo Interno.

In particolare, la funzione Audit:

- definisce e implementa un piano di audit, approvato dal Consiglio di Amministrazione a seguito del parere preventivo del Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità, per l’esame e la valutazione dell’adeguatezza e dell’efficacia del Sistema di Controllo Interno;
- verifica, sia su base continuativa che in relazione a specifiche esigenze, il funzionamento e l’idoneità del sistema di gestione dei rischi e di controllo interno, attraverso un piano di audit annuale e pluriennale approvato dal Consiglio di Amministrazione, sulla base di una prioritizzazione dei principali rischi;
- redige report periodici contenenti informazioni circa le proprie attività, le modalità di gestione dei rischi e la conformità ai piani definiti. I report periodici contengono una valutazione dell’idoneità e dell’adeguatezza del sistema di gestione dei rischi e di controllo interno;
- trasmette i rapporti menzionati nei punti precedenti ai presidenti dell’organo di controllo, al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità e all’organo di gestione, nonché all’Amministratore Delegato;
- verifica, nell’ambito del piano di audit, l’affidabilità dei sistemi informativi, compresi i sistemi di contabilità.

## **Audit di terze parti indipendenti**

Il Gruppo Nexi esegue verifiche e audit interni su molteplici temi, tra cui quelli legati alla cybersecurity. Considerato il ruolo e il posizionamento nel mercato finanziario, le società più rilevanti del Gruppo Nexi sono vigilate dalle autorità finanziarie. Inoltre il Gruppo viene periodicamente soggetto a valutazioni e audit sulla sicurezza da parte dei propri clienti in merito ai servizi loro erogati. Infine ai fini del mantenimento delle certificazioni di sicurezza (quali PCI, ISO e ISAE 3402) sono effettuati audit annuali da terze parti indipendenti e qualificate.

**Nel corso del 2022, in linea con gli anni precedenti, non sono pervenute segnalazioni dalla Funzione Audit relative a corruzione accertata, anche in riferimento a quanto comunicato al Responsabile della Funzione nel ruolo di Segretario dell'Organo di Vigilanza.**

### **Il piano audit di Nexi sui temi di sostenibilità**

Il piano di audit 2022 ha previsto attività di audit sui temi di sostenibilità, in riferimento ai temi materiali rappresentati nella Matrice di materialità 2021 relativi alla conformità alle leggi e alle normative, insieme a quelli relativi all'area operativa dei servizi aziendali per i clienti, ma anche a temi relativi alla gestione dei dipendenti e dei fornitori.

Di seguito sono elencate le principali attività di audit svolte nel 2022 in riferimento ai temi materiali emersi durante l'analisi di Materialità:

#### **Nexi S.p.A.**

- Controlli correlati alla L. 262/05
- Applicazione delle linee guida di Gruppo in tema di Reward
- Relazioni Istituzionali
- Audit Ambientali, Sociali e di Governance
- Assessment sui Data Center del Gruppo

#### **Nexi Payments**

- Audit per la Certificazione SA 8000 (social responsibility standard)
- ISO14001 Environmental Management System
- ISO 9001 Quality Management System
- Audit sul processo antiriciclaggio
- Trasparenza e Informativa ai Clienti
- Award system
- Continuità operativa dei servizi

#### **Mercury Payment Services**

- ISO 9001 Quality Management System

#### **Help Line**

- Certificazione ISO 9001 e UNI EN 15838

#### **Service Hub**

- ISO 9001 Quality Management System
- Continuità operativa fabbrica carte

#### **SIA Central Europe**

- Procurement

#### **Nexi Greece Processing Services**

- Procurement

## Il piano di audit di Nets sui temi della sostenibilità

L'Internal Audit di Nets Group è una funzione di garanzia indipendente ancorata all'Internal Audit di Nexi Group.

Viene stabilito un universo di audit basato sui processi e, in una certa misura, sulle diverse entità legali. Tale universo di audit viene aggiornato come base per la pianificazione degli audit. Per ciascuno dei +100 sottoprocessi, vengono identificati gli obiettivi e i rischi correlati agli obiettivi del sottoprocesso. Per ogni rischio, viene effettuata una valutazione iniziale del rischio intrinseco e di quello residuo, valutandone la probabilità e l'impatto.

Inoltre, viene valutata l'importanza del sottoprocesso ed è obbligatorio effettuare l'audit sulla base dei requisiti normativi del cliente. Vi sono anche audit ad hoc avviati dalla direzione e dal Consiglio di Amministrazione.

Di seguito sono elencate alcune delle principali attività di audit nel campo della sostenibilità:

- Concardis Audit antiriciclaggio
- Audit antiriciclaggio di Nets Denmark A/S
- Governance GDPR
- Gestione del rischio di Ratepay
- Risorse umane Ratepay
- Paytrail Antiriciclaggio
- Continuità operativa/gestione del rischio del Gruppo

## Il ruolo della funzione Compliance & AML

### Rischi di non conformità

La funzione Compliance & AML di Nexi Payments ha la responsabilità di garantire che le attività di Nexi siano conformi alle leggi e alle normative applicabili, che il Gruppo sia conforme alle clausole contrattuali nelle comunicazioni con i clienti e con gli Organi di Vigilanza e fornisca assistenza e consulenza in relazione a specifiche richieste formulate dagli organi societari. La funzione ha, inoltre, l'obiettivo di diffondere una cultura aziendale basata sui principi di onestà, correttezza e conformità attraverso l'erogazione di formazione specifica.

In particolare, con riferimento alla misurazione del rischio di non conformità:

- le scale di impatto del rischio di non conformità intrinseco e residuo in termini qualitativi e quantitativi sono state allineate alla metodologia ERM;
- è stata modificata la frequenza delle attività di misurazione del rischio di non conformità;
- è stata introdotta la misurazione della "Maturità del Sistema di Compliance", da intendersi come la combinazione dei livelli di adeguatezza ed efficacia del Sistema di Compliance, come risultato dei test effettuati.

Per quanto riguarda le attività svolte in ex-ante su iniziative progettuali, sono stati introdotti i seguenti aggiornamenti:

- è stata introdotta la "Compliance Impact Analysis" al fine di definire gli specifici adeguamenti da attuare per conformarsi alla normativa vigente;
- un'attività di "assurance" da parte della Funzione Compliance sull'esecuzione dei test da parte delle strutture competenti effettuata prima del "go live";
- le modalità di gestione delle potenziali non conformità derivanti dalle attività di progetto.

Nel corso dell'anno, in collaborazione con l'Area Cybersecurity e la Funzione Risk Management, è stata posta attenzione alla compliance dei sistemi informativi, affrontando le misure di sicurezza nei nuovi progetti e servizi.

Per quanto riguarda Nets, la funzione Compliance & Regulatory supervisiona i rischi legali e di compliance, definendo i requisiti minimi attraverso le policy e supportandone l'implementazione e il monitoraggio attraverso framework, strumenti, processi e attività di controllo, facilitando la gestione dei rischi e della compliance e valutando la conformità delle attività delle singole entità Nets con la strategia approvata a livello di Gruppo. Le sue aree di intervento comprendono la prevenzione dei reati finanziari, la lotta alla corruzione e alla concussione, la protezione dei dati GDPR e la conformità alla PSD2. Nel corso del 2022, la maturità della governance della compliance ha continuato a ricevere attenzione con la creazione di tre Linee di difesa (LoD) tra le entità del perimetro Nets. Si è continuato a porre l'accento sullo sviluppo del quadro di conformità attraverso l'implementazione di politiche di Gruppo, la suddivisione delle responsabilità tra 1LoD e 2LoD, lo sviluppo di un monitoraggio indipendente nei domini di conformità 2LoD e un reporting continuo 2LoD. Nel corso dell'anno sono state aggiornate le politiche soggette a revisione annuale, anche per riflettere le modifiche legislative e per allinearsi alle linee guida del Gruppo Nexi, e sono state introdotte nuove politiche chiave nell'area PSD2, tra cui una nuova politica PSD2 e una politica per la segnalazione degli incidenti. Anche gli esercizi di monitoraggio sono stati ulteriormente approfonditi: nelle filiali di Nets è stato lanciato il programma di monitoraggio della criminalità finanziaria e un nuovo programma di monitoraggio della PSD2 è stato lanciato in Nets Danimarca, per essere successivamente esteso anche alle filiali.

### Antiriciclaggio

Nel corso del 2022, è proseguito l'impegno del Gruppo nelle attività di sensibilizzazione e formazione in materia di antiriciclaggio. Sono stati erogati corsi online e previsti focus specifici su Trasparenza e Antiriciclaggio (Emissione/Acquisto), Antitrust, Pratiche commerciali scorrette, Abusi di mercato e Operazioni con parti correlate, nonché sul D.Lgs. 231/2001. Con riferimento a Nets, sono stati avviati diversi corsi di formazione e-learning sulla Compliance, includendo i temi di Anticorruzione, antiriciclaggio e Conflitto di interessi.

Al fine di prevenire e contrastare il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, la Funzione Compliance & AML di Nexi Payments ha adottato la Policy AML oltre al Manuale AML<sup>8</sup>. Il Responsabile della Funzione Compliance & AML di Nexi Payments è anche l'MLRO<sup>9</sup> e il Funzionario delegato per la segnalazione di operazioni sospette ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 231/2007. Per quanto riguarda le politiche e le procedure interne in materia di antiriciclaggio, nel 2022 è stata aggiornata la Policy Antiriciclaggio al fine di recepire l'ultimo aggiornamento delle "Linee Guida di Gruppo in materia di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo", di disciplinare adeguatamente i profili antiriciclaggio relativi alle nuove configurazioni dei "Servizi di Iniziativa dei Pagamenti" (PIS) e della "Piattaforma Carte Commerciali", nonché l'internazionalizzazione della gestione e manutenzione dell'"Archivio Unico Informativo". Il Manuale Antiriciclaggio è stato conseguentemente aggiornato per recepire tali modifiche, al fine di garantire la coerenza con i principi enunciati nella Policy Antiriciclaggio pubblicata sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).

Per quanto riguarda il perimetro di Nets, le priorità nell'area della prevenzione dei reati finanziari sono state guidate dalle attività di mitigazione avviate a seguito dell'ispezione della FSA danese nel 2020. Il quadro generale di prevenzione dei reati finanziari è di buon livello, con un declassamento del rischio AML/CTF. La formazione annuale è stata completata e le attività di monitoraggio per la prevenzione dei crimini finanziari sono state implementate e completate in tutto il perimetro di Nets. Dal punto di vista delle

<sup>8</sup> Normativa attualmente in fase di revisione per l'integrazione delle disposizioni definite dalla V Direttiva Antiriciclaggio.

<sup>9</sup> Responsabile per la segnalazione del riciclaggio di denaro.

sanzioni, la guerra in Ucraina è stata un elemento di grande importanza per garantire l'allineamento, la comunicazione chiara e la visione d'insieme della situazione attuale in tutto il perimetro di Nets.

Nel periodo di riferimento 2022, l'organizzazione antiriciclaggio di Concardis GmbH è stata caratterizzata dall'integrazione in corso di Concardis in Nets, da un audit speciale da parte della BaFin nel segmento dei servizi digitali e dall'ordine della BaFin di adottare misure per eliminare le carenze nell'organizzazione aziendale e nella prevenzione del riciclaggio di denaro. Per rimediare ai rilievi di BaFin e di altri rilievi dei revisori, alla fine del 2021 è stato avviato un programma di risanamento completo, che è stato portato avanti con notevole impegno nel 2022. Inoltre, sono state adottate le politiche del Gruppo Nets e sono stati erogati i relativi corsi di formazione antiriciclaggio ai dipendenti interessati. La pandemia di Covid-19 non ha portato ad alcun cambiamento fondamentale nel contenuto dei principi e delle procedure nell'area della prevenzione del riciclaggio di denaro. Dopo un'ampia valutazione, anche la crisi Ucraina-Russia non ha avuto un impatto significativo sulle misure di sicurezza interne e sull'attività di Concardis GmbH.

### **Business Continuity**

L'affidabilità del servizio è un fattore chiave per il Gruppo Nexi, che ha sviluppato un Sistema di Gestione della Continuità Operativa (Business Continuity Management System - BCMS) il cui obiettivo è garantire la capacità di erogare i servizi critici, come richiesto dalla normativa vigente, a un livello di servizio minimo accettabile e in linea con la propensione al rischio operativo definita nel framework di Enterprise Risk Management. Le politiche del Gruppo sono state definite con l'obiettivo di assicurare un approccio uniforme per tutte le società che ne fanno parte e garantire la coerenza dei risultati dell'anno. Per questo motivo, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Nexi S.p.A. una versione aggiornata della Business Continuity Policy che viene applicata a tutte le nuove società del Gruppo. Un team dedicato a livello europeo aggiorna e verifica costantemente le strategie e le soluzioni di Business Continuity per tutti gli scenari richiesti dalle normative applicabili a livello europeo, tra cui CODISE, PSD2, Privacy, EBA, attraverso attività di test pianificate ed eseguite regolarmente nel corso dell'anno. Ciò ha richiesto investimenti significativi negli ultimi anni, finalizzati ad aumentare la resilienza dei servizi con adeguate misure tecnologiche e organizzative, nonché la necessità di aumentare il numero di persone del team per gestire il Gruppo su scala europea. Nel 2022 è proseguito il focus di Nexi sull'eccellenza operativa, che mira anche ad aumentare il livello dei servizi offerti e l'attenzione alle richieste dei propri stakeholder.

### **Attività di lobbying**

Nexi agisce nella consapevolezza della necessità di contribuire ai processi decisionali di istituzioni e governi, rendendoli rappresentativi, inclusivi e partecipativi, riflettendo le istanze dei diversi Stakeholder. Anche tra i Sustainable Development Goals che compongono l'Agenda2030 dell'ONU per lo sviluppo sostenibile compare uno specifico target, il 16.7, volto ad "Assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli", in cui si esplicita la necessità di processi decisionali che coinvolgano tutti gli stakeholder di riferimento ed i portatori di interessi legittimi. Contribuendo al processo normativo afferente agli ambiti di operatività del Gruppo, anche in considerazione della partnership tra il Gruppo e la Pubblica Amministrazione, Nexi agisce in trasparenza con i propri Stakeholder e mette in evidenza le motivazioni sottostanti a determinate scelte strategiche e di business.

Per mitigare i rischi di possibili conflitti di interesse, Nexi agisce nel rispetto della normativa vigente in materia, nonché di quanto previsto dal proprio Modello 231, dal Codice Etico, dalla Policy Anticorruzione, nonché dalla Policy per la gestione dei conflitti di interesse.

Il Gruppo Nexi è attivo in attività di lobbying in tutti gli Stati membri europei in cui opera, con un focus specifico su, Italia, Danimarca e Germania. Le attività del Gruppo sono principalmente regolate dalla legislazione dell'UE e pertanto Nexi è attiva a Bruxelles dove si confronta con le istituzioni europee, sia autonomamente sia attraverso l'EDPIA (European Digital Payment Industry Association). Nexi è particolarmente attiva sulle questioni relative ai pagamenti digitali, ai servizi finanziari al dettaglio, all'antiriciclaggio, alla sicurezza informatica, agli asset digitali e ai dati e alla protezione dei consumatori. L'obiettivo di questa attività è fornire il punto di vista del Gruppo in relazione alle future politiche o legislazioni in discussione tra le diverse istituzioni. I punti di vista di Nexi sono trasmessi attraverso positioning paper presentati ai principali interlocutori in incontri individuali o nell'ambito di eventi cui il Gruppo Partecipa in cui intervienedirettamente.

Il team Corporate Affairs fa parte della funzione Corporate and External Affairs & ESG del Gruppo, ed è dislocato in diversi stati membri europei per supportare le attività locali nell'interazione con le autorità nazionali. Il team Corporate Affairs è responsabile della rappresentanza dell'interesse delle società del Gruppo verso le istituzioni europee e nazionali con l'obiettivo di utilizzare l'esperienza di Nexi sugli strumenti per favorire la digitalizzazione delle piccole e medie imprese (PMI) e la creazione di una società cashless. Per garantire flussi di informazioni adeguati e una corretta gestione del tema, il direttore del team Corporate Affairs riferisce al Group Corporate and External Affairs & ESG Director, su base settimanale e ogni volta si ritenga opportuno.

Nexi è attualmente registrata al Registro della Trasparenza in Italia<sup>10</sup> e nel European Lobbying Register con il numero di identificazione: 844755843952-38.

<sup>10</sup> Disponibile al link: [https://rappresentantiinteressi.camera.it/sito/legal\\_50/scheda-persona-giuridica.html](https://rappresentantiinteressi.camera.it/sito/legal_50/scheda-persona-giuridica.html).

## 1.3 ETICA DI BUSINESS E TRASPARENZA

- GRI 2-27: Conformità a leggi e regolamenti**
- GRI 205-3: Incidenti confermati di corruzione e misure adottate**
- GRI 206-1: Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche**
- GRI 417-3: Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing**

### La gestione delle informazioni privilegiate

Il “Regolamento per il trattamento delle informazioni rilevanti/privilegiate, l’istituzione e la tenuta dell’elenco delle informazioni rilevanti, dell’elenco insider e dell’internal dealing”<sup>11</sup> del Gruppo Nexi ha lo scopo di disciplinare, oltre agli obblighi di riservatezza e di segnalazione, il processo di gestione dei documenti e delle informazioni riservate e confidenziali, nonché la conservazione e l’aggiornamento dei registri dei soggetti che hanno accesso alle suddette informazioni ed il rispetto degli obblighi di internal dealing. Il regolamento mira a garantire la compliance e la corretta comunicazione al mercato delle informazioni privilegiate, garantendo la massima riservatezza fino alla pubblicazione delle informazioni. Per maggiori informazioni sul tema si rimanda al sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com) dove il documento è pubblicamente disponibile.

### La gestione della fiscalità

#### Approccio alla fiscalità

Nel 2021, l’integrazione con Nets si è progressivamente evoluta, in linea con l’obiettivo strategico di essere leader PayTech in Europa. Pur essendo impegnato in un complesso e trasversale ridisegno dei propri processi, l’obiettivo della corretta applicazione della normativa fiscale rimane una priorità per il Gruppo, come dimostra la creazione di una funzione dedicata all’interno del **Group Chief Financial Officer**.

La gestione della fiscalità è funzionale al business del Gruppo e al suo sviluppo sostenibile, anche attraverso un’elevata attenzione alla compliance fiscale la quale mitiga il rischio di comportamenti non etici o illegali, in linea con il Codice Etico e la prevenzione dei reati fiscali previsti dai Modelli 231 e 262.

In particolare, in conformità al sistema dei controlli interni, al fine di individuare correttamente i potenziali rischi di natura fiscale, il Gruppo monitora il rischio di non conformità alla normativa fiscale attraverso la specifica supervisione dei Subject Matter Expert della Funzione CFO. Allo stesso modo, nell’ambito della propria Politica di Sostenibilità, il Gruppo ribadisce il proprio impegno a rispettare la normativa fiscale e a ridurre il livello dei rischi di natura fiscale. Tenendo presente l’obiettivo di ridurre il rischio di contenzioso, la gestione degli adempimenti fiscali è presidiata da una specifica procedura organizzativa e la corretta interpretazione della normativa fiscale è perseguita attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, tenendo conto dei pareri specialistici forniti da professionisti di primario standing e delle linee guida dell’Agenzia delle Entrate.

Questo approccio verrà progressivamente esteso anche a Nets con l’evolversi del processo di integrazione attualmente in corso. L’informativa relativa alle attività del Gruppo in ciascun Paese è stata fornita in dettaglio attraverso il Country by Country Report (Legge 28 dicembre 2015, n. 208) per l’anno 2021, depositata a fine 2022.

<sup>11</sup> <https://www.nexigroup.com/content/dam/corp/downloads/group/governance/documents-procedures/regulations/RR-016-it.pdf>

## **Governance, controllo e risk management in ambito fiscale**

Nonostante la strategia fiscale e un quadro di controllo non siano ad oggi esplicitamente formalizzati, l'obiettivo della corretta applicazione della normativa fiscale rimane una priorità per il Gruppo. La compliance fiscale è attuata principalmente dal Dipartimento Fiscale all'interno della Direzione Contabilità e Fiscalità del Gruppo, nella funzione CFO. I controlli sono previsti nel quadro 262 (POG 136).

Per segnalazioni su comportamenti non etici o illegali e sull'integrità dell'organizzazione relativi alle imposte, sono applicabili i generali presidi in materia di whistleblowing e di responsabilità ex Mod. D. Lgs. n. 231/2001. Inoltre, il Gruppo Nexi soddisfa debitamente i requisiti di informativa IAS nella sua relazione annuale (ad esempio, l'informativa IAS 37 sulle controversie fiscali).

## **Stakeholder engagement e gestione delle segnalazioni connesse alla fiscalità**

La gestione degli adempimenti fiscali è controllata dalla corretta interpretazione della normativa fiscale che viene perseguita attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, tenendo conto dei pareri specialistici forniti da professionisti di primario standing e delle linee guida dell'Agenzia delle Entrate. I rapporti con l'Amministrazione finanziaria sono orientati alla massima trasparenza e ad evitare l'insorgere di contenziosi. Nexi, anche nell'intento di monitorare tempestivamente l'evoluzione legislativa e le interpretazioni dell'Amministrazione finanziaria, aderisce ad associazioni di categoria quali APSP (Associazione Prestatori Servizi di Pagamento) ed ABI (Associazione Bancaria Italiana).

## **Il Programma Antitrust**

Nel 2022 non sono state segnalate né si sono concluse azioni legali in relazione a comportamenti anticoncorrenziali e violazioni delle norme antitrust, né in materia di pratiche monopolistiche per l'intero perimetro del Gruppo. Il Gruppo fornisce formazione legata all'antiriciclaggio, anti corruzione e compliance.

## **I conflitti di interesse**

La Policy per la gestione delle situazioni di conflitto di natura sostanziale, supportata dal Codice Etico e dal Modello 231, identifica i diversi tipi di conflitti di interesse ed elenca le misure organizzative, procedurali e amministrative volte all'identificazione e alla gestione di conflitti di interesse reali o potenziali.

I Comitati Endoconsiliari del Consiglio di Amministrazione hanno l'obbligo per i membri di notificare al Presidente qualsiasi potenziale conflitto di interesse e in caso di conflitti d'interesse il Presidente del Consiglio di Amministrazione è tenuto a adottare le misure appropriate a risolverli. Per maggiori informazioni si rimanda al sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com) dove il documento è consultabile.

## **Gli obblighi di Trasparenza**

In considerazione del modello di business con cui Nexi Group fornisce servizi e prodotti per il tramite delle banche partner, sono state definite misure di salvaguardia di primo, secondo e terzo livello per verificare che l'attività svolta sia conforme alle disposizioni in materia di trasparenza.

È possibile trovare un'informativa indirizzata alla clientela attraverso la documentazione relativa alle informazioni precontrattuali sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com)

## La trasparenza e la correttezza nelle campagne di marketing

In tutte le sue attività, il Gruppo Nexi è guidato da principi e linee guida di trasparenza e correttezza, supportati da obblighi di autoregolamentazione in materia di trasparenza, gestiti dalla funzione Compliance.

Le comunicazioni commerciali di Nexi sono effettuate dalle aree marketing della Business Unit *Cards & Digital Payments*, al cui interno la funzione Customer Value Management (CVM), in collaborazione con l'area Brand & Communication, gestisce responsabilmente le campagne commerciali dedicate ai clienti, sia privati che aziendali, e ai clienti esercenti.

La funzione CVM ha definito e formalizzato specifiche procedure per qualsivoglia tipologia di campagna rivolta alla clientela. Le comunicazioni sono organizzate in una gerarchia predefinita (servizio, normativa, informativa, formazione, informazioni su prodotti e servizi, marketing), e ogni tipologia di comunicazione ha un livello di priorità specifico, determinate regole di contatto applicate attraverso la funzione marketing.

In merito al controllo di tali procedure, sono stati definiti indicatori specifici, insieme a una dashboard di gestione dei contatti, per verificare il rispetto degli obiettivi e per gestire eventuali problemi tempestivamente.

La funzione CVM invia campagne a clienti privati e commerciali, rispettando le preferenze espresse in termini di trattamento dei dati e della privacy e ne monitora quotidianamente l'adeguatezza delle informazioni e la conformità alle preferenze espresse. In merito, le principali variabili analizzate sono:

- numero di contatti effettuati per canale e per intervallo di tempo specifico (giorno, settimana, mese, trimestre, anno);
- cronologia dei contatti con i clienti sia sul canale in entrata che in uscita per migliorare il livello di servizio e facilitare la gestione dei clienti;
- percentuale di richieste di annullamento della sottoscrizione dalle comunicazioni commerciali di Nexi, sia per adempierle che per verificare che non superino la soglia predefinita;
- survey mensile del Net Promoter Score con analisi di tutti i record dei clienti con specifico riferimento alle comunicazioni commerciali, per identificare eventuali problemi dai clienti e implementare le azioni volte a migliorare la quantità e le modalità di comunicazione;
- controllo settimanale delle attività di Contact Center, delle motivazioni che hanno portato il cliente a contattarlo, per rilevare tempestivamente eventuali problemi o segnalazioni;
- analisi dettagliata di tutti i reclami e azioni tempestive per risolverli.

Inoltre, sono stati definiti intervalli di tempo durante i quali non vengono effettuate comunicazioni commerciali e sono stati fissati limiti sul numero di contatti per canale e tempistiche.

In aggiunta, le comunicazioni commerciali e non commerciali vengono programmate mensilmente e riviste settimanalmente per ottimizzare il piano di contatto, nell'interesse dei clienti.

È in atto, infine, un *Reach dashboard* volto a verificare lo stato giornaliero dei consensi in materia di privacy e dei dati di contatto, al fine di avere controllo completo sulle relative tendenze.

In tutte le altre entità, le campagne di comunicazione commerciale e di marketing sono gestite secondo le regole e gli standard nazionali in vigore nei Paesi in cui il Gruppo opera. Per i grandi clienti chiave (LAKA), la funzione marketing LAKA comunica con i commercianti LAKA esistenti come segue:

- In Svezia, Finlandia, Danimarca e Norvegia, lo strumento di comunicazione via e-mail offre sempre ai clienti l'opzione di cancellazione se non desiderano ricevere comunicazioni, in conformità alle norme nazionali vigenti.
- In Germania, uno strumento di comunicazione via e-mail chiamato Clever Reach offre sempre ai clienti l'opzione di cancellazione se non desiderano ricevere comunicazioni, in conformità alle norme e ai regolamenti locali in Germania.

Nelle attività di marketing e comunicazione sui propri canali di e-commerce, il Gruppo agisce in conformità con tutte le leggi applicabili in materia di protezione dei dati, data la necessità di raccogliere ed elaborare dati. Per quanto riguarda le entità Nets, il principale sistema di archiviazione ed elaborazione dei dati è il sistema CRM HubSpot, che opera anch'esso nel rispetto di tutte le leggi sulla protezione dei dati.

Nets ha inoltre sottoscritto un accordo sulla protezione dei dati che implica che tutte le comunicazioni devono essere basate sul consenso esplicito dell'utente e che l'opzione di annullamento dell'iscrizione è inclusa automaticamente nel design delle e-mail. La configurazione sopra descritta copre tutte le sedi di Nets: Svezia, Danimarca, Norvegia, Germania e Austria.

**Nel 2022 non si sono verificati casi di non conformità alle normative e ai codici volontari riguardanti le comunicazioni di marketing, tra cui la promozione pubblicitaria, e sponsorizzazione.**

## I Sistemi di gestione certificati

### Certificazioni del sistema di gestione della qualità

Nel 2022, le seguenti legal entities italiane hanno mantenuto le certificazioni del Sistema di Gestione per la Qualità 2021 secondo la norma ISO 9001: 2015, certificate dall'Istituto di Certificazione DNV-GL:

- Help Line SpA ISO 9001 (copertura del 100%), relativa alla "Erogazione di assistenza ai clienti nei prodotti/sistemi di pagamento e nei mercati bancari/finanziari";
- Help Line UNI EN ISO 18295 (copertura del 100%) relativa ai requisiti per il "centro di contatto con il cliente" e finalizzata a fornire "best practice" incentrate sul cliente per soddisfarne le aspettative;
- Mercury Payment Services Certificazione ISO 9001 (copertura del 100%), relativa alla "Fornitura di servizi di assistenza ai clienti nell'ambito dei prodotti/sistemi di pagamento e dei mercati bancari/finanziari. Operazioni di emissione carte";
- Orbital Cultura Srl ISO 9001 (copertura del 100%), relativa alla "Gestione di sistemi ad alta tecnologia per l'arte, la cultura e il tempo libero";
- Orderbird GmbH Certificazione TÜV ISO 9001 (gestione della qualità).

In relazione all'operazione societaria per l'integrazione di SIA nel Gruppo Nexi, la certificazione di Nexi Payments ISO 9001 è stata estesa al 100% delle attività provenienti da SIA (comprese le sedi estere - branch - in Belgio, Olanda e Germania). il nuovo perimetro di certificazione è:

*Creazione, sviluppo, implementazione, gestione e relativa assistenza di soluzioni di pagamento digitale (pagamento e accettazione) dedicate a Clienti Privati, Esercenti, Aziende ed Enti Pubblici, in collaborazione con banche partner. Creazione, sviluppo, implementazione, gestione e relativa assistenza di infrastrutture e servizi tecnologici, soluzioni s/w e servizi IT e outsourcing tecnologico e applicativo dedicati a Banche Centrali, Clearing House, associazioni bancarie e consortili, Pubblica Amministrazione, in ambito Clienti Privati ed Esercenti, Pagamenti Digitali, Servizi di Rete, Capital Markets, Grandi Banche Dati e Conservazione dei Documenti Digitali.*

Sempre con riferimento all'integrazione di SIA, la società Service Hub ha ottenuto la certificazione (copertura al 100%) delle proprie attività (comprese le sedi estere di Ungheria e Germania) per il seguente scopo:

- Erogazione di servizi di Customer Support nei settori E-money, Digital Payments, Network Services e Capital Markets. Fornitura di servizi di Contact Center nel settore della moneta elettronica. Fornitura di servizi a valore aggiunto, come la gestione delle controversie e delle frodi, nel settore della moneta elettronica. Fornitura di servizi di produzione e personalizzazione di carte di pagamento.

#### **Certificazioni in materia di sicurezza**

- ISO27001 - Information Security
- ISO27017 - Security controls for Cloud services
- ISO27018 - Personal Identifiable Information security in public Clouds
- ISO22301 - Business Continuity
- PCI-DSS - Cardholder data security (incluso: P24, Paytrail, Poplatek)
- PA DSS - Payment Application Data Security Standard (incluso: Poplatek)
- PCI-3DS - ACS Security
- PCI-PIN - Payment cards PIN security
- PCI-CPP - Card Production physical requirements
- PCI-CPL - Card Production logical requirements
- PCI-SSF - Software Security Framework (incluso: Nets Estonia).
- Firma elettronica (E-Signing) - La firma elettronica è certificata da Certum e conforme allo standard europeo eIDAS. (incluso: P24)

#### **Certificazioni dei sistemi di gestione ambientale**

Nel 2022, Nexi Payments mantiene la certificazione ISO 14001. La certificazione riguarda le "Soluzioni di pagamento digitali: fornitura di terminali POS e relativi software e servizi".

#### **Responsabilità sociale - certificazioni**

Nexi Payments ha mantenuto la certificazione SA8000:2014 Social Accountability per il rispetto dei requisiti etici e legislativi che garantiscono la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, nonché dei diritti dei lavoratori. Per quanto riguarda l'integrazione di SIA, Nexi Payments ha esteso l'applicazione alle filiali estere (Belgio, Olanda e Germania) e alle nuove sedi italiane di Roma, Milano e Verona.

#### **Altre certificazioni**

Da luglio 2020 Mercury Payment Services è certificata Mastercard Card Quality Management (CQM) (copertura del 50%); il programma CQM fa parte del processo di approvazione dei fornitori di Mastercard per le aziende che si occupano della gestione e della personalizzazione delle carte di pagamento. L'approvazione si basa sul Sistema di Gestione della Qualità del Gruppo, certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2015, e viene rilasciata dal circuito internazionale Mastercard solo ai fornitori che completano con successo le procedure definite nel programma CQM nell'ambito del processo di personalizzazione ed emissione delle carte di pagamento.

### Certificazioni EMVCo

- Prodotto server di controllo dell'accesso sicuro EMV 3-D (Nets Estonia)
- Prodotto server sicuro EMV 3-D (Nets Estonia)

### Sistemi di gestione dei Data Center

Le sedi di Pero e Settimo Milanese ospitano i Data Center di Nexi Payments e sono certificate ISO 9001. Il sito di Settimo Milanese è inoltre certificato ISO 14001.

La certificazione dei sistemi di gestione, secondo la norma ISO 9001, viene effettuata da un ente terzo accreditato. Il certificato ha validità triennale e, annualmente, è sottoposto a verifica di mantenimento (in riferimento alla SA 8000, è prevista una verifica di mantenimento semestrale). Le evidenze disponibili in sede sono i rapporti di audit, rilasciati dall'ente terzo, e il Certificato rilasciato per ogni entità legale (pubblicato sulla intranet per Nexi Payments, Help Line, Mercury Payment Services e Service Hub). Le informazioni sul possesso della certificazione sono disponibili pubblicamente sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).



## 1.4 GESTIONE DEL RISCHIO

**GRI** 201-2: Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico

### Enterprise Risk Management

In linea con le raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate, l'Enterprise Risk Management (ERM) del Gruppo Nexi si focalizza sulla gestione dei rischi rilevanti per la creazione e la protezione del valore attraverso l'integrazione della cultura e delle pratiche di gestione del rischio nei processi di definizione della strategia e di gestione delle performance.

La missione del modello ERM è quella di promuovere decisioni informate, basate non solo sui risultati attesi ma anche sul profilo di rischio sottostante, per garantire una gestione corretta e in linea con gli obiettivi di rischio. A tal fine, il modello ERM del Gruppo Nexi ha i seguenti obiettivi:

- Identificare, dare priorità e monitorare regolarmente i principali rischi aziendali, in modo da orientare gli investimenti e le risorse dedicate alla gestione dei rischi verso le aree di esposizione più critiche e rilevanti per il business del Gruppo;
- Assegnare ruoli e responsabilità per la gestione dei rischi in modo chiaro e condiviso;
- diffondere la cultura del rischio e un "approccio basato sul rischio" nei processi decisionali del Gruppo, aumentando la consapevolezza del management sui principali rischi a cui il Gruppo è esposto.

Il Gruppo Nexi e tutte le sue Legal Entities hanno adottato l'Enterprise Risk Management Policy di Gruppo, che delinea:

- l'insieme dei principi fondamentali che qualificano il modello ERM adottato dal Gruppo;
- i ruoli e le responsabilità degli organi e delle funzioni aziendali coinvolti nell'implementazione del modello ERM;
- il framework di gestione del rischio implementato, in termini di attività, attori coinvolti e metodologie che rappresentano i requisiti minimi e gli standard per l'analisi, la valutazione e il monitoraggio dei rischi a livello di Gruppo.



Di seguito viene presentato l'elenco delle categorie di rischio identificate come potenzialmente applicabili a Nexi.

#### CATEGORIE DI RISCHIO POTENZIALMENTE APPLICABILI A NEXI

Categorie di rischio	Descrizione	Obiettivi della gestione del rischio
<b>Rischi strategici</b>	Rischi aziendali tipici, in grado di influenzare la performance del Gruppo e in particolare le decisioni strategiche e/o di incidere significativamente sul modello di business del Gruppo e sulla sua concreta applicabilità	L'obiettivo della gestione del rischio è quello di creare consapevolezza, anche quantificando l'impatto sugli obiettivi aziendali, ove pertinente e fattibile, al fine di supportare decisioni informate sul rischio.
<b>Rischi operazionali</b>	Rischi legati allo svolgimento dei processi aziendali in modo inefficiente e/o inefficace, compresi i rischi di sicurezza, legali e contrattuali e/o legati ai sistemi ICT, con conseguenze negative sull'operatività e/o sulla performance del Gruppo.	L'obiettivo è quello di mitigare il loro impatto e/o la loro probabilità dal punto di vista del rapporto costi/benefici, in linea con la propensione al rischio definita, secondo l'Operational and Security Risk Framework adottato in conformità alle linee guida dell'EBA.
<b>Rischi di non conformità</b>	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie significative o danni alla reputazione in seguito a violazioni di norme obbligatorie (leggi, regolamenti) o di autoregolamentazione (ad esempio, Statuti, Codici di condotta, Codici di Corporate Governance).	Data la natura di questi rischi, le relative azioni di compliance sono volte a minimizzarne l'insorgenza, considerando i tempi di adattamento necessari che nuove normative particolarmente complesse possono richiedere, nonché l'allineamento di nuovi prodotti e servizi al contesto normativo in un mercato internazionale particolarmente in evoluzione.
<b>Rischi finanziari</b>	Rischi legati alla disponibilità di capitale, alla gestione del credito e della liquidità, e/o legati alla volatilità delle principali variabili di mercato (tassi di interesse, tassi di cambio, ecc.).	Le attività di gestione del rischio sono finalizzate alla misurazione del rischio e al suo monitoraggio, in linea con la propensione al rischio e i limiti di rischio definiti.

Le attività di Risk Management sono parte integrante della strategia ESG del Gruppo Nexi. Pertanto, il processo di valutazione annuale dei rischi del Gruppo include anche l'identificazione, la valutazione e il monitoraggio dei rischi ESG.

Dopo l'identificazione e la valutazione dei rischi, la Funzione Risk Management monitora periodicamente l'esposizione ai rischi e lo stato di avanzamento dei relativi piani di mitigazione definiti con i risk owner. Queste evidenze vengono riportate trimestralmente al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e periodicamente al Consiglio di Amministrazione di Nexi S.p.A.

La mission del modello ERM, i principi di riferimento, i ruoli e le responsabilità sono riportati sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com) nella sezione Sostenibilità.

Per ulteriori dettagli sui principali rischi finanziari, operativi e reputazionali a cui il Gruppo è esposto, emersi nell'ambito dell'Enterprise Risk Management, declinati nei vari aspetti e inquadrati nell'attuale contesto macroeconomico, politico e normativo, si rimanda alla Relazione finanziaria consolidata 2022 sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).

## Principali attività svolte dalla Funzione di Risk Management nel 2022

Al fine di migliorare l'identificazione, la gestione e il monitoraggio dei rischi, nel 2022 la Funzione di Risk Management ha svolto, tra le altre, le seguenti attività:

- La Funzione ha analizzato i rischi potenzialmente impattanti sugli obiettivi del Piano Strategico di Gruppo, in particolare quelli legati all'evoluzione inerziale del mercato, alle iniziative di crescita, al rischio di mercato e alle iniziative di risparmio. Inoltre, il Gruppo Nexi ha effettuato un'analisi di stress test basata su scenari macroeconomici europei pessimistici dovuti al conflitto tra Russia e Ucraina, con conseguente aumento dei prezzi del gas, impennata dell'inflazione, riduzione dei redditi reali delle famiglie, dei consumi e, in ultima analisi, della crescita del PIL.
- Data la crescente necessità di garantire un maggiore monitoraggio dei rischi della catena di fornitura e in linea con quanto previsto dalle linee guida dell'EBA sull'outsourcing, nel corso del 2022 il Gruppo ha condotto progetti specifici a livello locale per migliorare la governance, i processi e le attività di gestione dei fornitori, con particolare riferimento agli outsourcer, e dei relativi rischi.
- Con specifico riferimento all'ESG, la funzione ha definito un piano di audit per verificare in loco le pratiche ESG condotte dai fornitori critici (es. Pos, fornitori Atm).
- La Funzione ha ulteriormente rafforzato la misurazione e la valutazione del rischio di credito per le attività di issuing e acquiring. Ha inoltre definito un quadro di riferimento per la propensione al rischio di credito con l'obiettivo di evolvere e potenziare i sistemi di monitoraggio del rischio di credito, nonché di produrre report specifici per il top management.
- La Funzione ha condotto un'analisi per comprendere i potenziali rischi dovuti alla crisi energetica che potrebbero avere un impatto sulle attività del Gruppo Nexi. I principali filoni di lavoro dell'analisi hanno riguardato:
  - Impatti sulla continuità operativa dei nostri edifici e dei nostri fornitori in caso di interruzione della fornitura di energia e gas;
  - Impatti sul business dovuti all'esposizione di Nexi nei confronti di clienti aziendali potenzialmente colpiti dall'aumento dei costi dell'energia che potrebbero trovarsi in una situazione di stress di liquidità e quindi in difficoltà nel saldare gli importi annegati dalle carte di credito Nexi.
- Il monitoraggio del rischio reputazionale è un pilastro fondamentale del Risk Management Framework, in linea con le disposizioni normative, nonché uno strumento per monitorare i fenomeni che possono avere un impatto sulla reputazione del Gruppo Nexi nei confronti dei suoi diversi stakeholder. In questa direzione, con specifico riferimento a Nexi Payments, la Funzione Risk Management ha continuato a monitorare e a rendicontare al Comitato Controllo e Rischi un cruscotto reputazionale, con l'obiettivo di fornire una rappresentazione sintetica dello stato della reputazione di Nexi con riferimento ai principali stakeholder (clienti, Autorità di Vigilanza, opinione pubblica). La rappresentazione si basa su una lista di indicatori raccolti in modo strutturato e continuativo da diverse funzioni e consente al Risk Management di cogliere una eventuale tendenza di peggioramento della reputazione.

## Identificazione e valutazione dei rischi ESG nell'ambito delle attività di risk assessment

Considerato l'obiettivo di creare e allo stesso tempo proteggere valore per tutti i suoi stakeholder, il Gruppo Nexi considera le attività di gestione dei rischi parte integrante delle proprie strategie di sostenibilità. La gestione strutturata e proattiva dei rischi aziendali contribuisce a ridurre la volatilità dei risultati nel tempo e a proteggere gli asset tangibili e intangibili, elementi chiave della sostenibilità del Gruppo nel medio-lungo periodo.

La Funzione di Risk Management collabora con la Funzione ESG in modo strutturato per la gestione di specifiche tematiche ESG al fine di garantire un migliore controllo dei rischi. Entrambe le funzioni riferiscono periodicamente i risultati delle loro attività al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità. I rischi ESG, compresi quelli legati al clima, sono inclusi anche nel modello di Enterprise Risk Management per la valutazione e il monitoraggio dei rischi del Gruppo.

## Rischi emergenti e tendenze di medio-lungo termine

I rischi emergenti e le tendenze di medio-lungo termine che potrebbero avere un impatto significativo sul Gruppo Nexi nei prossimi anni sono i seguenti:

- Le prospettive macroeconomiche 2023 presentano incertezze dovute principalmente a un mix tra recessione e impatti dell'inflazione che riflettono molteplici ricadute del conflitto Russia-Ucraina e della crisi energetica. I principali effetti sul Gruppo Nexi potrebbero essere legati alla riduzione dei pagamenti dei consumatori a causa dell'inflazione, alla diminuzione della crescita dei consumi reali e all'aumento degli interessi passivi. La Pianificazione strategica del Gruppo Nexi monitora attentamente l'evoluzione dei volumi delle transazioni per cogliere eventuali segnali di rallentamento dei volumi del Gruppo Nexi, soprattutto per quanto riguarda la spesa discrezionale.
- Evoluzione normativa e adattamento ai cambiamenti in corso nel contesto normativo del settore dei pagamenti, sia a livello europeo che locale. Il Gruppo è infatti esposto al rischio di ulteriori restrizioni e/o vincoli applicati agli operatori del settore dei pagamenti e di una maggiore sorveglianza da parte delle Autorità di vigilanza, con conseguente aumento dei costi legati alla conformità alle nuove normative e/o ai risultati di tale sorveglianza forzata. In linea con l'attuale evoluzione del quadro normativo in materia di sostenibilità a livello europeo e locale, il Gruppo potrebbe inoltre essere impattato da leggi e regolamenti più stringenti relativi a temi ESG rilevanti, tra cui la rendicontazione di sostenibilità e/o l'inclusione di criteri ESG nella valutazione della catena di fornitura. Nexi monitora l'evoluzione del contesto esterno e delle normative emergenti, al fine di implementare azioni di compliance per ridurre al minimo i rischi ed evitare cambiamenti improvvisi e repentini nelle proprie attività.
- Il Gruppo è soggetto alla concorrenza di diversi attori, soprattutto nel segmento acquiring, come specialisti verticali di fintech e fornitori di software integrati, che forniscono servizi integrati verticalmente spesso con un modello di business più snello rispetto al Gruppo Nexi. A lungo termine, ciò potrebbe portare alla perdita di ricavi e/o profitti a causa della pressione sui prezzi e dell'erosione delle quote di mercato, soprattutto in segmenti sempre più strategici (ad esempio l'eCommerce). In particolare, la tendenza degli ISV sta aumentando nel tempo e probabilmente si propagherà in Europa nei prossimi 3-4 anni. Il Gruppo Nexi continuerà a monitorare e analizzare l'evoluzione del settore dei pagamenti digitali per identificare le tendenze emergenti e per affrontare il rischio, il Gruppo ha sviluppato specifiche iniziative di crescita, per guadagnare quote di mercato nei vari Paesi.

## Relazione tra analisi di materialità e valutazione del rischio d'impresa

Le attività di Risk Management sono parte integrante dell'approccio alla sostenibilità del Gruppo Nexi e quindi il processo annuale di valutazione ERM del Gruppo include anche l'identificazione, la valutazione e il monitoraggio dei rischi ESG.

Su base annuale, le relazioni tra le aree e i temi ESG rilevanti e i rischi ERM identificati sono riportate e aggiornate nella Dichiarazione non finanziaria, e sono resi noti i relativi piani di mitigazione e le misure di salvaguardia in atto.

La tabella seguente evidenzia la relazione tra i temi materiali e i rischi ESG identificati con il processo di Enterprise Risk Management.

## Temi Matrici di materialità e Enterprise Risk Management

### Aree e temi ESG rilevanti 2022

- Cambiamento climatico
- Consumo responsabile
- Protezione dell'ambiente
- Sostanze pericolose
- Sicurezza dei dati
- Digitalizzazione e progresso della società
- Centralità del cliente
- Inclusione finanziaria
- Diversità, equità e inclusione
- Formazione e sviluppo
- Benessere dei dipendenti
- Prodotti/servizi accessibili
- Benessere dei clienti
- Dialogo sociale
- Etica aziendale, trasparenza e gestione del rischio
- Impatti economici indiretti
- Cittadinanza aziendale
- Governance e responsabilità

### AMBIENTALE



### SOCIALE



### GOVERNANCE



### ERM 2023 2025

- Non sono stati individuati rischi rilevanti per il periodo 2023-2025
- Rischio informatico
- Rischio di interruzione dell'attività
- Allineamento della governance e del sistema di controllo interno in tutto il Gruppo
- Evoluzione della governance dei fornitori e delle aspettative normative

Sono stati identificati dei rischi relativi al cambiamento climatico, ma non sono stati inclusi nell'ERM in quanto non hanno raggiunto la soglia di materialità definita nel processo di valutazione dei rischi. Nonostante la limitata materialità dei rischi identificati, il Gruppo Nexi riconosce l'importanza cruciale del monitoraggio e della valutazione dei rischi legati al clima e all'ambiente. Per questo motivo, oltre al processo ERM, viene effettuata una valutazione periodica di questo tipo di rischi. Per ulteriori dettagli, si rimanda al Rapporto TCFD del Gruppo Nexi. Come descritto in precedenza, il Gruppo ha effettuato anche valutazioni dei rischi legati alla crisi energetica.

Nella tabella seguente sono rappresentati i principali rischi individuati in relazione ai temi materiali identificati nel 2022, nonché i relativi piani di mitigazione.

Temi materiali	Rischi ERM	Descrizione Rischio	Piano di mitigazione e controlli in atto
Etica aziendale, trasparenza e gestione del rischio	Allineamento della governance e del controllo interno	Rischio che il sistema di controllo interno e la struttura di governance delle entità giuridiche combinate non siano ancora completamente allineati e/o implementati in tutto il Gruppo, il che potrebbe portare a lacune nella conformità alle politiche e alle procedure del Gruppo, a problemi operativi e/o a uno scarso coordinamento nell'esecuzione della strategia e nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.	<b>Rafforzare la governance e il sistema di controllo interno del Gruppo Nexi attraverso la finalizzazione del modello operativo target</b> , la piena implementazione delle politiche e delle procedure del Gruppo, l'impostazione dei flussi informativi e l'implementazione dei controlli di secondo livello.
	Evoluzione della governance dei fornitori e delle aspettative normative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescenti aspettative normative sulla gestione dei fornitori (ad es. linee guida EBA e DORA)</li> <li>• Potenziale scarsa performance dei fornitori a causa di una governance frammentata e di capacità di monitoraggio non ottimali</li> </ul>	<p>I principali obiettivi del piano d'azione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappatura delle attività locali e dei requisiti locali in materia di gestione del rischio dei fornitori, al fine di definire un piano di mitigazione progressivamente allineato a tutto il Gruppo.</li> <li>• Definizione e implementazione di audit ESG in loco da eseguire su fornitori selezionati.</li> </ul>
Sicurezza dei dati Digitalizzazione e progresso della società	Rischio informatico	Rischio di furto o compromissione dei dati personali gestiti dal Gruppo, a seguito di attacchi informatici esterni e/o divulgazione di dati interni e conseguenti impatti reputazionali o sanzioni.	Standardizzare progressivamente le principali soluzioni di sicurezza a livello di Gruppo, al fine di ridurre il rischio di fuga dei dati.
Centralità del cliente Inclusione finanziaria Diversità, equità e inclusione Formazione e sviluppo Benessere dei dipendenti	Rischio di interruzione delle attività	Rischio di interruzione dei processi sistemici o dei sistemi critici, di proprietà del Gruppo o di un outsourcer/fornitore, a causa di malfunzionamenti, errori o eventi naturali, potenzialmente causati dai cambiamenti climatici, con conseguente impossibilità di servire i clienti (banche, esercenti e clienti privati) in modo adeguato, in termini di tempistica e servizio.	I principali obiettivi del piano d'azione sono il progressivo allineamento sulla governance e le attività sulle procedure BCM e DR.
Cambiamento Climatico		Il Gruppo Nexi non ha incluso i cambiamenti climatici nel proprio ERM, perché i rischi identificati legati ai cambiamenti climatici non soddisfano le soglie quantitative per essere inclusi. Tuttavia, data la centralità del tema, i rischi legati al clima sono valutati e continuamente monitorati dal Gruppo. Per ulteriori dettagli si rimanda al rapporto TCFD incluso in questo documento.	<p>Il Gruppo Nexi ha definito iniziative volte a mitigare i rischi legati al cambiamento climatico e a migliorare i propri impatti ambientali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impegno climatico a reperire il 100% dell'energia da fonti rinnovabili certificate sia per i Data Center che per le strutture del Gruppo in Italia;</li> <li>• eliminazione graduale del gas naturale nella sede del Gruppo in Corso Sempione;</li> <li>• acquisto di crediti di carbonio basati su progetti (per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "metriche e obiettivi" del TCFD report).</li> </ul>

## 1.5 LA RISPOSTA AL CONTESTO SOCIOECONOMICO

### Il contesto conseguente alla diffusione della Pandemia Covid-19 e del Conflitto in Ucraina

#### Impatti sull'andamento del business nel corso del 2022

Su un piano generale, evidenze statistiche e analisi di settore confermano che l'avvento della pandemia ha accelerato la transizione dal contante a strumenti di pagamento digitali. Secondo studi BCE<sup>12</sup> sulle abitudini di pagamento, il peso del contante sul numero di transazioni su canale fisico nell'area Euro, già diminuito dal 79% al 72% nel triennio 2016-19, è sceso sotto il 60% nel 2022; in Germania e Italia la preferenza per il cash è calata di oltre 10 punti percentuali negli ultimi 3 anni. Secondo un'indagine Nets, *mobile payment* sono diventati la seconda opzione di pagamento preferita dai consumatori in Scandinavia, dopo le carte e prima del contante<sup>13</sup>.

Vi hanno contribuito - tra l'altro - la progressiva digitalizzazione delle economie, soluzioni di pagamento sempre più comode e tecnologicamente avanzate e, sul mercato italiano, nuove norme di contrasto all'evasione fiscale mediante tracciamento dei flussi monetari.

Soprattutto nella prima metà dell'anno, dopo i primi mesi ancora caratterizzati dalla variante Omicron del Covid-19, l'andamento del business è stato sostenuto dalla piena apertura delle attività economiche e dalla, in parte inattesa, forte ripartenza del turismo e dell'indotto, dopo le chiusure e restrizioni del biennio precedente. Il contesto di incertezza conseguente al conflitto in Ucraina e il calo di fiducia associato alle acute tensioni sul costo della vita hanno tuttavia inevitabilmente indebolito, nella seconda parte dell'anno, il trend di recupero. Già dal terzo trimestre la crescita del PIL dell'Eurozona si è pressoché azzerata, con domanda interna e produzione industriale in frenata<sup>14</sup>.

#### Impatti a lungo termine su operatività, strategie e performance economico-finanziarie

Sin dalla fase iniziale della pandemia da Covid-19, il Gruppo Nexi ha implementato modalità di lavoro da remoto, ove già non previste, per la quasi totalità dei propri dipendenti e collaboratori, rispettando le prescrizioni della normativa emergenziale. Le direttive aziendali in materia mirano a promuovere comportamenti improntati a sostenibilità ambientale, responsabilità, fiducia e benessere, realizzando iniziative volte all'equilibrio tra vita privata e lavorativa.

Per il perimetro Italia l'accordo sullo *smart working*, sottoscritto nel dicembre 2021 con le Organizzazioni Sindacali delle società operanti in Italia, ha registrato un'adesione del 95% circa dei dipendenti. Tale accordo è stato prorogato fino al 30 giugno 2023. Le società estere del Gruppo hanno implementato specifiche linee-guida di *hybrid working* e introdotto piani di copertura e rimborso delle spese sostenute dal personale per strumenti di lavoro da remoto.

<sup>12</sup> Studio "SPACE" sui pagamenti, disponibile sul sito web della BCE. Studio sull'atteggiamento dei consumatori nei confronti dei pagamenti nell'area dell'euro (SPACE) (europa.eu).

<sup>13</sup> Ultimo studio abitudini pagamento disponibile su sito Nets.

<sup>14</sup> Banca d'Italia.

Anche nelle fasi più acute dell'emergenza sanitaria, il Gruppo è quindi riuscito a offrire ai propri partner bancari e clienti finali servizi in linea coi consueti livelli di qualità e tempestività.

Riguardo al personale operante in aree di prossimità al conflitto militare in Ucraina, Nexi si è prontamente attivata per fornire supporto e assistenza di tipo informativo e organizzativo.

Dal punto di vista strategico e commerciale, è proseguito l'impegno del Gruppo a supporto di privati, esercenti, banche partner, aziende e P.A. per assecondarne aspettative e nuove esigenze operative. Ne sono diretta testimonianza *inter alia* l'investimento in Orderbird, che rafforza la proposizione commerciale nel settore *hospitality* nel cuore del mercato europeo, lo sviluppo della soluzione Softpay sul mercato scandinavo e la collaborazione strategica con Microsoft nel campo dell'innovazione digitale su scala europea, oltre alla partnership con GoHenry per l'educazione finanziaria dei consumatori digitali del futuro.

## Impatti del conflitto in Ucraina

Con lo scoppio della guerra in Ucraina e le sanzioni economiche e finanziarie applicate dalla comunità internazionale ed europea, il Gruppo Nexi ha istituito una task force specifica per le sanzioni, al fine di garantire una rapida attuazione e conformità al regime di sanzioni applicato da Stati Uniti, Regno Unito e Unione Europea. Inoltre, il Gruppo Nexi ha collaborato e comunicato con tutti i venditori, i fornitori e i clienti interessati per garantire che tutti i soggetti interessati comprendessero le misure e i passi che il Gruppo Nexi ha intrapreso e sta intraprendendo per conformarsi al regime di sanzioni e per richiedere l'adesione di tutti i soggetti interessati. La task force sulle sanzioni si è riunita inizialmente con regolarità e successivamente, quando necessario, per informare l'intero Gruppo sulle misure necessarie per continuare ad aderire diligentemente al regime delle sanzioni. Nets è in regolare dialogo con le autorità per quanto riguarda l'impatto del regime di sanzioni.

Come fornitore europeo di servizi e infrastrutture mission critical, Nexi ha attivato una serie di presidi interni per garantire i consueti standard di servizio e di sicurezza a cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni nel pieno rispetto delle sanzioni decise a livello internazionale.

Tra le diverse azioni messe in atto a fronte della crisi, il Gruppo Nexi ha deciso di sostenere l'Agenzia ONU per i Rifugiati (UNHCR) con una donazione da 500.000€ e di promuovere una raccolta fondi tra i dipendenti a favore dell'UNICEF (Fondo delle Nazioni Unite per l'Infanzia), che - insieme ai suoi partner - porta assistenza ai bambini e alle loro famiglie in Ucraina e nei Paesi confinanti.

Queste attività sono state accompagnate dalla creazione di un apposito canale dedicato ai cittadini Ucraini per accedere a posizioni di lavoro in Nets, con la possibilità di ottenere supporto in merito al trasferimento e ai visti di lavoro. A queste iniziative centrali si sommano le numerose iniziative locali delle varie società in Polonia, Italia, Germania, che hanno attivato ulteriori raccolte fondi o contribuito ad attività locali.

Il conflitto militare in Ucraina e le conseguenti misure restrittive e sanzionatorie adottate su scala internazionale - tra cui il blocco di circuiti e strumenti di pagamento utilizzati da persone fisiche e giuridiche di Russia e Bielorussia - non hanno prodotto effetti diretti significativi sull'andamento della gestione economico-finanziaria del Gruppo, nè sono state identificate specifiche azioni di aggressione informatica ai danni di sistemi, reti e infrastrutture del Gruppo.

# 65%

della spesa dei  
consumatori europei  
spinta dal Gruppo

# L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ DI NEXI



# 2

2.1 La strategia ESG	58
2.2 Il coinvolgimento degli stakeholder	61
2.3 L'analisi di materialità	65
2.4 I ratings ESG	69

## 2.1 LA STRATEGIA ESG

Dal 2019 Nexi ha lavorato per definire solide fondamenta ESG, con la formalizzazione della Policy di Sostenibilità del Gruppo nel 2020, che delinea i principi che il Gruppo persegue e promuove, ulteriormente rafforzati dalla partecipazione al Global Compact delle Nazioni Unite dal 2022<sup>15</sup>.

Il percorso ESG del Gruppo Nexi è stato ulteriormente rafforzato nel 2022 grazie alla formalizzazione della strategia ESG all'interno del Piano Strategico di Gruppo, che rappresenta uno dei pilastri del piano strategico approvato dal Consiglio di Amministrazione e comunicato nel corso della Capital Market Day, nel settembre 2022, ed è coerente anche con i risultati della prima Matrice di Materialità consolidata del Gruppo.

### NEXI GROUP - PIANO STRATEGICO



<sup>15</sup> Il Global Compact delle Nazioni Unite è un patto non vincolante basato su 10 principi relativi ai diritti umani, al lavoro, all'ambiente e alla lotta alla corruzione. L'obiettivo del Global Compact è far adottare alle imprese e alle imprese di tutto il mondo politiche sostenibili e socialmente responsabili e dare disclosure sulla loro attuazione.

In tale contesto, il Gruppo ha individuato sei principali aree di intervento, coerenti con le attività commerciali del Gruppo e in linea con le aspettative degli stakeholder. Per ciascuna area, il Gruppo ha individuato iniziative ad hoc e piani d'azione da attuare tra il 2023 e il 2025.

Per ogni iniziativa, il Gruppo ha individuato specifici obiettivi di monitoraggio<sup>16</sup>, che il Top Management riesamina mensilmente. Inoltre, ogni tema è stato associato agli SDGs ai quali il Gruppo contribuisce con le sue azioni.

<sup>16</sup> Gli obiettivi non vengono divulgati per motivi di riservatezza.



## PROGRESSO SOCIALE, DIGITALIZZAZIONE E INCLUSIONE

TOPIC RILEVANTI	SOSTENERE LA DIGITALIZZAZIONE DELLE PMI E DELLE MICROIMPRESE	PROMUOVERE L'INCLUSIONE DIGITALE E AUMENTARE LA VICINANZA ALLE COMUNITÀ LOCALI	SOSTENERE I SERVIZI PUBBLICI E LA DIGITALIZZAZIONE DI PA/CITTADINI
<b>INIZIATIVE CHIAVE</b>	<p>Fornire alle PMI e alle microimprese:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soluzioni semplici e accessibili per accettare pagamenti digitali (ad esempio, SoftPOS, MobilePOS)</li> <li>Accesso all'e-commerce, che comprende anche prodotti fisici e digitali</li> <li>Offerta finanziaria integrata, anche in collaborazione con partner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornire formazione sulla trasformazione digitale e sui pagamenti ai commercianti nelle aree geografiche rilevanti per Nexi</li> <li>Fornire, a condizioni favorevoli, soluzioni per donazioni digitali di beneficenza a gruppi specifici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornire biglietti digitali per i trasporti pubblici in altre città in tutte le aree geografiche rilevanti di Nexi</li> <li>Ampliare il numero di servizi di pagamento digitale</li> </ul>



## SICUREZZA E FIDUCIA

TOPIC RILEVANTI	GARANTIRE LA PERFETTA SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE COME BASE PER L'AZIENDA
<b>INIZIATIVE CHIAVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adottare le best practice per la sicurezza IT di gruppo in tutte le aree geografiche pertinenti, incluse le certificazioni ISO</li> <li>Garantire (per i servizi principali/sistemi critici) una disponibilità e una risposta dei servizi IT impeccabile con interruzioni minime</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementare il sistema Net Promoter Score nelle aree geografiche del gruppo pertinenti, sfruttando le best practice interne</li> <li>Migliorare costantemente la soddisfazione dei clienti, adottando un approccio "close-the-loop" in tutte le aree del Gruppo</li> </ul>



## PRODOTTI SOSTENIBILI E SUPPLY CHAIN

TOPIC RILEVANTI	FAVORIRE LA DEMATERIALIZZAZIONE E MIGLIORARE LA PROGETTAZIONE ECOCOMPATIBILE DEI PRODOTTI PER SUPPORTARE LA CIRCOLARITÀ	PROMUOVERE GLI STANDARD DI SOSTENIBILITÀ DI NEXI IN TUTTA LA CATENA DI FORNITURA
<b>INIZIATIVE CHIAVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emettere carte utilizzando plastica green per ridurre le emissioni, riutilizzare i materiali di scarto e combattere l'inquinamento ambientale</li> <li>Promuovere soluzioni dematerializzate scalabili con minore impatto ambientale, come Soft POS, Digital Receipt e Virtual Cards</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estendere il processo di valutazione del rischio a tutti i fornitori potenzialmente critici (ad esempio, per categoria di prodotto e/o soglia di spesa) a livello di gruppo e condurre una valutazione da parte di terzi dei rischi correlati all'ESG e definire un piano di risanamento (se necessario)</li> </ul>



## DECARBONIZZAZIONE

### TOPIC RILEVANTI

#### COMBATTERE IL CAMBIAMENTO CLIMATICO, RAGGIUNGENDO UN NETTO ZERO SULLE EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE

#### ACCELERARE I COMPORTAMENTI DI CONSUMO PIÙ ECOLOGICI (RIDURRE LE EMISSIONI "AGEVOLATE")

### INIZIATIVE CHIAVE

- Aggiornare ed estendere gli obiettivi net-zero (certificati da SBTi) per includere SIA e Nets e attuare azioni per ridurre le emissioni (ambiti 1, 2, 3)
- Raggiungere l'obiettivo del 100% per le energie rinnovabili, acquistare Garanzie di Origine (GO) europee di qualità e valutare il potenziale di generazione in loco (opzionale)
- Compensare le emissioni lorde di carbonio attraverso l'acquisto di crediti certificati di carbonio e creare un portafoglio diversificato e a lungo termine di compensazione del carbonio
- Lancio della funzionalità di calcolo del carbonio sull'app NexiPay, al fine di sensibilizzare i titolari delle carte sulle emissioni di carbonio (e avvio dell'attivazione sulle carte di servizio per le banche partner interessate) e possibilità di compensare la carbon footprint attraverso donazioni all'Associazione Onlus Plastic Free



## DIVERSITÀ, INCLUSIONE E SVILUPPO DI TALENTI

### TOPIC RILEVANTI

#### INVESTIRE NEL COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE E NELL'AGGIORNAMENTO CONTINUO DELLE FUNZIONALITÀ

#### GARANTIRE UNA CORRETTA RAPPRESENTANZA DI GENERE/MINORANZE E PROMUOVERE UNA CULTURA INCLUSIVA

### INIZIATIVE CHIAVE

- Attivare iniziative specifiche per migliorare ulteriormente la soddisfazione dei dipendenti in base all'Engagement Index a livello di Gruppo
- Investire ulteriormente in programmi di formazione completi a livello di gruppo per aggiornare le capacità delle persone
- Programmi di job rotation
- Aggiornare i processi delle risorse umane, fissando obiettivi a breve termine
- Sviluppare una metodologia per misurare la "parità di retribuzione" in tutto il Gruppo
- Ridurre il divario retributivo di genere
- Fornire formazione DE&I a tutti i dipendenti



## GOVERNANCE

### TOPIC RILEVANTI

#### ATTENERSI A STANDARD ETICI ELEVATI E DIVULGARE POLITICHE COMPLETE

#### ADOTTARE UNA GOVERNANCE MIGLIORE DELLA CATEGORIA PER GARANTIRE IL RAGGIUNGIMENTO

### INIZIATIVE CHIAVE

- Divulgare le politiche a livello di Gruppo sui più importanti argomenti ESG: Fiscalità, DE&I, diversità del Consiglio di Amministrazione, sostenibilità, diritti umani, anti-corruzione, trattamento dei dati personali
- Sfruttare l'esperienza di Nets per istituire un Group Diversity & Inclusion Board a livello manageriale
- Includere i target ESG in strategia retributiva

## 2.2 IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

L'ascolto e il coinvolgimento degli stakeholder rappresentano valori fondamentali per il Gruppo Nexi, consapevole del ruolo di primaria importanza che gli stessi ricoprono nel perseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile. Comprendere le aspettative degli stakeholder, anticipandone bisogni e interessi, consente al Gruppo di rafforzare le proprie relazioni e di gestire efficacemente rischi e opportunità, instaurando un dialogo duraturo volto alla creazione di valore di lungo termine.

In un'ottica di creazione di valore condiviso, ed in linea con gli anni precedenti, nel corso del 2022 sono state realizzate diverse attività di coinvolgimento degli stakeholder, gestite da funzioni aziendali dedicate.

Le categorie di stakeholder del Gruppo Nexi sono individuate attraverso l'analisi di documenti interni e attraverso colloqui con il management, considerando le variabili previste dal Principio AA1000 Stakeholder Engagement Standard<sup>17</sup>, riviste e aggiornate periodicamente, in un'ottica di continuo miglioramento. Nel 2022 non si sono registrate modifiche rilevanti nelle categorie di stakeholder da considerare, anche a valle dell'integrazione di Nets e di SIA nel Gruppo.

Nel 2022, il Gruppo ha continuato a garantire il dialogo costante con tutte le categorie di stakeholder, così come l'erogazione di formazione specifica offerta alle Banche e agli esercenti, la definizione di partnership con la Pubblica Amministrazione, con le università e l'Innovation community, oltre che interventi e sponsorship di numerosi eventi sull'evoluzione delle tecnologie del digitale.

Nella tabella seguente sono riepilogate le principali iniziative di coinvolgimento per le diverse categorie di stakeholder, con particolare riferimento alle modalità e alle attività di coinvolgimento più significative svolte durante l'anno.

**GRI** 2-29: Approccio al coinvolgimento degli stakeholder

<sup>17</sup> Dipendenza, responsabilità, tensione, influenza, diverse prospettive. Per maggiori informazioni in merito allo standard si faccia riferimento al sito <https://www.accountability.org/standards/aa1000-accountability-principles>.

**CATEGORIA  
DI STAKEHOLDER**
**MODALITÀ DI  
COINVOLGIMENTO**
**PRINCIPALI INIZIATIVE SVOLTE NEL 2022**

**CLIENTI**

*Banche Partner,  
Clienti privati,  
Esercenti,  
Pubblica  
Amministrazione*

Il cliente è al centro del Gruppo Nexi. Le attività quotidiane, i nuovi prodotti, l'innovazione e gli investimenti sono sempre calibrati mettendo il cliente al centro. Per questo motivo, il Gruppo monitora e rileva costantemente le esigenze dei propri clienti sia attraverso indagini di customer satisfaction, sia attraverso la costante rilevazione e analisi del Net Promoter Score (NPS) e dei relativi feedback, attraverso la gestione dei reclami e l'analisi dei feedback sugli application store digitali. L'obiettivo costante del Gruppo è quello di diffondere la cultura della customer satisfaction tra tutte le sue persone, con l'obiettivo di migliorare i livelli di servizio e di relazione con i clienti per raggiungere l'eccellenza.

Il dialogo con le Banche Partner è promosso anche attraverso diversi incontri, volti alla condivisione di visioni strategiche sull'innovazione nell'ambito dei servizi di pagamento digitale e al supporto delle loro attività quotidiane.

- Sono state introdotte nuove surveys e sono state individuate specifiche azioni di miglioramento nelle tre Business Units, in particolare per quanto riguarda il book Intesa Sanpaolo, per cui sono stati inseriti transazionali specifici e sono state attuate azioni di miglioramento per customer care, inclusa una sostituzione reattiva di alcuni terminali "top-offender"
- In linea con gli anni precedenti, è stata realizzata una nuova indagine NPS dedicata alle Banche partner
- Survey semestrali online sulla Customer satisfaction dei Merchant Services
- Sondaggi transazionali per i Merchant Services, con feedback
- Survey annuali online sulla soddisfazione dei clienti delle Banche partner
- Sondaggio annuale di Customer satisfaction per i clienti IeS, per sostenere il processo di riforestazione sostenibile: per ogni sondaggio completato dai clienti, Nets ha donato al Global Climate Institute un totale di 3.530 euro, per piantare alberi in Tanzania
- 6 webinar per le Banche
- 5 eventi Thought Leadership con le Banche


**DIPENDENTI**

*Dipendenti,  
Collaboratori*

Il dialogo con i dipendenti è volto a informare e coinvolgere tutti i colleghi nelle iniziative aziendali sia quelle connesse ai temi relativi alle risorse umane (es. welfare, formazione) sia quelle connesse al marchio, alla strategia aziendale, ai prodotti e servizi e alle attività commerciali. Il dialogo è volto anche a trasmettere e rafforzare i valori aziendali.

- Our Voices Survey: strumento principale del Gruppo Nexi per l'ascolto dei dipendenti
- Newsletter e comunicazioni specifiche su aggiornamenti aziendali (di business e di strategia)
- Eventi e convention aziendali in formato totalmente digitale
- Attività di formazione per i dipendenti
- Corsi di formazione online per ampliare le conoscenze e le competenze su tutti gli argomenti interessati dal Gruppo


**ISTITUZIONI E  
REGULATORS**

*Istituzioni ed Organi  
di Governo e Controllo  
Nazionali e Europei*

I rapporti con gli enti regolatori sono gestiti attraverso funzioni specifiche che lavorano per garantire la conformità con le leggi e rispondere alle richieste informative obbligatorie o a richieste specifiche. Il Gruppo Nexi è inoltre entrata a far parte delle principali associazioni di categoria finanziarie nazionali e supporta attivamente il dialogo con le istituzioni su questioni riguardanti il processo di digitalizzazione del paese.

Nel corso del 2022 è proseguito l'impegno costante del Gruppo volto alla collaborazione e all'interazione con le autorità presenti sul territorio.

Il supporto formativo e professionale è stato garantito costantemente, anche per il 2022, tramite singole interlocuzioni con le diverse autorità, nonché supportando gli approfondimenti e le necessità di volta in volta emergenti.

- Interlocuzioni istituzionali in materia di digitalizzazione dei pagamenti e supporto alle PMI
- Gruppi di lavoro e tavoli tecnici
- Partecipazione a realtà associative e organizzazioni di categoria

CATEGORIA  
DI STAKEHOLDERMODALITÀ DI  
COINVOLGIMENTO

## PRINCIPALI INIZIATIVE SVOLTE NEL 2022

COMUNITÀ  
FINANZIARIA

Azionisti, Investitori,  
Agenzie di rating,  
ESG data provider

Il dialogo con gli investitori e la comunità finanziaria globale, attraverso la Funzione Investor Relations dedicata, è costante e volta a sviluppare la propria base di azionisti in una prospettiva a lungo termine.

Nel corso del 2022, il Gruppo ha rafforzato il proprio dialogo attivo e costante con la comunità finanziaria globale per favorire una maggiore comprensione del Gruppo dopo la fusione con Nets e SIA, con l'obiettivo di sostenere una valutazione equa della società e continuare a costruire la propria base di azionisti nel lungo periodo. Inoltre, nel settembre 2022 il Gruppo ha ospitato il primo evento di Capital Markets Day per presentare alla comunità finanziaria la strategia e gli obiettivi finanziari a medio termine del Gruppo.

A partire dal 2022 il Gruppo ha inoltre applicato la "Policy for managing dialogue with all the shareholders and other investors", che stabilisce le procedure per la gestione del dialogo tra i membri del Consiglio di Amministrazione e la comunità finanziaria.

- Interlocuzioni istituzionali in materia di digitalizzazione dei pagamenti e supporto alle PMI
- 730 investitori istituzionali incontrati
- 16 giorni di partecipazione in conferenze internazionali
- 19 giornate di roadshow
- Incontri one-to-one/incontri di gruppo/conference call
- 5 conference call istituzionali per presentare al mercato i risultati economici trimestrali
- Capital Markets Day

INNOVATION  
COMMUNITY

Fintech,  
Start-up,  
Sviluppatori

Per lo sviluppo di soluzioni innovative, il Gruppo collabora costantemente con un ecosistema internazionale di società fintech, acceleratori e incubatori di start-up, partner commerciali e sviluppatori e start-up stesse.

- Feduf - Salone dei pagamenti
- 6 Nexi Academy
- Campagna a supporto dei pagamenti digitali
- Evento Shape the Future
- D&I in Finance, organizzato da ABI
- Feduf partnership in collaborazione con ABI per la cultura digitale e l'inclusione digitale
- Women&Tech – Premio Tecnovisionarie
- Copenhagen Fintech, hub fintech internazionale e incubatore con sede nei paesi nordici che promuove le soluzioni fintech nordiche, compresi i temi della finanza verde e della finanza sostenibile, Nets è stata sponsor aziendale dell'hub per il sesto anno consecutivo.
- Climate Action Service di Nets, una soluzione di compensazione delle emissioni di anidride carbonica progettata per fornire ai titolari di carte di credito informazioni sul clima relative ai loro consumi e per consentire loro e ai loro emittenti di impegnarsi in modo proattivo nell'impatto climatico legato ai loro consumi personali. Molteplici impegni con banche, ONG e autorità pubbliche di regolamentazione per garantire un'implementazione sostenibile e conforme delle attività di compensazione dell'impronta di carbonio per conto sia delle banche che dei consumatori finali.
- Alla quarta edizione degli SDG Tech Awards nel dicembre 2022, il più grande premio per la sostenibilità nei paesi nordici e un evento in tandem con la COP27, Nets A/S è stata nominata dal comitato di nomina per l'innovazione greentech, "Nets Climate Action Service è un plug-in per app mobile basato su API che consente alle banche di aiutare i propri clienti a effettuare micro-donazioni automatiche a progetti di compensazione delle emissioni di carbonio per il clima".

segue

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO	PRINCIPALI INIZIATIVE SVOLTE NEL 2022
--------------------------	----------------------------	---------------------------------------



**COMUNITÀ**

*Tessuto sociale locale e nazionale, ambiente, scuole e università*

Il Gruppo Nexi promuove costantemente dibattiti pubblici e aumenta la propria partecipazione a eventi e progetti nazionali e internazionali per diffondere la cultura dei pagamenti digitali e del progresso digitale.

Il Gruppo 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 Polizza Giudiziaria

- Nel corso del 2022 è continuato il costante impegno del Gruppo Nexi volto alla collaborazione e interazione con le autorità presenti sul territorio
- ANCI sponsorship
- Evento Lumsa con focus sugli aspetti ESG "From Corporate Sustainability to Everyday Sustainability"
- Giunti educational press



**FORNITORI**

La Funzione Supply Chain Management del Gruppo e le figure incaricate delle spese sono regolarmente in contatto con i fornitori, per tutta la durata del contratto.

La Funzione Supply Chain monitora inoltre il livello di soddisfazione pertinente.

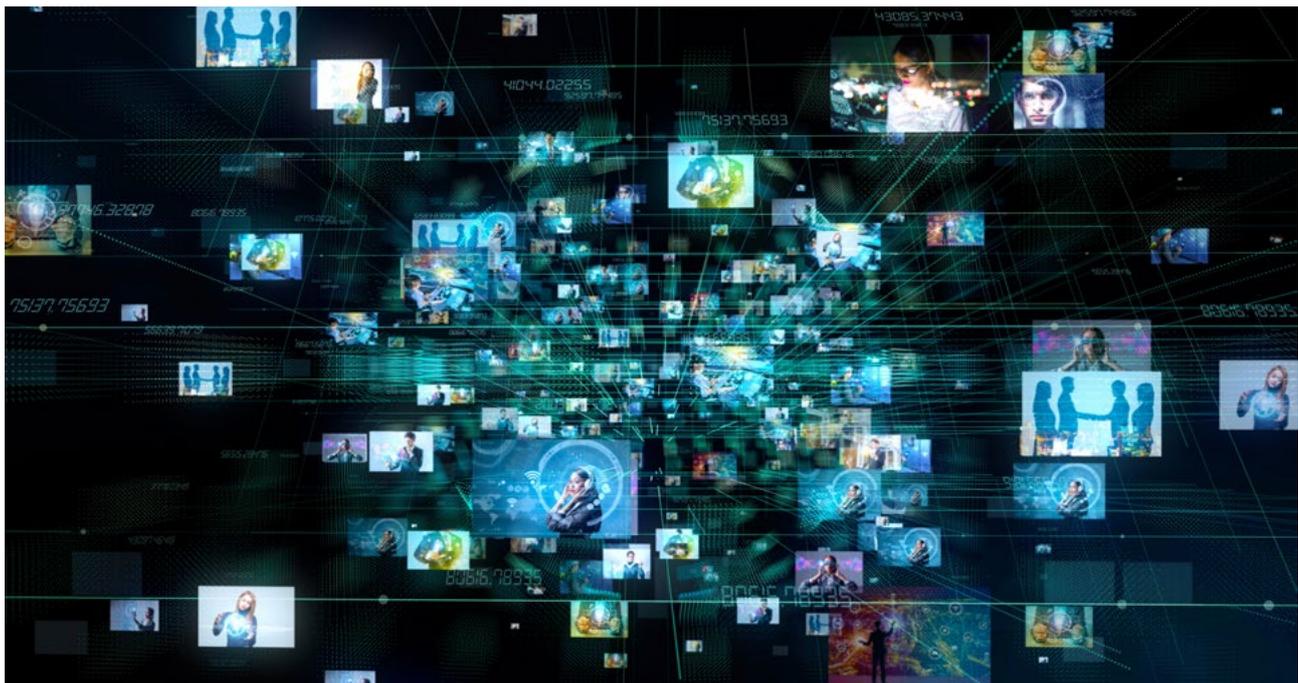
- Nel Gruppo Nexi, i fornitori vengono valutati attraverso un processo di qualificazione. I fornitori che potrebbero essere critici dal punto di vista ambientale e sociale sono sottoposti a un'autovalutazione attraverso un questionario.
- I fornitori sono stati coinvolti durante il processo di valutazione della materialità, attraverso un questionario



**MASS MEDIA**

I rapporti con i mass media sono gestiti dalla Funzione External Communication & Media Relations, che garantisce che tutti i messaggi trasmessi ai principali organi di stampa, inclusi quelli digitali, siano conformi alle linee guida aziendali e alle attività svolte dal Gruppo garantendo al contempo una reputazione e un'immagine del Gruppo adeguate.

- Pubblicazione di 57 comunicati stampa
- Pubblicazione di 16.177 articoli



## 2.3 L'ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità costituisce uno strumento fondamentale per la definizione delle priorità ambientali, sociali e di governance, coerentemente con la strategia di business e con i framework di rendicontazione internazionali di riferimento, tra cui i GRI Standards. In un contesto in continua evoluzione, l'identificazione, la valutazione e il monitoraggio dei temi materiali consentono al Gruppo Nexi di valutare adeguatamente rischi ed opportunità ESG e di prendere decisioni informate di investimento e di allocazione delle risorse.

Il processo di analisi di materialità, che prevede il coinvolgimento di diverse categorie di Stakeholder, viene coordinato dalla Funzione ESG e vede la partecipazione e il supporto di tutte le funzioni aziendali dedicate alla gestione e al dialogo con le diverse categorie di Stakeholder, attraverso un processo che vede anche il coinvolgimento del management del Gruppo Nexi e degli organi societari.

Nel 2022 è stato avviato il processo di aggiornamento dell'analisi di materialità, finalizzato a recepire i requisiti della più recente versione dei GRI Standards<sup>18</sup> e cogliere i cambiamenti riconducibili alla recente acquisizione di Nets e fusione con SIA. Il processo di analisi di materialità verrà ulteriormente rafforzato a partire dal 2023 in considerazione delle evoluzioni del contesto di riferimento del Gruppo.

La prima delle tre fasi che hanno portato alla definizione della matrice di materialità è stata un'attività di stakeholder mapping, volta a rivedere e aggiornare le categorie di stakeholder interni ed esterni da coinvolgere nella valutazione dei temi materiali.

In secondo luogo, è stata effettuata una revisione dei temi materiali inclusi nella Matrice di materialità 2021 alla luce del mutato contesto di riferimento del Gruppo, con l'obiettivo di definire di una lista esaustiva (long list) di tematiche potenzialmente rilevanti, da sottoporre a successiva valutazione. Oltre al riesame della matrice di materialità del Gruppo Nexi degli anni precedenti e di altri documenti interni rilevanti, sono state condotte analisi di settore e di benchmark, analisi della normativa emergente e degli standard di reporting ed approfondimenti su altre iniziative rilevanti connesse alla sostenibilità. Questo processo ha portato alla definizione di 24 temi potenzialmente materiali successivamente sottoposti a valutazione, suddivisi nelle categorie: Environment, Social e Governance. I temi sono stati ulteriormente esaminati in termini di impatti positivi e negativi, come meglio approfondito nel seguito, in linea con quanto previsto dagli Standard di riferimento e con il supporto delle funzioni competenti.

L'ingaggio degli stakeholder finalizzato alla valutazione dei temi ha riguardato le seguenti categorie: Top Management, dipendenti, Consiglio di Amministrazione, investitori, clienti, autorità di regolamentazione, società civile, fornitori, mass media, innovation community<sup>19</sup>. Ogni categoria di stakeholder è stata coinvolta attraverso un canale definito in base alle specificità della categoria, con il pieno supporto delle funzioni responsabili.

Il processo di stakeholder engagement ha portato all'identificazione di 10 temi materiali, rappresentati nella Matrice di Materialità 2022 del Gruppo Nexi.

L'asse x della matrice rappresenta l'impatto che ciascun tema ESG genera secondo la prospettiva interna del Gruppo, mentre l'asse y della matrice rappresenta l'impatto che ciascun tema ESG genera secondo la prospettiva degli stakeholder.

-  **3-1: Processo di determinazione dei temi materiali**
-  **3-2: Elenco di temi materiali**

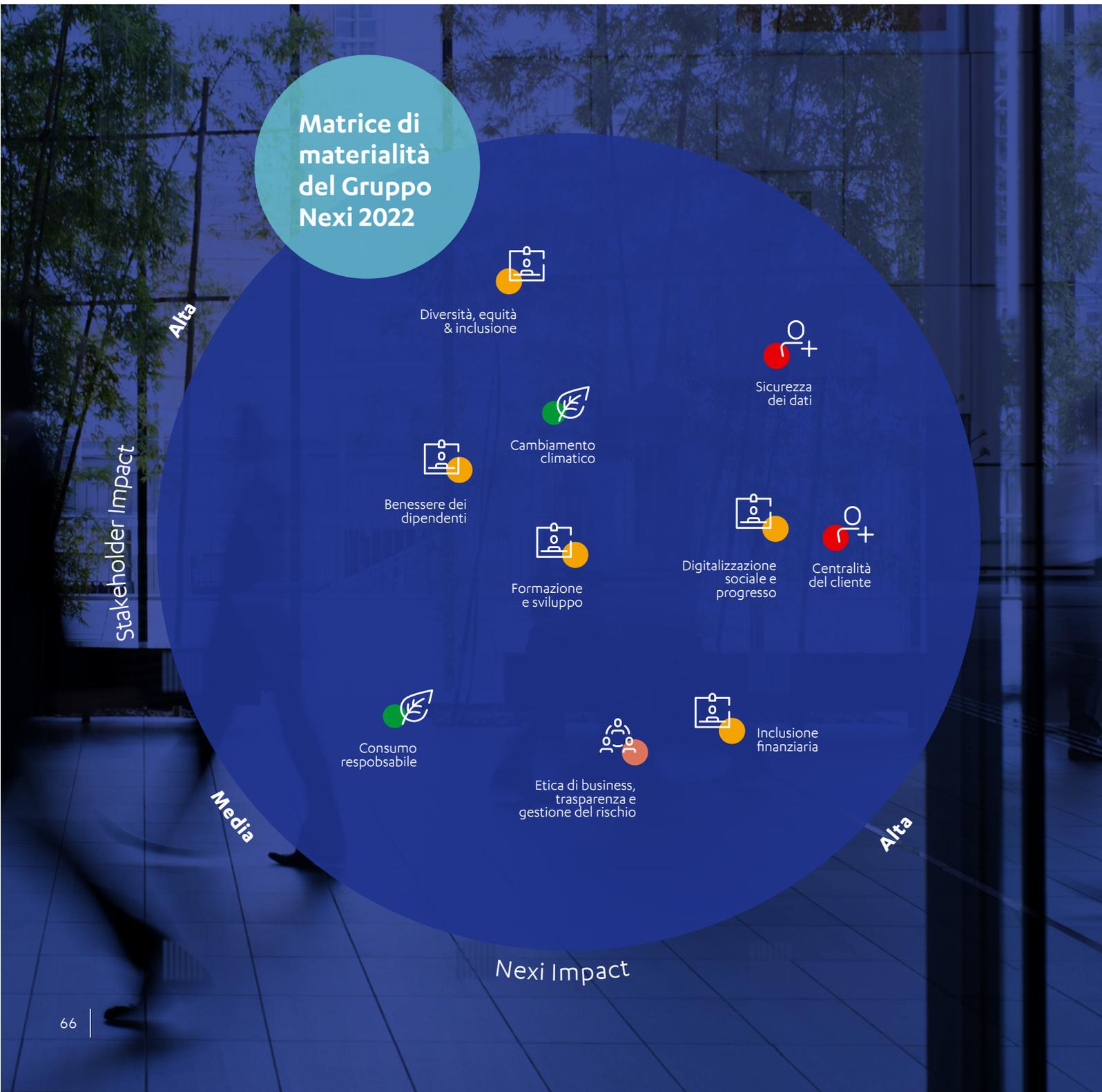
<sup>18</sup> La nuova versione dei GRI Standard 2021 definisce "temi materiali", i temi che rappresentano gli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani. I GRI Standards 2021 stabiliscono nuove indicazioni su come determinare i temi materiali, suggerendo un processo in quattro fasi. Per ulteriori dettagli sulla metodologia di rendicontazione si rimanda alla Nota Metodologica del presente Documento.

<sup>19</sup> Maggior dettaglio sulle iniziative di coinvolgimento delle categorie di stakeholder è presente al paragrafo "2.2 – Il coinvolgimento degli stakeholder" del presente documento.

Successivamente, la bozza della Matrice di materialità è stata presentata al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità per un parere preventivo e poi approvata dal Consiglio di Amministrazione di Nexi S.p.A. a luglio 2022.

La Matrice di Materialità 2022 è in buona parte coerente con la precedente Matrice di Materialità.

I cambiamenti riscontrati tra i risultati delle due analisi di materialità sono riconducibili al diverso approccio di valutazione, al cambiamento del perimetro di copertura dell'analisi e alle tendenze di mercato emergenti che aumentano l'interesse e le aspettative verso alcuni specifici temi.



Viene presentato di seguito l'elenco dei temi materiali individuati con le rispettive definizioni e aree di sostenibilità correlate:

## ENVIRONMENTAL

- **Cambiamento climatico:** riduzione progressiva e compensazione delle emissioni di gas serra che contribuiscono al cambiamento climatico per il raggiungimento dell'impegno Net Zero sulla base di dati scientifici e linee guida internazionali. Impegno a favorire l'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili.
- **Consumo responsabile:** impegno per un uso responsabile delle risorse, compresi prodotti, imballaggi e soluzioni digitali rendendo anche i consumatori consapevoli dell'impronta di carbonio dei loro acquisti, ispirandosi ai principi di circolarità di riduzione, riutilizzo e riciclo.

## SOCIAL

- **Diversità, equità e inclusione:** promozione di una cultura che promuova la diversità, l'equità, l'accessibilità e l'inclusione, all'interno del Gruppo e oltre.
- **Benessere dei dipendenti:** impegno a garantire condizioni di lavoro dignitose e sicure, in particolar modo concentrandosi sulle attività di prevenzione, promozione e formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Impegno a garantire una retribuzione equa e gestire in modo responsabile tutte le fasi della carriera: assunzioni, valutazioni, formazioni e licenziamenti.
- **Formazione e sviluppo:** impegno verso il continuo sviluppo delle conoscenze degli stakeholder, valorizzando le capacità e le competenze dei dipendenti, favorendo la crescita personale e professionale attraverso un sistema di percorsi di sviluppo differenziati che ne valorizzi capacità e attitudini.
- **Centralità del cliente:** impegno a migliorare l'esperienza e la soddisfazione del cliente attraverso l'innovazione continua, l'ascolto e l'implementazione di best practice.
- **Sicurezza dei dati:** impegno a garantire la sicurezza dei sistemi tecnologici, delle infrastrutture e della gestione dei dati. Agire nel rispetto della privacy dei clienti e delle previsioni legislative in materia.
- **Inclusione finanziaria:** impegno ad assicurare pari opportunità di accesso ai prodotti finanziari a tutte le popolazioni e alle minoranze. Sostegno al percorso verso la digitalizzazione delle microimprese.
- **Digitalizzazione della società e progresso:** impegno a garantire consapevolezza e impegno nei confronti delle comunità e nei processi di digitalizzazione della società, svolgendo un ruolo positivo nell'accessibilità ai finanziamenti e nelle iniziative di educazione finanziaria. Promozione dell'innovazione all'interno delle comunità e sostegno alla crescita sociale ed economica, creando, ad esempio, opportunità di lavoro per le comunità in cui il Gruppo opera.

## GOVERNANCE

- **Etica di business, trasparenza e gestione del rischio:** impegno costante per un processo decisionale solido etico, responsabile e trasparente senza alcuna pratica anticoncorrenziale, di corruzione, conflitto di interessi, frode o riciclaggio di denaro. Gestione corretta e adeguata della contabilità e della fiscalità. Impegno ad assicurare la supervisione e il monitoraggio sul sistema integrato dei rischi e dei relativi controlli a presidio. Impegno a garantire i massimi livelli di trasparenza, in particolar modo in ambito ESG e lungo la catena di fornitura.

In linea con quanto previsto dai GRI Standards 2021, sono stati infine analizzati gli impatti generati dall'organizzazione sull'ambiente, sulle persone e sull'economia in relazione ai diversi temi materiali identificati nel corso del processo, anche in considerazione delle conseguenze che tali impatti potrebbero avere sulle decisioni degli stakeholder:

AMBITO	TEMA MATERIALE	POSSIBILI IMPATTI GENERATI	
		Positivi	Negativi
Environmental	Cambiamento climatico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contributo alla transizione verso un'economia basata sull'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inquinamento atmosferico e contributo al cambiamento climatico</li> </ul>
Environmental	Consumo responsabile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento della consapevolezza del consumatore in merito alle risorse necessarie per la produzione di un prodotto e al suo impatto ambientale e sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produzione di esternalità negative lungo la catena del valore con impatti indiretti sui lavoratori e le comunità</li> <li>Dispersione di sostanze nocive e inquinanti dovute a una non corretta e adeguata gestione dei rifiuti e dei materiali</li> </ul>
Social	Diversità, equità e inclusione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione di un ambiente di lavoro equo e inclusivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Casi di discriminazione sul luogo di lavoro</li> </ul>
Social	Benessere dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento dei livelli di soddisfazione, impegno e costanza dei lavoratori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdita di retention e attraction a causa di inadeguate misure di welfare e well-being</li> </ul>
Social	Formazione e sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo del capitale umano e creazione di conoscenze condivise e know-how</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancata o inadeguata formazione a favore dei dipendenti, con impatti negativi nell'erogazione dei servizi</li> </ul>
Social	Centralità del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento della qualità dei servizi e dei prodotti offerti ai clienti, nonché della relativa soddisfazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancanza di una comunicazione trasparente e chiara sulle informazioni commerciali del Gruppo</li> <li>Aumento significativo del numero dei reclami da clienti</li> </ul>
Social	Sicurezza dei dati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contributo allo sviluppo di sistemi di pagamento sicuri a beneficio di tutti gli stakeholder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Malfunzionamenti dei sistemi informatici e dell'architettura IT</li> <li>Violazione della privacy dei clienti e perdita di dati sensibili</li> </ul>
Social	Inclusione finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto allo sviluppo di competenze finanziarie di base e di servizi accessibili alle fasce più deboli della popolazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancata creazione di soluzioni di equo accesso ai prodotti finanziari per tutta la popolazione e per le minoranze</li> <li>Assenza di soluzioni per la digitalizzazione dei pagamenti e supporto alle PMI</li> </ul>
Social	Digitalizzazione della società e progresso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione socioculturale delle innovazioni nel settore dei pagamenti e sviluppo di una "cashless society"</li> <li>Creazione di opportunità di lavoro nelle comunità in cui il Gruppo opera</li> </ul>	
Governance	Etica di business, trasparenza e gestione del rischio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione di una cultura aziendale basata su integrità e trasparenza</li> <li>Promozione di una cultura aziendale di conformità alle leggi, ai regolamenti e all'etica aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Episodi di non compliance con impatti negativi nei rapporti con le istituzioni e gli enti regolatori</li> <li>Episodi di corruzione con conseguente perdita di reputazione presso gli stakeholder e ricadute economiche</li> </ul>

L'attività di analisi degli impatti realizzata nel 2022 sarà ulteriormente rafforzata e porrà le basi per l'avvio dell'analisi di materialità 2023.

## 2.4 I RATING ESG

I rating ESG hanno lo scopo di fornire una valutazione sintetica delle performance di sostenibilità del Gruppo. Tra i diversi rating ESG, il Gruppo Nexi risponde ai questionari CSA<sup>20</sup> di S&P Global e CDP<sup>21</sup>. In entrambe le valutazioni, i rating di Nexi sono notevolmente migliorati negli ultimi anni, rispecchiando il rafforzamento dell'impegno di sostenibilità del Gruppo.

Il S&P Global Corporate Sustainability Assessment 2022 ha riconosciuto a Nexi Spa un incremento di 5 punti, da 68 nel 2021 a 73 (su 100) quest'anno, e mostra un miglioramento del rating aziendale in tutte e tre le dimensioni ESG.

Il miglioramento più significativo è rappresentato dal punteggio 'ambientale', confermato nella anche valutazione ottenuta dal Gruppo nel rating CDP per il 2022. Nel terzo anno di partecipazione, Nexi Spa ha mantenuto la valutazione "A-" già ottenuta nel 2021 partendo da una valutazione "C" nel 2020. Questo miglioramento è guidato da diverse iniziative avviate a partire dal 2020, tra cui l'approvazione di obiettivi netti zero dell'iniziativa Science Based Targets (SBTi) e la certificazione ambientale ISO 14001 di Nexi Payments.

Il Gruppo ha inoltre compiuto buoni progressi nelle dimensioni «Social» e «Governance». In ambito «Social» del CSA. I principali miglioramenti sono trainati dall'impegno per i diritti umani, da un significativo miglioramento del processo di valutazione dei fornitori e dalla People Strategy. L'aumento del punteggio «Governance» riflette invece i continui sforzi per migliorare la trasparenza e la divulgazione ed è il risultato del più alto standard di sicurezza informatica e gestione della sicurezza delle informazioni.

Il Gruppo Nexi ha ottenuto risultati positivi anche nel Sustainalytics ESG Risk Rating, che misura l'esposizione di un'entità ai rischi ESG materiali specifici del settore e come un Gruppo sta gestendo questi rischi. L'area "Exposure" della valutazione, che si riferisce alla misura in cui un'azienda è esposta a diversi problemi ESG materiali, tenendo in considerazione fattori specifici della industry e dell'azienda, è "Low"; l'area "Management", che si riferisce alla capacità di un'azienda di gestire i propri temi ESG, è risultata "Strong".

Il Gruppo Nexi è inoltre parte del MIB ESG rating di borsa Italiana.

**20** I punteggi Global ESG di S&P si basano sulla Corporate Sustainability Assessment (CSA), che è una valutazione annuale delle pratiche di sostenibilità delle aziende. Copre oltre 10,000 aziende da tutto il mondo. Il CSA si concentra su criteri di sostenibilità specifici per il settore e finanziariamente rilevanti, e lo fa dal 1999. Tutte le aziende vengono valutate utilizzando il questionario CSA specifico del settore e la metodologia che riflette il punteggio di un'azienda rispetto ai suoi colleghi del settore. Il CSA si concentra sulle prestazioni passate e attuali in materia di ESG.

**21** Nexi rivela il suo impatto sul cambiamento climatico attraverso il CDP, un non-profit globale che gestisce la piattaforma di divulgazione ambientale leader a livello mondiale. Il CDP spinge le aziende e i governi a ridurre le emissioni di gas serra, salvaguardare le risorse idriche e proteggere le foreste. Nel 2021, oltre 13,000 aziende con oltre il 64% della capitalizzazione globale dei mercati hanno reso noti dati ambientali attraverso CDP. Ciò si aggiunge alle oltre 1,100 città, stati e regioni che hanno reso noto, rendendo la piattaforma del CDP una delle fonti più ricche di informazioni a livello globale su come le aziende e i governi stanno guidando il cambiamento ambientale.

# LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE IN NEXI



# 3

3.1 La centralità delle nostre persone	72
3.2 La valorizzazione del cliente	90
3.3 Il contributo alla digitalizzazione	98

## 3.1 LA CENTRALITÀ DELLE NOSTRE PERSONE

- GRI 2-7: Dipendenti
- GRI 2-8: Lavoratori non dipendenti
- GRI 2-20: Procedura di determinazione della retribuzione
- GRI 2-21: Rapporto di retribuzione totale annuale
- GRI 2-30: Contratti collettivi
- GRI 401-1: Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti
- GRI 401-2: Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time
- GRI 402-1: Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi
- GRI 403-1: Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- GRI 403-2: Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti
- GRI 403-3: Servizi per la salute professionale
- GRI 403-4: Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione

Il Gruppo Nexi si impegna a creare una cultura dinamica, basata sul coinvolgimento e sul merito delle persone. Accogliamo le diversità di culture, prospettive e competenze. Ogni singola persona, svolge un ruolo fondamentale nel raggiungimento della ambizione del Gruppo nel plasmare il futuro dei pagamenti digitali in tutta Europa.

Il Gruppo Nexi si sta evolvendo progressivamente in un'organizzazione diversificata, in termini di background professionale e culturale, includendo diversità di competenze, genere ed età. L'impegno nel realizzare un processo di trasformazione adeguato è stato guidato innanzitutto da una crescita organica di nuovi manager, professionisti e specialisti, dall'acquisizione di nuove competenze e dal potenziamento di quelle già presenti all'interno del Gruppo.

Il Gruppo mira a valorizzare le capacità, le passioni, le competenze e il background di ciascun dipendente, in modo da:

- creare valore per tutti gli stakeholder del Gruppo;
- perseguire e garantire la sostenibilità della crescita dell'organizzazione nel medio e lungo termine;
- stabilire una cultura basata sulle performance e sul merito;
- rafforzare la leadership in tema di gestione e sviluppo delle proprie persone.

*Il numero di dipendenti del Gruppo Nexi al 31 dicembre 2022 è pari a 10.347, dislocati in oltre venti paesi.*

### La gestione della diversità

Per il Gruppo Nexi è di primaria importanza costituire un luogo di lavoro dinamico, diversificato e inclusivo, dove tutti si sentano benvenuti e in grado di esprimere a pieno il proprio potenziale. Il driver principale è quello di assicurare lo sviluppo di un Gruppo che guarda al futuro, in grado di attrarre e sviluppare talenti, indipendentemente dalla loro nazionalità, etnia, sesso, orientamento sessuale, religione, credo o affiliazione politica.

Nel 2022, il Gruppo Nexi ha iniziato a integrare le esperienze, i processi e le procedure relative al tema diversità, inclusione e pari opportunità anche sulla base delle good practices provenienti da Nets.

Nel 2022 il Diversity and Inclusion Board (D&I Board) di Nexi ha continuato a guidare l'agenda aziendale per la diversità e l'inclusione e a definire priorità e attività. Il D&I Board si è riunito mensilmente, concentrandosi sull'uguaglianza di genere e sulla diversità. Durante l'anno sono state inoltre portate avanti le attività necessarie per riorganizzare ed estendere il D&I Board a tutto il Gruppo Nexi. La nuova composizione del Board è entrata in vigore a inizio 2023.

Nel 2022, la quota di donne nel Gruppo Nexi è pari al 42%. Nel corso dell'anno, il Gruppo ha focalizzato il proprio impegno su:

- rafforzare la presenza di donne in posizioni manageriali;
- promuovere l'adesione delle donne a network di pagamenti digitali
- fornire alle donne manager gli strumenti e le competenze che consentano loro di accedere a percorsi di carriera e sviluppo professionale basati sul merito.

La diversità è anche uno degli elementi alla base della nuova ESG Strategy del Gruppo<sup>22</sup>.

Nel 2022, il 29,6% delle posizioni manageriali e il 22,3% delle posizioni executives sono state ricoperte da donne. La rappresentazione delle diversità, inclusa quella di genere, a tutti i livelli di business, rimane una delle priorità incluse all'interno della strategia ESG del Gruppo.

Nel 2022 sono inoltre state realizzate alcune iniziative specifiche sulla diversità di genere, tra cui:

- È stato lanciato "WIN" – women in Nexi – un network di sviluppo interno al Gruppo
- Alcune dipendenti sono state coinvolte in iniziative di empowerment della leadership femminile.
- In occasione della giornata mondiale contro la violenza sulle donne, nel novembre 2022, sono stati organizzati tre incontri sul tema per sensibilizzare l'intera popolazione aziendale.

Inoltre, per il 2023 sono stati fissati obiettivi chiari in materia di DEI per diversi processi aziendali.

Nel 2022 sono state svolte diverse iniziative volte a valorizzare le diverse competenze presenti in tutto il Gruppo, tra cui il programma "Nexchange", un programma di sviluppo internazionale di talenti -interni al Gruppo-, che offre l'opportunità di trasferirsi in una diversa sede per un periodo di 3-6 mesi con l'obiettivo di conoscere nuove culture, apprendere nuove competenze e condividerle con i colleghi. Il Gruppo ha inoltre offerto corsi di formazione sulla leadership aziendale ai principali dirigenti e managers, affrontando temi quali la sensibilità culturale e la guida di team multinazionali.

In vista del 2023, l'obiettivo principale sarà quello di consolidare ulteriormente la funzione D&I in tutto il Gruppo Nexi. Ciò include il Nexi D&I Board, la definizione di un piano di lavoro e di una Diversity Policy per l'intero Gruppo Nexi e il raggiungimento degli obiettivi fissati, nonché la garanzia che le reti di dipendenti come WIN e LGBT+ siano attive in tutto il Gruppo.

- GRI 403-5: Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro**
- GRI 403-6: Promozione della salute dei lavoratori**
- GRI 403-7: Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business**
- GRI 403-9: Infortuni sul lavoro**
- GRI 404-1: Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente**
- GRI 404-2: Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione**
- GRI 404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale**
- GRI 405-1: Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti**
- GRI 405-2: Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini**
- GRI 406-1: Episodi di discriminazione e misure correttive adottate**

<sup>22</sup> Per ulteriori dettagli si rimanda al capitolo 2

## Valutazione delle Performance, Formazione e sviluppo

### Performance management

Il Performance Management è il processo adottato per migliorare il contributo di ogni singolo dipendente ai risultati aziendali, secondo un approccio basato sul merito. I criteri su cui si basa la valutazione delle performance vengono comunicati in modo trasparente agli azionisti, ai dipendenti e agli esterni e, come per gli anni precedenti, si basa sui seguenti criteri:

- COSA, obiettivi individuali e aziendali, qualitativi e quantitativi, chiari e misurabili;
- COME, comportamento in linea con i valori aziendali.

In Nexi Payments, tutti i dipendenti a tempo determinato e indeterminato, con almeno tre mesi di anzianità di servizio, sono soggetti al processo di Performance Management.

Lo sviluppo è un percorso continuo, che Nets ha intrapreso mediante il programma "Growth Journey". Attraverso "Growth Journey", Nets aspira a sostenere la crescita e l'occupabilità dei dipendenti. L'azienda incoraggia tutti i leader e i dipendenti a cercare sempre di più nuove modalità per rafforzare la propria crescita e la propria occupabilità dentro e fuori Nets. Questo è anche uno dei motivi principali per cui lo sviluppo è un elemento chiave, incorporato nel concetto di performance di Nets "ImpACT". Tramite questo strumento, i dipendenti e i leader effettuano check-in e formalizzano piani di crescita per confrontarsi su performance, desideri individuali, opportunità future e azioni da avviare per realizzarle. Il Growth Journey si basa sulla convinzione che lo sviluppo debba essere di proprietà dell'individuo, che è al posto di guida, con il supporto diretto del leader e dell'organizzazione.

Nel corso del 2022, 3.671 dipendenti appartenenti a Nexi (l'87% della forza lavoro di Nexi) sono stati coinvolti nel sistema di Performance Management. All'interno di Nets, sono stati coinvolti nel sistema 3.867 dipendenti, pari all'86% della popolazione di Nets.

### Il sistema di reward

Alla luce del percorso di integrazione in corso tra Nexi, Nets e SIA, il sistema di reward del Gruppo vede processi ancora paralleli.

Con riferimento al perimetro italiano, il sistema di Reward di Nexi, in continuità con gli anni precedenti, si basa sui seguenti principi:

- allineamento con i valori e la strategia di business
- performance
- competitività e correttezza
- trasparenza e comunicazione.

Coerentemente con l'obiettivo di creare valore sostenibile nel tempo per tutti gli stakeholder e in conformità con le disposizioni del Codice di Corporate Governance delle Società Quotate di Borsa Italiana, è stato definito un percorso per la progressiva integrazione degli obiettivi strategici dell'Upper management e dei Director esecutivi con obiettivi di sostenibilità, noti come ESG (Environmental, Social and Governance).

Per quanto riguarda Nets, i principi alla base della retribuzione sono concepiti in modo semplice e trasparente, in linea con i requisiti della People Strategy. Nets opera ricercando la standardizzazione e la semplicità come basi per l'esperienza dei propri dipendenti e per le proprie attività e strategie aziendali. Il sistema di incentivi è strettamente legato

alle performance finanziarie raggiunte da Nets e determinato in base alle responsabilità specifiche di ciascuna posizione professionale. Per rimanere competitivi nei mercati dei diversi paesi, il target del sistema di incentivazione varia a seconda dell'area geografica.

I dettagli relativi al processo di elaborazione delle politiche retributive del Gruppo Nexi sono pienamente descritti nel Rapporto sulla Remunerazione, sottoposto all'approvazione dell'AGM (Annual General Meeting) degli azionisti del Gruppo Nexi. Per ulteriori informazioni sulla remunerazione, si rimanda alla Sezione I del Rapporto sulla Remunerazione disponibile su [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).

## Formazione e sviluppo

L'approccio del Gruppo Nexi ai percorsi di formazione si basa su un mix di strumenti, metodi e contenuti diversi per garantire un'esperienza di apprendimento più coinvolgente. Nel 2022, le strutture e i processi dedicati alla formazione e allo sviluppo delle persone risultano ancora disgiunti tra Nexi, Nets e SIA. I piani di formazione verranno progressivamente integrati nei prossimi anni, al fine di garantire opportunità di sviluppo delle competenze omogenee e basate sulle necessità specifiche.

### FORMAZIONE E SVILUPPO IN NEXI

Per quanto riguarda il perimetro italiano, nel 2022, l'obiettivo principale di Nexi è stato supportare tutti i dipendenti nel profondo cambiamento determinato dalle fusioni che si sono susseguite, mantenendo un focus particolare sui temi legati alla sicurezza e alla compliance.

Tutti i percorsi formativi sono stati erogati con il supporto di aziende leader del mercato o facendo leva sulle competenze interne di colleghi esperti in materia.

Nel marzo 2022 è stata condotta un'analisi del fabbisogno formativo, chiedendo a ogni singolo manager di indicare i corsi funzionali alla propria area, per garantire un totale allineamento tra le attività pianificate e le esigenze del business e dei dipendenti. Da questa analisi, sono stati individuati i corsi formativi da erogare ai dipendenti. Questi corsi possono essere riassunti nelle seguenti macroaree:

- Specializzati/Tecnici (54% delle ore erogate) - riguardano gli aggiornamenti commerciali e tecnici necessari per mantenere aggiornate le competenze dei dipendenti e offrire il servizio più eccellente sul mercato. Comprendono, tra gli altri:
  - Eventi su temi specifici come Risk and Credit Management, Data management, Blockchain e Crypto.
  - Formazione per l'area CIO: corsi specifici per l'area IT (cloud, Containers & VM, Networking, Cybersecurity, Programmazione e Testing tra gli altri) con un focus rilevante sulle certificazioni tecniche e sulle metodologie Agile PM.
  - Formazione area OPS: corsi dedicati in particolar modo al mondo del Customer Management per garantire competenze sempre aggiornate agli operatori e i più alti standard di gestione della relazione con il cliente. È stata ottenuta certificazione di 16 colleghi come Green Belt della metodologia Lean Six Sigma per l'ottimizzazione dei processi.
  - Strumenti e processi per la gestione dei nuovi clienti e delle attività quotidiane.
  - Inglese: per supportare l'internazionalizzazione del Gruppo Nexi e in aggiunta alla piattaforma digitale già a disposizione di tutti i dipendenti, oltre 800 colleghi hanno

richiesto di avere la possibilità di partecipare a corsi in lingua inglese in piccoli gruppi (2-4 persone) con docenti madrelingua.

Tutta la formazione erogata per l'area CIO e OPS è stata valutata attraverso un assessment per comprendere le competenze di partenza contro quelle richieste dal mercato nel prossimo futuro (programma SkillUP).

- Compliance (24% delle ore previste) - include tutti i corsi necessari per garantire un costante allineamento alle normative, ai requisiti legislativi e agli aggiornamenti annuali. Si concentra anche su categorie specifiche ed è previsto per l'onboarding dei nuovi assunti. In particolare: corsi su H&S, IT Security, AML, GDPR, Business Continuity, Antitrust, SA8000, OPC (Operazioni con Parti Correlate), Trasparenza, corsi di aggiornamento OAM, PSD2 - Strong Customer Authentication, Market Abuse, DGLS 231/2001, Codice Etico e Politica Anticorruzione.
- Business (14% delle ore erogate) - ore erogate principalmente attraverso la piattaforma PayUP, che è stata aggiornata nel 2022 con nuovi contenuti registrati direttamente dalle PMI interne. Per la prima volta, i contenuti sono stati registrati in inglese e sottotitolati in italiano, in modo da poter essere fruibili anche dai colleghi del Gruppo all'estero.
- One Nexi (8% delle ore erogate) - catalogo formativo sulle Soft Skills, orientato allo sviluppo dei dipendenti verso una direzione formativa comune e condivisa. Comprende anche percorsi dedicati ai manager relativi alla leadership, alla Managerial Academy e al coaching.

## FORMAZIONE E SVILUPPO IN NETS

Nets crede fortemente nell'apprendimento basato sull'esperienza. Nets sa che la maggior parte dell'apprendimento avviene attraverso l'esperienza (70%) nel flusso del lavoro. L'apprendimento avviene anche attraverso l'esposizione (20%) alle persone e a nuove prospettive e, naturalmente, attraverso l'istruzione e la formazione (10%), sia che si tratti di programmi formali più lunghi o di opportunità di apprendimento più brevi. Ecco perché Nets crede nell'apprendimento attraverso l'esperienza, l'esposizione e la formazione (chiamato anche modello 70-20-10) e fornisce a tutti una guida attraverso il framework "ImpACT" su come lavorare con tutti e tre i tipi di apprendimento.

Per sostenere il "10% di educazione", Nets offre una varietà di opportunità di apprendimento diverse attraverso iLearn, una piattaforma di apprendimento digitale CrossKnowledge. Attraverso iLearn, Nets offre un mix di percorsi di apprendimento strutturati e guidati all'interno di aree specifiche e di canali di apprendimento su argomenti diversi, in cui i dipendenti e i leader possono scegliere in base all'interesse, alla rilevanza per il loro sviluppo e alla loro crescita individuale, oltre a un'enorme biblioteca in cui possono cercare numerose opportunità di apprendimento diverse.

Attività formative realizzate da Nets nel 2022:

- Per l'aggiornamento tecnico di tutta l'organizzazione, Nets dispone di 200 licenze per Pluralsight.
- Per l'aggiornamento linguistico, Nets fornisce l'accesso a Learnlight (una piattaforma di formazione linguistica digitale).
- Formazione sulla compliance svolta nel 2022:
  - Per aumentare continuamente la consapevolezza sulla cybersecurity e sulla sicurezza in generale, è stata effettuata la formazione annuale sulla sicurezza. Oltre alla formazione annuale obbligatoria sulla sicurezza, a tutti i nuovi dipendenti viene chiesto di completare un "Security briefing".
  - La consapevolezza del GDPR viene gestita attraverso diversi corsi di formazione in Nets. Alla fine del 2022, è stata erogata l'ultima formazione obbligatoria GDPR Awareness MOCH 2022 per i dipendenti di Nets Nordic. Inoltre, un corso di onboarding sul GDPR di Nets per i nuovi dipendenti viene svolto costantemente. Per la regione DACH, la Datenschutz viene impartita a tutti i nuovi dipendenti. Il GDPR è stato inoltre trasmesso a tutti i dipendenti di Nets CEE e anche ai nuovi assunti.
  - La sensibilizzazione e la conoscenza dell'antiriciclaggio vengono gestite attraverso diversi corsi di formazione. All'inizio del 2022, per Nets Nordic, è stato lanciato un corso obbligatorio sull'antiriciclaggio e sul contrasto al finanziamento del terrorismo. Per l'area DACH, la Geldwäscheprävention Basisschulung ZI è stata lanciata nel luglio 2021.
  - L'anticorruzione è un tema importante, quindi anche un'area di formazione dal punto di vista della compliance. Nell'aprile 2022 è stata avviata la formazione Anticorruzione (ABC) per Nets Nordic.
  - Per aiutare i dipendenti a diventare consapevoli di quando si verificano potenziali conflitti di interesse e supportarli su come affrontarli, nel novembre 2022 è stata lanciata una formazione obbligatoria sul conflitto di interessi per tutti i dipendenti sulla piattaforma iLearn.
  - Quando entrano a far parte del Gruppo Nexi, tutti i nuovi dipendenti sono invitati a seguire una formazione e un test obbligatori su MAR/RTP.
- Altre formazioni obbligatorie svolte nel 2022:
  - Corso introduttivo alla Diversità e all'Inclusione;
  - Sviluppo del Leader Onboarding;
  - Lancio di OneDrive for Business Policy, come formazione obbligatoria per tutti i dipendenti sulla piattaforma iLearn. La formazione introduce i dipendenti su cosa sia OneDrive, come usarlo e non usarlo, in base alle nuove regole del GDPR.
- Nel corso del 2022 è stato sviluppato un nuovo processo di onboarding per i nuovi dipendenti, al fine di garantire la piena conoscenza dei tool interni. Tra i nuovi processi di onboarding sviluppati in Nets, è stata lanciata una sessione virtuale di introduzione alla piattaforma iLearn ogni mese.
- Nuovo canale di apprendimento ImpACT aggiornato, comprensivo di introduzione alla struttura di ImpACT, formazione per i dipendenti sui diversi elementi di ImpACT e nuove guide e modelli per i check-in.
- What is your next step? Learning Channel: introduzione al canale, alle business unit, video ispiratori di storie di crescita e contenuti per dare ai dipendenti la possibilità di concentrarsi sulla propria crescita e sviluppo.
- Per continuare a sostenere la conoscenza nel settore dei pagamenti, nel 2022 Nets ha anche lanciato due nuovi moduli sulle sfide e sui rischi nel settore dei pagamenti.

- Nel 2022, Nets ha anche aggiornato continuamente altri corsi di formazione degli anni precedenti:

**Security Academy** (avviata nel novembre 2020) – per aggiornare gli specialisti sulle specifiche della sicurezza e per sensibilizzare tutti alla sicurezza. L'Academy è stata inviata tramite e-mail di benvenuto ai nuovi assunti nel corso del 2022.

**Product Academy** (avviata a ottobre 2020) – formazione sulla gestione e sulla conoscenza dei prodotti e dei servizi di Nets. L'Academy è stata inviata nell'e-mail di benvenuto ai nuovi assunti nel corso del 2022.

**Agile Learning Hub** – programma lanciato nel dicembre 2021 per rafforzare la comprensione generale dei principi agile, fornire formazione SAFe ed espandere la conoscenza su come i diversi ruoli in Nets lavorano con Agile. L'Academy è stata inserita nell'e-mail di benvenuto ai nuovi assunti nel 2022.

**Leadership Academy** (rilanciato nel 2022) – Academy volta a sviluppare le conoscenze e le competenze di leadership su temi quali: condurre il business mediante un modello ibrido, gestire il benessere, condurre team diversificati e inclusivi.

I programmi di Leadership avviati a luglio 2021 hanno avuto impatti e feedback positivi e sono stati mantenuti per il 2022.

**Learn2LEAD** - nuovi leader, forte connessione ad ImpACT, rafforzamento del concetto di performance e sviluppo;

**LEAD4Change** - sviluppare le capacità del leader di guidare e promuovere il cambiamento all'interno dell'organizzazione;

**LEAD4TheFuture** - sviluppare le capacità del leader nel guidare altre risorse in un modello/mondo ibrido.

## Welfare dei dipendenti

Per il Gruppo Nexi il welfare è un importante elemento integrativo del pacchetto retributivo, parte di una più ampia strategia di rewarding incentrata sulle reali esigenze, motivazioni e valori dei singoli. Il Gruppo adotta diverse tipologie di benefit per i dipendenti a tempo pieno, in linea con le specificità delle diverse Legal Entities del Gruppo e dei mercati del lavoro in cui il Gruppo opera, regolati secondo normative differenti nelle varie aree geografiche.

Nexi considera il welfare un importante elemento integrativo del pacchetto retributivo, parte di una più ampia strategia di rewarding incentrata sui bisogni, le motivazioni e i valori reali degli individui.

I principali benefit offerti ai dipendenti sono:

- pensione integrativa con un supplemento per l'azienda;
- assistenza sanitaria per tutti i dipendenti e i familiari fiscalmente a carico
- permessi retribuiti per visite mediche, più permessi aggiuntivi per i familiari con disabilità certificata;
- assegno annuale per ogni familiare disabile, più un assegno annuale aggiuntivo per le esigenze di formazione e per l'acquisto di attrezzature a supporto dei figli dei lavoratori con difficoltà di apprendimento (DSA);
- sconti sull'acquisto di abbonamenti annuali per il trasporto pubblico, per i dipendenti iscritti al circolo ricreativo aziendale
- possibilità di convertire parte o tutto il premio di produzione in un fondo pensione e/o in servizi non monetari.

Tutti i dipendenti Nexi, indipendentemente dalla categoria professionale e dal tipo di contratto, hanno diritto alle seguenti coperture assicurative:

- polizza assicurativa sulla vita;
- polizza infortuni professionali e non professionali
- assicurazione per l'invalidità permanente;
- assistenza sanitaria.

Per le legal entities italiane, in conformità alla normativa vigente, i contributi pensionistici sono regolarmente versati e le assenze sono gestite in conformità alla legge o al contratto. Tutti i dipendenti Nexi (100%) sono dislocati in Italia e assunti in conformità a quanto previsto dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL).

Tutti i dipendenti di Nexi Payments e Help Line beneficiano delle disposizioni di un Contratto Integrativo Aziendale (CIA) - Contratto Integrativo - firmato nel 2019 e valido fino alla fine del 2022, che tra le altre disposizioni ha introdotto o migliorato elementi volti ad aumentare la conciliazione vita-lavoro, quali:

- flessibilità dell'orario di lavoro;
- permessi retribuiti per visite mediche ed esami clinici, anche per esigenze simili legate ai familiari;
- ore di permesso retribuito e benefici disponibili durante l'anno per i dipendenti con familiari disabili.

Tutti i dipendenti di Mercury Payment Services beneficiano delle disposizioni degli accordi sindacali sottoscritti nel 2019, che includono la copertura sanitaria integrativa per i familiari dei dipendenti e condizioni bancarie agevolate. Tutte le disposizioni dell'accordo integrativo firmato nel 2019 continuano ad essere applicate, comprese quelle che favoriscono l'equilibrio tra lavoro e vita privata. Nell'ottobre 2021 è stato firmato un nuovo contratto integrativo per Mercury Payment Services che, oltre a incorporare le disposizioni degli accordi precedentemente firmati sulle condizioni di re, ha integrato e arricchito ulteriormente il capitolo sulla conciliazione vita-lavoro.

L'equilibrio tra lavoro e vita privata è stato rafforzato in Nexi nel 2020 con l'emanazione del Regolamento sullo Smart Working, una nuova modalità flessibile di organizzazione del lavoro applicabile a quasi tutti i dipendenti. Il regolamento è stato sostituito nel dicembre 2021 dall'accordo raggiunto con i sindacati sullo Smart Working.

Nel gennaio 2022, SIA è stata fusa in Nexi Payments; a seguito di questa operazione societaria è stata costituita anche una nuova società, Service Hub. I dipendenti del vecchio perimetro SIA hanno mantenuto (fino al 31.12.23) i trattamenti di secondo livello che avevano nella precedente società, che tra le altre disposizioni introducevano o miglioravano elementi volti ad aumentare la conciliazione vita-lavoro, quali:

- flessibilità dell'orario di lavoro
- permessi retribuiti per visite mediche ed esami clinici;
- benefit disponibili nel corso dell'anno per i dipendenti con familiari disabili.

Per quanto riguarda lo smart working, questi dipendenti beneficiano anche dell'accordo Nexi Payments.

Nel corso del 2023 sono previsti incontri con le organizzazioni sindacali per raggiungere un accordo sui trattamenti di secondo livello armonizzati e validi per tutti i dipendenti di Nexi Italia.

Help Line S.p.A. garantisce a suo carico, in favore dei dipendenti assunti a tempo indeterminato, una copertura vita per qualsiasi causa di morte (liquidazione indennizzo in favore degli eredi legittimi del dipendente deceduto), una copertura rimborso spese mediche (rimborso delle prestazioni mediche, legate ad una patologia, che il dipendente sostiene, ad es. interventi, ricoveri, terapie, visite di alta diagnostica, etc.), una copertura invalidità permanente da malattia e una copertura infortuni professionali ed extraprofessionali (entrambe - invalidità permanente e infortuni - garantiscono la liquidazione, in favore del dipendente che ne fa richiesta e che rientra nelle condizioni di copertura, di un indennizzo). I dipendenti di Help Line S.p.A. possono iscriversi a Fondo Pensione integrativo aziendale, versando nello stesso il proprio TFR, un percentuale della propria retribuzione e una percentuale a carico dell'azienda.

Esiste un piano welfare derivante da conversione di premio di risultato utilizzando una piattaforma che permette l'acquisto di beni e servizi tramite credito welfare usufruendo del vantaggio fiscale. L'azienda riconosce ai dipendenti che convertono il premio a welfare, il versamento di una quota aggiuntiva di credito da destinare al piano. Per quanto riguarda i congedi parentali, sono previsti in base alle disposizioni di legge in vigore.

Nel rispetto della normativa vigente, i contributi pensionistici sono regolarmente versati e le assenze sono gestite secondo quanto previsto dalla legge o dal contratto. Tutti i dipendenti di Nexi (100%) sono dislocati in Italia e assunti in conformità a quanto previsto dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL).

Tutte le società del Gruppo adottano strumenti di welfare, alcuni esempi sono:

- Alcune tra le iniziative di welfare presenti in Service Hub Romania sono orari di lavoro flessibili, smart working/lavoro a distanza, i contributi per i trasporti, i buoni pasto, la piattaforma di welfare, il congedo parentale, il piano pensionistico, l'assicurazione medica, altre assicurazioni (vita, viaggi);
- Per Nexi Payments Greece alcuni esempi di strumenti di welfare sono assistenza sanitaria per tutti i dipendenti (Nexi processing Greece) e per i familiari a carico (Nexi Payments Greece) - Inclusi check-up annuali, controlli oculistici e dentistici (entrambe le aziende), assicurazione di invalidità temporanea per malattia o infortunio fino a 12 mesi. (Nexi processing Greece), assegno di maternità (Nexi Payments Greece)
- Dentro a P4Cards esistono i seguenti strumenti di welfare: flessibilità oraria, smart working, permessi per visite mediche, assicurazioni obbligatorie per legge;
- Nexi / SIA CE considera il welfare come un importante elemento integrativo del pacchetto retributivo e principali benefit offerti ai dipendenti sono: piano pensionistico integrativo con un supplemento per l'azienda (Slovacchia, Ungheria); assistenza sanitaria per tutti i dipendenti (Slovacchia) polizza assicurativa sulla vita e sugli infortuni (Slovacchia, Ungheria, Serbia);
- SIA Pay gode delle medesime condizioni di copertura previste in NexiPayment, ServiceHub ed HelpLine (rimborso spese mediche, vita, infortuni professionali ed extra professionali e invalidità permanente da malattia).
- Nets Denmark, che comprende tutte le entità giuridiche nordiche, offre i numerosi vantaggi, tra cui: assicurazione sulla vita (secondo l'ACB), assicurazione contro le malattie critiche, assicurazione di invalidità, piano pensionistico (a contribuzione definita).
- Nella filiale finlandese di Nets Denmark A/S, i benefit offerti sono gli stessi indipendentemente dal tipo di impiego. Solo i piani di incentivazione a lungo termine non sono offerti ai dipendenti temporanei. Inoltre, il congedo parentale completamente retribuito richiede che l'impiego sia durato almeno 9 mesi.
- La filiale di Nets Estonia offre svariati benefit ai suoi dipendenti a tempo pieno, tra cui: assistenza sanitaria, congedo parentale

- La filiale di Nets Svizzera (ex CCV) svariati benefit ai suoi dipendenti a tempo pieno, tra cui: controlli completi dello stato di salute, congedo parentale, previdenza sociale.

Le coperture assicurative in essere per i dipendenti del Gruppo Nexi variano da paese a paese, in base alle normative e prassi di mercato locali.

Nel 2022, attraverso il broker di Gruppo AON, sono state mappate le assicurazioni in essere per i dipendenti di ogni filiale del Gruppo:

- la maggior parte delle filiali estere del Gruppo hanno stipulato per i propri dipendenti una polizza vita e infortuni;
- le assicurazioni locali di alcune filiali sono da allineare alla prassi di mercato;
- non omogeneità delle assicurazioni delle filiali di uno stesso paese, dovuta all'integrazione in Nexi di società del Gruppo Nets e SIA.

Tuttavia, il processo di armonizzazione è già iniziato con la polizza sanitaria per i dipendenti delle società italiane.

## Ascolto ed engagement dei dipendenti

### Sondaggio Our Voices

L'Our Voices Survey è lo strumento principale del Gruppo Nexi per l'ascolto dei dipendenti e offre loro l'opportunità di condividere le proprie esperienze di lavoro nel Gruppo Nexi, nonché di fornire input e feedback su eventuali aree di miglioramento.

Nel novembre 2022 è stata condotta la prima indagine Our Voices per tutto il Gruppo<sup>23</sup>.

L'indagine annuale e anonima è gestita da un'importante società di sondaggi internazionale. Il questionario comprende domande relative all'engagement, ai driver dell'engagement, alla leadership, nonché domande e argomenti relativi allo sviluppo dell'azienda e della cultura del Gruppo Nexi.

Questa prima indagine a livello di Gruppo fornisce una base di riferimento per l'azienda e un punto di partenza per il Gruppo per monitorare, in futuro, l'andamento dell'engagement dei dipendenti e il percorso di trasformazione.

L'87% della popolazione aziendale ha partecipato all'indagine Our Voices 2022, evidenziando un aumento dei tassi di risposta per ciascuna popolazione aziendale legacy (Nexi, SIA e Nets), rispetto all'indagine precedente condotta in ciascuna azienda.

I risultati del Gruppo vengono comunicati a tutti i dipendenti attraverso video e riunioni di area dedicate alle diverse funzioni. I risultati e le azioni a livello di Gruppo vengono discussi in sede di ExCo, mentre i risultati e le azioni specifiche per area vengono discussi nelle riunioni di gestione delle unità/paesi. Inoltre, ogni leader ha avuto accesso a un cruscotto con i risultati aggregati del proprio team, per permettere di discutere i risultati con il proprio team e di definire insieme azioni per rafforzare ulteriormente il coinvolgimento e l'impegno.

Le azioni a livello di Gruppo saranno monitorate regolarmente e portate all'attenzione dell'ExCo su base trimestrale.

Il livello di coinvolgimento nel Gruppo Nexi è pari al 65%<sup>24</sup>, sulla base della prima indagine, condotta nel novembre 2022. Questo risultato stabilisce la baseline per l'engagement dell'intero Gruppo.

<sup>23</sup> La survey è stata Condotta in Nexi, SIA e Nets e relative controllate (eccetto Orderbird).

<sup>24</sup> Percentuale di risposte positive (4 o 5 su una scala da 1 a 5) sulle domande relative all'engagement.

Le prime analisi dei risultati si possono riassumere in alcune considerazioni generali:

- L'indagine evidenzia che le persone e i team "locali" sono veri punti di forza del Gruppo. I risultati mostrano che i dipendenti apprezzano i loro colleghi e lavorano bene nei loro team. Viene messo in risalto che l'apprendimento è un aspetto importante nel lavoro quotidiano;
- Il sondaggio ha evidenziato un particolare interesse sui temi della Customer Centricity e la semplificazione, sia dei processi interni che dei prodotti offerti;
- Promuovere uno spirito internazionale e inclusivo è considerato un obiettivo centrale. Sarà importante promuovere un senso di appartenenza al Gruppo Nexi e una cultura e un'organizzazione inclusive, con pari opportunità e in cui le opinioni diverse siano valorizzate.

## Salute e sicurezza

Il Gruppo Nexi è un datore di lavoro responsabile della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro e segue le norme e i regolamenti nazionali in vigore nei paesi in cui l'azienda opera. Alla luce della recente integrazione tra Nexi, Nets e SIA, i processi connessi alla gestione delle tematiche connesse alla salute e sicurezza sono ancora in fase di integrazione, in quanto derivanti da contesti geografici e normativi differenti.

## Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

Alla luce dell'evoluzione del contesto pandemico, il 2022 è stato dedicato a completare il rientro "in sicurezza" dei colleghi in tutte le sedi.

In Italia, dove è operativo il 36% dei dipendenti del Gruppo, un'attenzione particolare è stata dedicata ai colleghi c.d. "fragili al Covid-19", per i quali il rischio di contagio è maggiore e le conseguenze sul loro stato di salute possono essere più gravi. L'attività è stata svolta in collaborazione con il Medico Competente dell'azienda che, essendo l'unico abilitato a visionare le cartelle cliniche dei colleghi, ha potuto approfondire le problematiche accompagnando i colleghi al rientro in sede o, laddove ciò non fosse ancora possibile, effettuando un monitoraggio costante del loro stato di salute; la collaborazione tra Medico Competente, H&S e HR è stata proficua.

Health & Safety ha continuato a offrire supporto psicologico ai colleghi per tutto l'anno 2022, garantendo la riservatezza e la gratuità, essendo totalmente gestito dal team di psicologi del Medico Competente aziendale.

Nel 2022 è stata effettuata un'implementazione della Valutazione del Rischio Stress da lavoro-correlato attraverso la somministrazione di un questionario a tutta la popolazione aziendale. A tal proposito, per l'anno 2023, verranno implementate e garantite azioni di miglioramento in base ai risultati della suddetta valutazione.

Inoltre, nel corso del 2022, Nexi ha offerto ai propri dipendenti l'accesso gratuito al vaccino antinfluenzale per tutte le aziende del perimetro.

Inoltre, è proseguita l'attenzione alla verifica dei requisiti tecnico-professionali dei fornitori di Nexi, nonché alla Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) potenzialmente presenti nei luoghi di lavoro dei vari siti; oltre alla validazione e alla verifica documentale dei PSC per le varie attività, sia interne che esterne, è stata inclusa anche la verifica dell'idoneità tecnico-professionale delle aziende.

Particolare attenzione è stata data al Rischio Ambientale e alla sua valutazione in tutti i luoghi di lavoro, anche attraverso indagini ambientali di vario tipo, finalizzate alla mitigazione dei rischi.

È proseguita l'attività di monitoraggio dei luoghi di lavoro per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza; per tutto il 2022 è continuata l'offerta di DPI (mascherine chirurgiche e FFP2) ai dipendenti di tutti i siti.

Novità del 2022 è stata l'integrazione del Gruppo SIA con la conseguente valutazione dei rischi delle nuove sedi italiane ed estere.

I lavoratori di Nexi sono stati consultati, attraverso il coinvolgimento dei loro rappresentanti (RLS), con incontri finalizzati a definire e condividere le azioni intraprese per la mitigazione dei rischi a livello aziendale. Inoltre, gli RLS sono stati coinvolti in sopralluoghi in tutti i luoghi di lavoro, favorendo un processo di monitoraggio puntuale delle varie situazioni presenti nei luoghi di lavoro, con conseguenti azioni di miglioramento da intraprendere.

Nets ha continuato a fornire supporto ai dipendenti durante mesi della pandemia per consentire loro di lavorare da casa. A tutti i nuovi dipendenti e a quelli che rientravano da un lungo periodo di aspettativa è stata offerta un'indennità per il lavoro a domicilio per migliorare l'ergonomia e l'ambiente di lavoro a casa. Una volta migliorata la situazione in primavera, ogni team ha ricevuto il mandato di decidere come applicare le modalità di lavoro ibride nel modo migliore per il proprio team. Le modalità di lavoro ibride sono diventate parte integrante della cultura lavorativa. Alcuni uffici, come quello di Helsinki, sono stati ristrutturati per favorire nuove modalità di lavoro e di interazione tra i team. Inoltre, in diverse sedi di Nets sono state reintrodotte diverse attività, come eventi sportivi e riunioni in ufficio, per sostenere e migliorare il benessere dei dipendenti e l'ambiente di lavoro.

Per quanto riguarda il sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro, Nets Denmark segue le politiche del Gruppo e gli infortuni sul lavoro in Nets sono regolati dalla legislazione locale e dal manuale delle risorse umane.

La procedura prevede che gli infortuni sul lavoro in Nets debbano essere segnalati entro 14 giorni dal primo giorno di assenza se l'infortunio sul lavoro ha causato l'assenza o se il dipendente in questione ha diritto a un risarcimento.

La segnalazione garantisce che le autorità competenti o il responsabile diretto siano informati dell'infortunio e che il dipendente possa richiedere un risarcimento. Pertanto, è importante che il dipendente o il responsabile diretto denunci l'infortunio sul lavoro il prima possibile, utilizzando un modulo specifico che deve essere inviato sotto forma di ticket ai Servizi condivisi HR tramite il portale dei servizi HR. In caso di infortunio personale, il dipendente può contattare il gruppo di lavoro locale. Il gruppo di lavoro coinvolgerà le Risorse Umane quando necessario, e il più presto possibile nei casi che causano assenze per malattia.

Nel 2022, si sono verificati 7 infortuni sul lavoro di entità minore. In linea con gli anni precedenti, non si sono verificati decessi.

## Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti

Le valutazioni in materia di salute e sicurezza del luogo di lavoro vengono effettuate in base alla legislazione vigente nelle varie geografie del Gruppo. Durante tali valutazioni, il luogo di lavoro viene esaminato mediante ispezioni fisiche, ma anche raccogliendo i feedback dei dipendenti sul loro benessere, sull'ambiente fisico e sull'ergonomia. I dipendenti sono inoltre incoraggiati a segnalare eventuali pericoli legati al lavoro informando il loro diretto superiore, il rappresentante per la sicurezza e il lavoro o le risorse umane. In alcuni paesi, la valutazione viene condotta in stretta collaborazione con l'assistenza sanitaria locale e con i consigli per il lavoro e la sicurezza.

Nel 2022, nel perimetro italiano, è continuata l'attenzione alla verifica dei requisiti tecnici e professionali dei fornitori del Gruppo Nexi, nonché all'Interference Risk Assessment (DUVRI) potenzialmente in grado di verificarsi nei luoghi di lavoro delle varie sedi; oltre alla validazione e alla verifica documentale dei PSC per le varie attività sia interne che esterne, questo anche mediante la verifica delle idoneità tecnico-professionali delle ditte.

Particolare attenzione è stata data al Rischio Ambientale e alla sua valutazione in tutti i luoghi di lavoro; questo mediante anche indagini ambientali di vario genere, atte a mitigare i rischi. L'attività di monitoraggio degli ambienti di lavoro è proseguita al fine di assicurare le migliori condizioni di salute e sicurezza. Per tutto il 2022, è continuata l'offerta dei DPI (mascherine chirurgiche e FFP2) ai dipendenti di tutte le sedi.

La novità del 2022 ha riguardato l'integrazione del Gruppo SIA con la conseguente valutazione dei Rischi delle nuove sedi italiane e di quelle estere. I dipendenti di Nexi sono stati consultati, attraverso il coinvolgimento dei loro rappresentanti (RLS), con incontri finalizzati alla definizione e alla condivisione delle azioni intraprese per mitigare i rischi a livello aziendale. Inoltre gli RLS sono stati coinvolti nelle ispezioni di tutti i luoghi di lavoro, favorendo un processo di monitoraggio puntuale delle diverse situazioni riguardanti i luoghi di lavoro, con conseguenti azioni di miglioramento da intraprendere. Con riferimento alle sedi estere del Gruppo, le attività in essere variano in applicazione delle normative vigenti.

Per il Gruppo Nexi il benessere dei dipendenti, inteso come vivere al meglio l'azienda e riuscire a conciliare le esigenze lavorative con quelle personali, e svolgere le proprie attività in salute e sicurezza, è punto centrale.

## Servizi per la salute professionale in Nexi

Nexi ha intrapreso un percorso con le organizzazioni sindacali che ha portato ad affiancare al CIA importanti accordi quali:

- l'accordo sindacale sullo smart working, che promuove la conciliazione tra lavoro ed esigenze personali e si coniuga con il lavoro per obiettivi, la fiducia e il senso di responsabilità
- accordo sul premio aziendale e la conversione dell'importo in welfare, con un contributo aziendale, nonché la possibilità di utilizzare una piattaforma con contenuti di servizi e beni acquistabili e convenzioni utilizzabili
- l'eliminazione delle marche da bollo, finalizzata a favorire la flessibilità, a costruire la fiducia, a concentrarsi sul lavoro per obiettivi
- le polizze sanitarie, migliorate di anno in anno, rappresentano una tutela estesa a tutta la popolazione aziendale con importanti coperture per i dipendenti e i loro familiari
- Ricorso a finanziamenti di settore per la formazione rivolta a tutti i dipendenti

Nel corso dell'anno sono state realizzate numerose iniziative gratuite per i dipendenti, quali:

- vaccinazione antinfluenzale
- servizio di consulenza previdenziale
- assistenza fiscale per la dichiarazione dei redditi
- consulenza psicologica anche per sostenere i dipendenti nei disagi manifestati dopo il periodo negativo vissuto a causa della pandemia

## Servizi per la salute professionale in Nets

Attualmente, Nets non dispone di un sistema di gestione unico per la salute, la sicurezza e l'ambiente (HSE); tuttavia, gli elementi coperti dalle normative nazionali si basano sulla collaborazione e sul dialogo tra i rappresentanti dei datori di lavoro e dei dipendenti, con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro sicuro.

Nel 2022 Nets ha rispettato le normative nazionali e gli accordi locali in materia di HSE. Nets svolge le seguenti attività in materia di salute, sicurezza e ambiente:

- riunioni obbligatorie dei comitati per l'ambiente di lavoro;
- formazione obbligatoria in materia di salute, sicurezza e ambiente;
- dialogo continuo sull'emergenza pandemica tra il Crisis Management Team (CMT) e i Comitati nazionali;
- implementazione del lavoro ibrido e supporto ai dipendenti con attrezzature per l'home office;
- fornitura del vaccino antinfluenzale, parte dell'accordo sull'assistenza sanitaria sul posto di lavoro, e monitoraggio dell'uso degli straordinari e dei congedi per malattia, come parte degli obblighi.

Nets ha istituito il Comitato per l'ambiente di lavoro nella maggior parte dei paesi; l'obiettivo del comitato è lavorare per un ambiente di lavoro totalmente sano all'interno dell'azienda. Tutti i comitati partecipano alla pianificazione della sicurezza sul lavoro e dell'ambiente in azienda e ne monitorano lo sviluppo. La composizione dei comitati varia a seconda della legislazione nazionale, ma comprende i rappresentanti dei lavoratori e dei datori di lavoro e gli operatori sanitari del paese in questione.

In tutti i paesi è obbligatorio partecipare a corsi di formazione e ottenere i relativi certificati. Il lavoro dei comitati in tutte le aree geografiche è documentato e può essere soggetto a controlli da parte delle autorità nazionali o di altri soggetti (ad esempio, l'ispettorato nazionale del lavoro o i clienti).

Nel 2022 sono state realizzate le seguenti attività e iniziative:

- Controlli sanitari per i lavoratori notturni in linea con la legge danese sull'ambiente di lavoro;
- Sono state fornite ai dipendenti indicazioni online per il lavoro da casa, come ad esempio i vantaggi di avere sedie ergonomiche;
- Corsi di primo soccorso

Nets facilita l'accesso dei lavoratori ai servizi medici e sanitari non professionali in vari modi, attraverso programmi offerti ai lavoratori per affrontare i principali rischi per la salute non legati al lavoro, compresi i rischi specifici per la salute. Alcuni esempi di queste iniziative sono:

- Ogni due anni i dipendenti vengono sottoposti a controlli sanitari;
- Vengono fornite costantemente indicazioni online su come educare i dipendenti alle migliori pratiche ergonomiche;

- I vaccini antinfluenzali vengono distribuiti annualmente;
- Due volte l'anno vengono organizzati corsi di primo soccorso;
- I dipendenti hanno la possibilità di sottoporsi a massaggi attraverso un club del benessere;
- È sempre prevista un'assicurazione sanitaria (stress, fisioterapia, psicologo, ecc.).

## Partecipazione e consultazione in Nexi

I dipendenti di Nexi sono stati consultati, attraverso il coinvolgimento dei loro rappresentanti (RLS), con incontri finalizzati alla definizione e alla condivisione delle azioni intraprese per mitigare i rischi a livello aziendale. Inoltre gli RLS sono stati coinvolti nelle ispezioni di tutti i luoghi di lavoro, favorendo un processo di monitoraggio puntuale delle diverse situazioni riguardanti i luoghi di lavoro, con conseguenti azioni di miglioramento da intraprendere.

## Partecipazione e consultazione in Nets

Le informazioni sulla salute, sull'ambiente di lavoro e sulla sicurezza in Nets vengono fornite ai dipendenti su Intranet, sul manuale per i dipendenti e, in alcuni casi di emergenza, per posta per informare i dipendenti sulle misure sanitarie.

La cooperazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro è soggetta alle disposizioni della Legge sull'applicazione della sicurezza e della salute sul lavoro e sulla cooperazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro, della Legge sull'assistenza sanitaria sul lavoro e del contratto collettivo. Il datore di lavoro nomina una persona esperta in materia di sicurezza sul lavoro come responsabile della sicurezza sul lavoro per il luogo di lavoro. I dipendenti del luogo di lavoro eleggono il rappresentante per la salute e la sicurezza sul lavoro e due vice. I compiti del rappresentante per la salute e la sicurezza sul lavoro sono stabiliti in conformità alla sezione 31 della legge sulla cooperazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro. Se le persone impiegate da un altro datore di lavoro lavorano nello stesso luogo di lavoro, hanno il diritto di rivolgersi al rappresentante per la salute e la sicurezza sul lavoro per questioni di salute e sicurezza sul lavoro relative alle circostanze del luogo di lavoro.

## Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro

Il Gruppo Nexi attribuisce grande importanza alla salute e alla sicurezza sul lavoro nei suoi spazi, per questo tutte le entità legali svolgono attività di formazione su questo tema; alcuni esempi sono riportati nel documento.

Per valorizzare l'attenzione verso la salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori, sono stati condotti 20 corsi di formazione sull'argomento Health and Safety per il perimetro Nexi Italia, tramite piattaforme di e-learning e attività HR.

Per quanto riguarda la formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro fornita ai lavoratori, compresa la formazione generica e quella relativa a rischi specifici legati al lavoro, attività o situazioni pericolose, Nets Denmark è tenuta per legge a fornire la formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro ai dipendenti che lavorano all'interno della Work Environment Organisation (WEO). Nel 2022 non è stata erogata alcuna formazione sui pericoli connessi al lavoro, sulle attività o sulle situazioni pericolose ai dipendenti che non fanno parte della WEO.

Una volta all'anno Nets Finland organizza corsi di primo soccorso per i partecipanti interessati. I dipendenti possono anche chiedere a un fisioterapista di valutare la loro ergonomia lavorativa. Una volta all'anno la filiale norvegese di Nets organizza un corso di primo soccorso volontario. Tutti i dipendenti che ne fanno richiesta possono seguire un corso di EHS. I dipendenti possono anche chiedere a un fisioterapista di valutare la loro ergonomia lavorativa.

## Promozione della salute dei lavoratori

Per tutto il Gruppo Nexi è molto importante promuovere la salute e la sicurezza, soprattutto negli ultimi anni dopo la pandemia di Covid-19, per questo vengono messe in atto diverse iniziative legate a questo tema.

Nel perimetro italiano di Nexi sono stati attivati un programma di supporto psicologico e una campagna di vaccinazione antinfluenzale a sostegno dei lavoratori.

Per quanto riguarda Nets, esse sono un datore di lavoro responsabile della promozione della salute e della sicurezza sul lavoro e seguono le norme e i regolamenti nazionali in vigore nei paesi in cui l'azienda opera. Alcuni esempi di iniziative realizzate nelle aziende Nets sono:

- Controllo della salute per i lavoratori notturni ct. Legge danese sull'ambiente di lavoro
- Guida online sull'ergonomia nell'ufficio domestico
- Corsi di primo soccorso
- Possibilità di partecipare ad attività e programmi sportivi sovvenzionati

## Contratti collettivi

Il Gruppo Nexi opera attualmente in varie aree del mondo, con entità legali presenti in diverse regioni e paesi aventi leggi e normative differenti. Tutte le entità del Gruppo operano secondo i requisiti legali del paese in cui si trovano, rispettando tutte le leggi e i regolamenti, compresi gli standard di lavoro e di mercato locali.

In Italia, in Belgio e in Grecia (Nexi Payments Greece e Nexi Greece Single Member SA) tutti i dipendenti sono coperti da contratti collettivi di lavoro. In Austria è in vigore un contratto di settore IT-CBA, insieme ad accordi integrativi tra aziende e lavoratori, e il contratto IT-CBA si applica specificamente a PforCards. Negli altri Paesi, la copertura dei dipendenti è disciplinata dalle normative nazionali.

In Italia, dove è situato il 36% dei dipendenti del Gruppo, in caso di cambiamenti operativi significativi che potrebbero influenzare sostanzialmente la vita lavorativa dei lavoratori, il contratto collettivo prevede una speciale procedura sindacale che può durare da un minimo di 15 giorni ad un massimo di 50 giorni. Tali disposizioni sono contenute nell'articolo 19 del contratto collettivo. Il 100% dei dipendenti presenti in Italia è coperto da contratti collettivi.

Nets effettua frequenti consultazioni e negoziazioni con il Consiglio Nazionale del Lavoro sulla base della legge nazionale, del contratto collettivo e dell'accordo aziendale applicabile. Ogni volta che vengono apportate modifiche, i dipendenti vengono informati in conformità con le norme sul periodo di preavviso stabilite dalla legislazione nazionale, dal contratto collettivo o dall'accordo aziendale.

Per quanto riguarda il numero minimo di settimane di preavviso solitamente fornite ai dipendenti e ai loro rappresentanti prima dell'implementazione di cambiamenti operativi significativi che potrebbero avere un impatto sostanziale su di loro, Nets Denmark segue la legislazione locale, la legge danese sui dipendenti stipendiati. In base a questa legge, i dipendenti devono avere un preavviso minimo di 14 giorni e fino a 6 mesi prima dei cambiamenti. Questo periodo può variare a seconda dell'anzianità del dipendente presso Nets Denmark.

In Nets la negoziazione è regolata dalle disposizioni contenute nel CBA. Prima di apportare i cambiamenti, Nets deve discuterne con il Consiglio dei lavoratori in Danimarca.

Per quanto riguarda le filiali situate in Finlandia, in base alla legge finlandese sulla cooperazione, qualsiasi proposta di cambiamento operativo significativo che possa avere un impatto sostanziale sui dipendenti deve essere negoziata con i dipendenti o i loro rappresentanti per almeno 2-6 settimane. Qualsiasi modifica ai termini e alle condizioni di un dipendente deve seguire il periodo di preavviso del dipendente stesso, che deriva dal contratto collettivo di lavoro o da un accordo individuale.

Per le filiali norvegesi, in base al contratto collettivo principale tra Finans Norge e Finansforbundet, qualsiasi cambiamento che modifichi in modo significativo i dipendenti deve essere comunicato ai rappresentanti sindacali non appena un comitato ha iniziato a discutere tali cambiamenti. Qualsiasi modifica ai termini e alle condizioni dei dipendenti deve rispettare il periodo di preavviso previsto dal contratto, che in Norvegia è di 3 mesi dall'inizio del mese e di un mese per i contratti in periodo di prova.



## 3.2 LA VALORIZZAZIONE DEL CLIENTE

**GRI 418-1: Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati**

### Centralità del cliente

Le attività quotidiane, i nuovi prodotti, l'innovazione e gli investimenti del Gruppo sono sempre calibrati mettendo il cliente al centro.

Per questo motivo, il Gruppo Nexi monitora e rileva costantemente le nuove esigenze dei clienti attraverso indagini di customer satisfaction, la costante rilevazione e analisi del Net Promoter Score (NPS), la gestione dei reclami e l'analisi dei feedback sulle applicazioni digitali.

L'obiettivo del Gruppo è quello di diffondere la cultura della customer satisfaction tra tutte le proprie del Gruppo, con l'obiettivo di migliorare i livelli di servizio e le relazioni con i clienti. A tal fine, le iniziative di change management avviate nel perimetro italiano negli anni precedenti, sono state ulteriormente rafforzate nel 2022 attraverso:

- l'ascolto periodico di una selezione di telefonate di clienti da parte dell'Alta Direzione, nel rispetto della normativa sulla privacy, per individuare possibili iniziative di miglioramento;
- condivisione dei risultati delle ultime indagini volte a raccogliere le percezioni dei clienti privati e dei suoi servizi nelle riunioni di staff aziendali;
- lancio dell'iniziativa "Customer Olympics" in Italia per diffondere la cultura della Customer Centricity a tutti i livelli dell'organizzazione e per generare engagement, con attività quali:
  - Competizione tra squadre composte da L3 Nexi ed "ex" SIA, basata sulle seguenti discipline olimpiche:
    - Ascolto delle chiamate dell'operatore del call center (in loco o da remoto)
    - Osservare l'installazione o la manutenzione di un POS
    - Ascoltare le chiamate di monitoraggio di un ATM
    - Sostituzione della vecchia vetrofania CartaSI con la nuova Nexi;
- presentare il programma "NexToCustomers" ai colleghi delle altre regioni (Nordics, Dach e CSEE) per diffondere il framework della Customer Centricity e allineare la stessa metodologia NPS in tutto il Gruppo Nexi. Questo è stato fatto attraverso incontri con i colleghi di altre Regioni per spiegare perché la Customer Centricity è importante e la metodologia utilizzata, prendendo l'Italia come esempio;
- la presenza di obiettivi NPS specifici per le Business Unit: questa iniziativa era già presente negli anni precedenti, alcuni dipendenti Nexi hanno un obiettivo NPS specifico che confluisce nel loro MBO. I target sono differenziati per BU perché le performance delle singole BU sono diverse.

Coerentemente con gli anni precedenti, anche nel 2022 il Gruppo ha investito nell'ascolto dei clienti per migliorare continuamente le proprie soluzioni ed esplorare le esigenze dei clienti influenzate dal contesto esterno (ad esempio la guerra Russia-Ucraina e l'aumento dei costi delle materie prime e dell'energia).

Questo processo è stato ulteriormente rafforzato, nel perimetro italiano, nel 2022 da:

- l'introduzione di nuove indagini e l'identificazione di specifiche azioni di miglioramento nelle business unit;
- l'implementazione di una nuova indagine NPS dedicata alle Banche Partner;
- l'evoluzione del metodo di rilevazione, con una maggiore frequenza e automazione di alcuni aspetti del Net Promoter Score.

Anche nei paesi nordici, la maggior parte delle interazioni con i clienti viene monitorata attraverso sondaggi condotti tra i clienti degli esercenti e i clienti dei servizi leS (Issuing, e-security, digitisation) della Business Unit Cards & Digital Payments per individuare le aree di miglioramento e le aree di servizi e prodotti più apprezzati.

Sulla base dei risultati delle indagini condotte, vengono definite specifiche iniziative, con l'obiettivo di continuare a lavorare per migliorare l'accessibilità ai servizi, ridurre i tempi di attesa e migliorare le competenze degli agenti per garantire una risoluzione più efficace dei contatti. Per questo motivo:

- tutti i clienti leS (Issuing, e-security, digitisation) sono stati inclusi nell'indagine annuale;
- l'indagine annuale sulla soddisfazione dei clienti è stata condotta da parte di una Agenzia clienti.

## Net Promoter Score

Il percorso di miglioramento continuo è confermato nel 2022 dal valore di Net Promoter Score raggiunto sul perimetro italiano (+18% vs 2021 e +11,5% vs target 2022).

Nel corso dell'anno sono stati raggiunti valori di NPS superiori a 50 per alcune categorie di clienti (titolari di carte e banche partner). Nel 2022, infatti, il Gruppo Nexi ha lanciato importanti iniziative per gli esercenti di Intesa Sanpaolo (es. micropagamenti, sostituzione dei vecchi POS,...) e gli esercenti e la Banca Partner Intesa Sanpaolo hanno particolarmente apprezzato l'attenzione alle loro esigenze e aspettative.

Inoltre, nel 2022, il Gruppo ha esteso il calcolo del NPS alla banca Unicredit nell'ambito dell'indagine NPS Banche Partner e ha cominciato a estendere metodologia NPS a tutto il Gruppo.

Il target NPS del 2023 sarà calcolato sulla base di un diverso peso dei cluster di clienti del Gruppo Nexi: 10% proprietari, 60% merchant del Gruppo e 30% Banche partner, diversamente dagli anni precedenti, quando il valore NPS complessivo è stato calcolato come media di tre cluster di clienti (proprietari, esercenti e Banche partner).

In un'ottica di miglioramento continuo, una volta estesa la metodologia NPS alle diverse geografie del Gruppo, gli indicatori NPS saranno inclusi tra gli obiettivi gestionali specifici anche per le altre Regioni del Gruppo Nexi extra-Italia, nonché inclusi nelle metriche per il calcolo della remunerazione.

## Gestione dei reclami

La gestione dei reclami è uno strumento importante per monitorare la soddisfazione dei clienti e garantire la qualità del servizio offerto. In tal senso, la gestione operata dal Gruppo si ispira ai principi di trasparenza, qualità e continuità del servizio.

A questo proposito, il Gruppo Nexi si è dotato di un regolamento interno che definisce ruoli, responsabilità e modalità operative utili a individuare le criticità e le aree di miglioramento, per rafforzare il rapporto di fiducia con i clienti e ridurre i rischi operativi e i danni alla reputazione.

Per il perimetro italiano, i clienti possono presentare un reclamo per iscritto secondo le modalità indicate sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com) nelle sezioni dedicate. Le funzioni dedicate hanno il compito di rispondere per iscritto a ciascun reclamo entro 15 giorni lavorativi, secondo le regole stabilite dalle iniziative di autoregolamentazione o dalla normativa di vigilanza sui reclami relativi ai sistemi di pagamento.

La funzione Complaints Management elabora le richieste di chiarimento degli Organi di Vigilanza in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, oltre a garantire periodicamente i flussi informativi richiesti agli organi aziendali del Gruppo.

In Nexi Payments Greece, il processo di gestione dei reclami è avviato dall'esercente, che invia un reclamo via e-mail ([npgr.complaints@nexigroup.com](mailto:npgr.complaints@nexigroup.com)) o per posta. Il responsabile dei reclami è responsabile di rispondere ai reclami in modo appropriato e tempestivo. In base alla Direttiva PSD2 2015/2366 e alla rispettiva legge locale 4537/2018, è richiesta una risposta scritta entro un periodo ragionevole e al massimo entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo.

Nei paesi nordici, tutti i clienti hanno la possibilità di inviare un reclamo scritto che sarà gestito dal Complaints Manager del paese a cui appartiene. In alcuni paesi è possibile anche inviare un reclamo verbale. In quest'ultimo caso, si applicano le linee guida prescritte dalla PSD2 e i requisiti delle autorità locali.

## **Brand reputation e Brand awareness**

Nel 2022 Nexi ha ulteriormente incrementato e rafforzato la propria posizione nel mercato, con una offerta di soluzioni innovative per tutti gli Stakeholder, Clienti, Esercenti, Pubbliche Amministrazioni.

In particolare, Nexi si posiziona in una situazione di equilibrio dei valori di Innovazione, Vicinanza, Affidabilità e Sicurezza e Leadership/Internazionalità/Qualità.

Secondo una ricerca di Nextplora (Dec22 on data Nov22) e Reputation Institute, ReputationTracking (Dec2022), la Reputazione e la Notorietà del brand Nexi continuano a crescere in termini di riconoscibilità del marchio, di associazione al mondo dei pagamenti digitali e soprattutto in termini di reputazione e consapevolezza del marchio. Con una Reputazione (overall) di 82,7% per i Top familiar con Nexi.

## **Sicurezza dei dati**

### **Privacy e sicurezza dei dati**

La sicurezza delle informazioni è tra le priorità del Gruppo Nexi, ed è essenziale per salvaguardare il business, ottenere e mantenere la fiducia dei clienti, garantire la conformità agli obblighi normativi, e mantenere il vantaggio competitivo, la redditività e la crescita. Il Gruppo Nexi promuove una gestione delle informazioni etica e controllata, con l'obiettivo di proteggere le informazioni e i sistemi informativi dalle minacce alla sicurezza che potrebbero avere un impatto negativo sugli stakeholder e sul Gruppo Nexi.

Il Gruppo intrattiene solide relazioni in materia di sicurezza con tutti i relativi stakeholder esterni, tra cui clienti, fornitori, autorità competenti, gruppi di esperti di sicurezza su scala internazionale, nonché peers e controparti all'interno dell'ecosistema dei mercati finanziari.

A livello interno, il Gruppo Nexi ha costituito un quadro di riferimento composto da regolamenti, codici, politiche, standard e procedure organizzative che mirano a definire le attività di governance, pianificazione, progettazione e implementazione, i ruoli e le responsabilità, i processi e le risorse per mantenere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni gestite (le politiche di sicurezza sono applicabili al Gruppo Nexi, comprese tutte le filiali e le linee di business). Questo insieme di documenti comprende la Policy di Sicurezza Informatica del Gruppo, che viene aggiornata regolarmente o in caso di modifiche significative e approvata dal Consiglio di Amministrazione.

A livello esterno, il Gruppo Nexi ha pubblicato sul sito web ufficiale informazioni relative alla sicurezza informatica e alla rilevanza che essa assume per l'intero Gruppo. Inoltre, tale sezione illustra in dettaglio l'approccio adottato e intrapreso dal Gruppo per essere resiliente e per garantire la sicurezza dei prodotti e dei servizi offerti<sup>25</sup>.

Gli asset informativi del Gruppo Nexi sono un potenziale bersaglio di attacchi interni ed esterni alla sicurezza. Questo implica che, indipendentemente dai controlli preventivi in atto, potrebbero comunque verificarsi incidenti di sicurezza. In tali casi, sono necessarie azioni immediate ed efficaci per risolvere gli incidenti, ridurre al minimo l'impatto negativo sulle attività aziendali e sui clienti e, soprattutto, prevenire il loro ripetersi.

Per questa ragione, è stato stabilito e formalizzato un piano di risposta agli incidenti alla sicurezza (IRP), che include ruoli e responsabilità, canali di comunicazione e percorsi di escalation, nonché il flusso di lavoro di gestione che copre l'intero ciclo di vita dell'incidente. L'IRP include i requisiti per la classificazione e per garantire la segnalazione delle violazioni dei dati personali alle procedure di gestione delle violazioni dei dati designate ai sensi del GDPR.

Al fine di identificare, mitigare e gestire i rischi informatici, il Gruppo Nexi effettua annualmente, o in occasione di cambiamenti significativi nell'organizzazione e nei suoi processi, attività di valutazione. In particolare, il Gruppo ha definito un approccio per l'identificazione dei rischi che combina:

- L'Enterprise Risk Management (ERM) - analisi dei rischi ERM, che consiste in un approccio top-down, volto a identificare i principali rischi di sicurezza applicabili agli ambienti del Gruppo Nexi.
- IT Risk Assessment (ITRA) - Analisi del rischio IT, che consiste in un approccio bottom-up finalizzato a valutare l'efficacia e l'efficienza dei controlli IT e di sicurezza applicati alle risorse ICT.

Questo approccio combinato permette al Gruppo Nexi di valutare i rischi informatici partendo da diverse prospettive, ottenendo risultati convergenti. In particolare, il processo ha inizio con l'assessment ERM che identifica i principali rischi e le lacune di sicurezza. Tali problematiche di sicurezza vengono poi confrontate con i risultati dell'ITRA per un controllo di coerenza.

Le relative attività di remediation vengono quindi identificate e implementate in base ai risultati emersi dalle due analisi, secondo il livello di prioritizzazione del rischio adottato. In aggiunta, il Gruppo ha definito diverse funzionalità di sicurezza adottate per mitigare tali rischi, quali:

<sup>25</sup> Per maggiori informazioni si rimanda alla sezione, pubblicamente disponibile, accessibile sul sito <https://www.nexigroup.com/en/sustainability/stakeholder/clients/cybersecurity/>

- (i) sicurezza delle postazioni di lavoro;
- (ii) sicurezza della rete esterna;
- (iii) sicurezza della rete locale;
- (iv) sicurezza delle applicazioni e dei server;
- (v) sicurezza dei dati;
- (vi) monitoraggio della sicurezza;
- (vii) gestione delle vulnerabilità a livello applicativo e infrastrutturale;
- (viii) sicurezza di terzi;
- (ix) sensibilizzazione alla sicurezza;
- (x) sicurezza fisica (ad esempio criteri di accesso/monitoraggio, classificazione delle aree aziendali, ...).

Infine, per mitigare potenziali impatti a livello finanziario, il Gruppo Nexi ha anche contrattualizzato un'assicurazione legata all'ambito cyber che copre gli impatti economici derivanti da scenari di violazione dei dati.

Il Gruppo Nexi ha definito un Security Master Plan che viene utilizzato per tracciare e monitorare tutte le iniziative di sicurezza che sono state o saranno sviluppate nel corso degli anni per raggiungere l'architettura di sicurezza target. Questo strumento viene periodicamente riportato al CISO (Chief Information Security Officer) e al CIO (Chief Information Officer) per affinché il top management sia allineato sugli obiettivi, i traguardi e le performance raggiunte sulle iniziative in corso.

Il Security Master plan è costantemente integrato e arricchito da:

- i risultati dell'IT Risk Assessment e i piani di rimedio;
- i piani di miglioramento derivanti dalle certificazioni ottenute (ad. es. ISO 27001, PCI-DSS);
- le attività svolte dalle funzioni di controllo (audit, risk e compliance);
- i miglioramenti derivanti dal reporting ERM sui rischi chiave che hanno un impatto sul Gruppo.

I principali stakeholder, tra cui il top management (CIO e CISO), sono periodicamente coinvolti attraverso una reportistica dedicata all'IT Risk Assessment e all'ERM. Inoltre, anche il Consiglio di Amministrazione viene periodicamente informato attraverso una reportistica dedicata alla resilienza informatica che include aggiornamenti rilevanti su argomenti interni legati al tema cybersecurity dal Master Plan, panoramiche sugli incidenti avvenuti e informazioni sulle minacce da fonti esterne.

## Gestione delle informazioni privilegiate

Nel Gruppo sono in vigore il seguente regolamento: "*Regulation for processing Relevant/Privileged Information, the establishment and maintenance of the Relevant Information List, the Insider List and Internal Dealing*", per la gestione delle informazioni privilegiate<sup>26</sup>.

Il Regolamento si propone di disciplinare, oltre agli obblighi di riservatezza e di comunicazione, il processo di gestione dei documenti e delle informazioni riguardanti il Gruppo Nexi, con particolare riferimento alle informazioni riservate e alle informazioni privilegiate, nonché l'istituzione, la tenuta e l'aggiornamento dei registri dei soggetti che hanno accesso alle suddette informazioni e gli obblighi di Internal Dealing. Il Regolamento è

<sup>26</sup> La Regulation for handling relevant/inside information, set up and management of the RIL, insider list and internal dealing definisce informazione privilegiata una "informazione di natura precisa che non è stata resa pubblica, concernente direttamente o indirettamente l'Emittente, anche con riferimento ad una o più società controllate, o uno o più Strumenti Finanziari dell'Emittente, e che, se resa pubblica, potrebbe avere un impatto significativo sui prezzi degli Strumenti Finanziari o sui prezzi dei relativi strumenti finanziari derivati".

finalizzato ad assicurare il rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia e a garantire al Gruppo una tempestiva, completa e adeguata comunicazione al mercato delle informazioni privilegiate, assicurando la massima riservatezza fino alla loro diffusione al pubblico.

## Formazione su Cybersecurity, Privacy e Compliance

Nel Gruppo Nexi, la formazione obbligatoria viene erogata in costante conformità con le normative vigenti e comprende corsi sulla privacy, sul riciclaggio di denaro, sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di fornire conoscenze adeguate nel rispetto delle normative legali e di settore e promuovere la cultura della trasparenza e della correttezza. La formazione sulla sicurezza è obbligatoria per tutti i dipendenti. Inoltre, vengono erogati corsi di formazione specifici per i ruoli e le funzioni pertinenti. Per la prima volta, nel 2022 è stato erogato in tutto il Gruppo Nexi un unico corso annuale obbligatorio di e-learning sulla sicurezza. Il corso ha affrontato i principali aspetti del Codice di Condotta per la sicurezza degli utenti finali del Gruppo Nexi. Tale corso contiene inoltre informazioni sul framework di sicurezza del Gruppo Nexi e sullo standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

Nel 2022, la formazione sulla compliance di Gruppo è stata erogata integrando il perimetro ex-SIA, includendo quindi anche corsi in inglese per il perimetro non italiano.

In particolare, nel 2022 i corsi si sono focalizzati sulla IT Security Awareness, dando priorità alla sicurezza e alla protezione delle informazioni per preservare il patrimonio informativo e aumentare la consapevolezza di ciascun dipendente.

Nell'ambito della Privacy il Gruppo Nexi si è impegnato maggiormente nell'adeguare il proprio modello organizzativo e le proprie modalità operative per proteggere i dati personali. Per esempio, sono stati erogati il nuovo corso GDPR di Gruppo e i corsi online specifici sull'applicazione "Go GDPR" e sugli Amministratori di Sistema.

È stato erogato inoltre il corso Anticorruzione, comprensivo di un approfondimento sul Codice Etico, con l'obiettivo di definire l'insieme dei valori a cui le società del Gruppo Nexi devono ispirarsi nello svolgimento della propria attività imprenditoriale, nonché di diffondere i principi volti a individuare e prevenire potenziali atti di corruzione che potrebbero emergere nello svolgimento della stessa attività.

Con la formazione sulla Business Continuity, il Gruppo Nexi ha sensibilizzato il personale sul tema della continuità operativa, come richiesto dalla normativa vigente, dagli standard di riferimento e dalla Policy di Gruppo.

Il Gruppo ha continuato a fornire formazione sulle normative relative a:

- antiriciclaggio;
- antitrust;
- pratiche commerciali scorrette;
- abuso di mercato e operazioni con parti correlate;
- corsi sul decreto legislativo 231/2001.

Per il mantenimento delle certificazioni SA8000 e ISO14001 di Nexi Payments sono stati erogati corsi online e focus specifici sulla Responsabilità Sociale e sul Sistema di Gestione Ambientale.

## Protezione dei dati personali

Il Data Protection Officer (DPO) del Gruppo ha il compito di monitorare l'osservanza del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati (c.d. GDPR) e di qualsiasi altra disposizione vigente relativa alla tutela degli individui in relazione al trattamento dei dati personali a livello italiano ed europeo. In particolare, il DPO è coinvolto in tutte le questioni relative alla protezione dei dati personali, fornisce consulenza in merito agli obblighi e al rispetto della legislazione vigente, esprime pareri in merito alla valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati, informa il Consiglio di Amministrazione e, infine, funge da punto di riferimento per l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali e delle parti interessate.

Le modalità di trattamento dei reclami in materia di privacy sono disciplinate da appositi regolamenti interni, in particolare il regolamento sulla privacy denominato "Protezione e trattamento dei dati personali", e la procedura relativa alla "Gestione dei diritti dei soggetti interessati".

Nel 2022, con riferimento al Gruppo Nexi, in collaborazione con i Data Protection Officer delle varie società del Gruppo, ha supportato la funzione HR sull'indagine ai dipendenti del Gruppo "Our Voices Survey" per le tematiche di protezione dei dati e la valutazione dei fornitori coinvolti. Nel corso del 2022 sono stati organizzati incontri periodici legati alla comunità dei DPO con l'obiettivo di condividere le best practice in materia di protezione dei dati personali, garantendo la coerenza sul tema all'interno del Gruppo. Nello specifico, nel 2022 la gestione del rischio di terze parti è stato il tema maggiormente ricorrente.

Nel 2022 sono state realizzate anche due importanti iniziative:

- è proseguito il progetto Data Retention con l'obiettivo di individuare e cancellare i dati personali conservati su supporti elettronici o cartacei che hanno superato i periodi di conservazione stabiliti dalla legge;
- è stata effettuata una valutazione dei fornitori terzi ex SIA designati come responsabili del trattamento dei dati, al fine di individuare i fornitori che trattano i dati in paesi extra-europei per effettuare un Transfer Impact Assessment (TIA) e aggiornare i contratti con le nuove Clausole Contrattuali Standard approvate dalla Commissione Europea nel 2021.

Infine, per rafforzare la consapevolezza di tutti i dipendenti sull'importanza di una corretta gestione e protezione dei dati personali, nel rispetto della normativa vigente, sono stati organizzati corsi di formazione specifici a distanza nel 2022.

La governance GDPR di Nets è strutturata secondo un approccio ibrido, con alcune attività svolte e supportate a livello centrale dalle funzioni aziendali e le restanti parti decentrate sotto la diretta responsabilità delle rispettive unità aziendali e di business. A tal riguardo, il modello applica le tre linee di difesa.

La prima linea di difesa è costituita dalle entità aziendali che hanno designato dei dipendenti come consulenti GDPR dell'unità. Nel 2022 le unità aziendali hanno assegnato ulteriori risorse di esperti GDPR per supportare la conformità operativa. La prima linea è supportata da diverse procedure e strumenti trasversali del GDPR, tra cui, ad esempio, lo strumento di conformità per la mappatura dei dati, l'archivio delle attività di trattamento, il portale dei diritti degli interessati, la piattaforma di controllo della conservazione e della conformità e le applicazioni di supporto per le procedure in caso di violazione dei dati.

La seconda linea di difesa è responsabile del monitoraggio della conformità al GDPR attraverso l'ufficio del DPO di Nets. L'ufficio del DPO di Nets è responsabile del monitoraggio, della consulenza e dell'applicazione della conformità al GDPR e alle normative locali sulla protezione dei dati in tutti i paesi in cui operano le entità Nets. Per le entità giuridiche che operano in modo "autonomo", sono stati designati dei DPO locali che interagiscono con l'ufficio del DPO di Nets.

La terza linea di difesa è rappresentata dall'audit interno, che è responsabile dell'esecuzione di verifiche interne riguardanti, ad esempio, la conformità al GDPR.

Nel 2022 sono proseguite diverse attività di garanzia della conformità al GDPR, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- l'introduzione del monitoraggio di seconda linea in tutte le entità;
- la creazione di una nuova piattaforma di e-learning per il GDPR;
- la conformità al trasferimento internazionale dei dati.

## Segnalazioni di presunte violazioni del Codice della Privacy

Nel 2022, Nexi Group ha ricevuto 3.245 richieste da soggetti interessati, ai sensi degli articoli 15 e seguenti del GDPR, tutte processate. Tra queste richieste, 3.241 sono state ricevute da soggetti esterni e comprovate dall'organizzazione, 4 da enti regolatori.

Si segnala che nel corso del 2022 il Gruppo Nexi ha registrato dieci eventi minori per cui non si è resa necessaria la segnalazione all'Autorità Garante della Privacy, in quanto non classificati come ad alto rischio per i diritti dei soggetti interessati.



## 3.3 IL CONTRIBUTO ALLA DIGITALIZZAZIONE

### Inclusione finanziaria

Come menzionato nella Policy di Sostenibilità, il Gruppo Nexi contribuisce alla diffusione dei pagamenti digitali e delle nuove tecnologie facilitando l'accesso a tali servizi per la collettività. Le attività del Gruppo supportano, inoltre, i principali settori dello scenario economico di riferimento, facilitando le transazioni a tutti gli attori coinvolti. Il Gruppo Nexi, infatti, si impegna a fornire pari opportunità di accesso ai prodotti finanziari a tutte le popolazioni e alle minoranze e a sostenere il percorso di digitalizzazione delle microimprese.

### Merchant Services & Solutions

Nel 2022 il Gruppo Nexi ha continuato a investire in nuovi prodotti e servizi di pagamento per garantire soluzioni di portafoglio complete e aggiornate per i clienti esistenti e nuovi. Nuove soluzioni verticali sono state progettate per soddisfare le esigenze in continua evoluzione degli esercenti e per rispondere alle ultime tendenze del mercato. Concentrandosi sulla centralità del cliente, nel corso dell'anno la creazione di valore in Merchant Services & Solutions è stata perseguita offrendo molteplici iniziative e nuovi prodotti/servizi, quali:

- **"Micropayments"**: una promozione dedicata ai piccoli esercenti, che riduce le commissioni di transazione POS sui pagamenti fino a 10 euro;
- **"Nexi Welcome"**: una campagna per supportare le PMI nell'esperienza di ricezione dei pagamenti via cellulare, con una politica di zero canone mensile e una commissione unica percentuale sulle principali carte di credito e di debito;
- **"POS Extra zero-fee"**: una soluzione per garantire la continuità operativa in caso di guasti e/o aumento dei volumi di flusso nel punto vendita;
- **Connexi value**: abilitazione del canale di onboarding digitale per banche e partner;
- Rinnovo della rete POS attraverso la diffusione di POS innovativi a doppia connettività per incrementare le performance della gamma Nexi sia sulle nuove acquisizioni sia sulla rete attuale attraverso l'Upselling e la sostituzione dei dispositivi obsoleti;
- **SmartPOS**: aggiunta di nuovi servizi e funzionalità, come l'accettazione delle mance e le soluzioni CRM & Loyalty pronte all'uso;
- **SoftPOS**: soluzione per consentire agli esercenti di utilizzare dispositivi Android per accettare pagamenti con carta contactless, già lanciata nei paesi nordici e DACH, il lancio in Italia è previsto per il 2023;
- **Merchant Financing (Nordics)**: soluzione volta a fornire finanziamenti agli esercenti, utilizzando i dati sui volumi delle transazioni e sui ricavi per calcolare le opzioni di finanziamento e i piani di rimborso, assistendo gli esercenti delle PMI nella gestione del capitale operativo e delle esigenze di flusso di cassa;
- **Data Analytics (Nordics)**: soluzione sviluppata per i rivenditori e i partner PMI e LAKA che consente di creare dashboard personalizzabili con analisi approfondite delle prestazioni, del comportamento dei consumatori e del settore;

- **"SmartPay" (Nordics):** soluzione POS innovativa che consente ai clienti di accettare pagamenti tramite smartphone, tablet o terminali (basati su Android). Disponibile in Germania e in Austria;
- **"China-card package by SmartPay" (Nordics):** abilitazione di nuovi schemi di carte da parte di Smartpay; espansione dell'accettazione delle carte per rivolgersi a una base di clienti più ampia e globale;
- **Campagne di sostegno alle vendite (Nordics):** diverse campagne per sostenere le piccole imprese con un prezzo ridotto del terminale o un canone mensile di esenzione.

Nel corso del 2022, l'offerta del Gruppo in merito ai canali digitali è stata rafforzata e arricchita da:

- **soluzioni di self-care:** Nexi Business ha migliorato l'esperienza dell'esercente attraverso la creazione e l'implementazione di un tool che guida l'utente nella risoluzione di una serie di problemi specifici;
- **capacità di up-selling:** insieme al miglioramento dell'esperienza, Nexi Business ha arricchito il proprio portafoglio di prodotti e servizi con l'introduzione di nuove proposte commerciali (ad esempio, Kit Start) e funzionalità (ad esempio, l'aggiunta di POS nei negozi esistenti);
- **Nexi Enterprise:** il portale LAKA è stato consolidato sia in termini di esperienza d'uso che di prestazioni, per offrire ai grandi clienti un'esperienza migliore e più semplice.

Inoltre, nel 2022, il Gruppo Nexi ha evoluto la sua offerta di e-commerce tramite:

- **boost:** una nuova proposta di bundle per migliorare e aumentare i tassi di accettazione dei pagamenti per oltre 10.000 esercenti della base clienti e-commerce italiana. Il pacchetto comprende l'analisi del rischio delle transazioni, la tokenizzazione avanzata e il fast checkout;
- **proposta omnichannel:** Click and Collect e Tokenizzazione della carta presso i POS per i clienti Nexi POS ed e-commerce, per migliorare le esperienze di pagamento multicanale;
- **consolidamento delle piattaforme** attraverso la dismissione di due gateway locali, con la migrazione di oltre 15.000 esercenti nel back-book verso il gateway XPAY;
- **espansione dei Plug-In** per aumentare la portata della soluzione XPAY su nuove piattaforme;
- **Nexi Relay (Nordics):** fornitura di nuovi metodi di pagamento tramite Nexi Relay, che fornisce un unico punto di integrazione con gli APM per l'intero gruppo Nexi di PSP;
- **Pagamenti ricorrenti (Nordics):** le funzionalità di pagamento in abbonamento già esistenti su Easy supporteranno ora i pagamenti ricorrenti;
- **Integrazione Oracle (Nordics):** l'integrazione Oracle Payment Interface (OPI) aggiornata in Netaxept, che gestisce le connessioni con gli hotel e i loro sistemi di prenotazione;
- **Paytrail "Shop-in-Shop" (Nordics):** esperienza di acquisto fluida per i consumatori, che consente la vendita di prodotti o servizi di diversi commercianti nello stesso carrello e nella stessa transazione;
- **P24 - Integrazione con Donateo (Nordics):** una piattaforma tecnologica di raccolta fondi digitale che utilizza le più recenti soluzioni nel campo dei pagamenti digitali nel settore della beneficenza;
- **P24 - Integrazione con Visa Mobile Pay (Nordics):** un nuovo portafoglio elettronico fornito da VISA, che semplifica il processo di transazione con carta. La soluzione consente al cliente di confermare la transazione online nell'applicazione della banca, senza inserire i dati della carta;
- **P24 - Merchant Verification Module (Nordics):** sviluppo ed espansione del modulo MVM (merchant verification module) per le piattaforme di marketplace.

## Cards & Digital Payments

Nel 2022 il Gruppo Nexi ha lanciato diversi progetti per raggiungere obiettivi ambiziosi in termini di strategia ESG e posizionamento digitale, in particolare:

- **Carbon Calculator & Donation Platform Program:** un nuovo approccio orientato al raggiungimento di un comportamento di consumo più ecologico e a far sì che i clienti assumano un ruolo attivo nella risoluzione delle problematiche ESG;
- **Green cards:** miglioramento del design ecologico di alcuni prodotti utilizzando plastica riciclata/dagli oceani;
- **YAP:** l'applicazione per la Gen Z e i Millennials è stata costantemente migliorata nel corso dell'anno, raggiungendo un milione di clienti alla fine dell'anno;
- **Nexi International Debit:** diffusione di carte di debito internazionali con un mix di funzionalità digitali aggiornate e innovative, completamente digitali e utilizzabili online e nel mondo;
- **Carte "Commercial":** maggiori sforzi di go-to-market per i prodotti Commercial rivolti alle medie e grandi imprese per gestire efficacemente le spese di viaggio aziendali, ottimizzare l'e-procurement e il capitale circolante e aumentare l'efficienza delle spese di viaggio gestite attraverso agenzia;
- **Piattaforma centrale di Identità Digitale (Nordics):** la piattaforma di Identità Digitale si basa su un'infrastruttura all'avanguardia, flessibile e modulare;
- **Identità digitale per le imprese (Nordics):** MitID for Enterprise e il nuovo onboarding sono stati lanciati con successo in Danimarca. La soluzione comprende firme elettroniche qualificate, servizio di timbratura qualificata, Single Sign-on, supporto IAM e sistema di procura;
- **Lending Platform (Nordics):** un'ampia suite di prodotti che consente a banche ed esercenti di offrire ai consumatori opzioni di finanziamento versatili in diversi punti di contatto;
- **Nexi Pay Smart:** per sostenere ulteriormente la diffusione delle soluzioni di pagamento digitale attraverso i titolari di carta e le banche partner.

## Digital Banking e Corporate Solutions

Nel 2022 è proseguita la strategia di innovazione per i servizi di Corporate Banking, Instant Payments, ATM e Open Banking. Nel 2022 è proseguito lo sviluppo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia nel settore, come dimostrano le seguenti soluzioni:

- **PagoPA:** servizio di pagamento elettronico per gli enti pubblici centrali e locali attraverso gli ATM di Rete Italia e, nel prossimo futuro, di onboarding di iniziative istituzionali;
- **CBI Globe PSD2 Gateway (Global Open Banking Ecosystem):** infrastruttura tecnologica gateway che consente a banche e istituzioni finanziarie di conformarsi ai requisiti normativi della PSD2 fornendo l'accesso ai dati dei conti a terze parti autorizzate;
- **CBI Globe Active Functionality:** piattaforma che consente a fornitori terzi di raggiungere tutte le istituzioni finanziarie operanti nel mercato bancario italiano;
- **PagoInConto (PISP):** soluzione che consente alle Banche Partner e alle grandi aziende di fornire un innovativo servizio di pagamento basato sul conto;
- **Check IBAN:** servizio che permette di verificare, con certezza e in tempo reale, la correttezza e l'esistenza dell'IBAN di un debitore/creditore e la sua corrispondenza con il codice fiscale/partita IVA del titolare del conto;

- **Check IBAN Plus:** servizio che consente ad aziende ed enti pubblici di verificare, con certezza e in tempo reale, la correttezza e l'esistenza dell'IBAN del proprio debitore/creditore e la sua corrispondenza con il codice fiscale/partita IVA dell'intestatario del conto;
- **Nexi Open:** ecosistema aperto che offre alle Banche Partner un'ampia gamma di servizi "chiavi in mano" e soluzioni innovative basate sulla tecnologia open banking;
- **Smart Onboarding:** servizio di raccolta in tempo reale delle informazioni (dati anagrafici, contatti, IBAN e documenti di identità) fornite dagli Intermediari con cui gli utenti finali hanno un rapporto di conto corrente, previo consenso degli stessi.

## Innovazione e digitalizzazione

Nel 2022, il Gruppo Nexi ha proseguito il percorso per diventare il principale attore Paytech europeo a sostegno della trasformazione in una società cashless, grazie al suo impegno nell'innovazione digitale e nello sviluppo dei pagamenti digitali.

Durante tutto l'anno, il Gruppo si è concentrato sul rafforzamento del proprio portafoglio di soluzioni per esercenti, consumatori e banche, al fine di fornire soluzioni di pagamento digitali che incontrino le esigenze dei clienti. Questo impegno si traduce in un miglioramento delle soluzioni già disponibili e nell'introduzione sul mercato di nuovi prodotti innovativi, rendendo Nexi un vero e proprio punto di riferimento nell'ecosistema dei pagamenti digitali. Inoltre, il Gruppo Nexi ha continuato a essere un player di riferimento sostenendo e partecipando a molteplici eventi sia in Italia, nei paesi Nordici, Polonia, la regione DACH che in Europa per contribuire al dibattito pubblico sullo sviluppo digitale con diverse aree di interesse, quali: pagamenti digitali, soluzioni omnichannel, prevenzione di frode e open banking.

Nel perimetro italiano, nel 2022, le attività di Brand & Communication hanno avuto lo scopo di incrementare lo sviluppo, sostenere i prodotti e i servizi di tutte le Business Unit in partnership con le Banche partner. In particolare, la funzione ha operato attivamente nei prodotti e servizi *Cards & Digital Payments products and services*, *Digital Banking Solutions* e *Merchants services and solutions*.

Alcune delle iniziative sviluppate sono:

- la campagna pubblicitaria volta a sviluppare la consapevolezza sui pagamenti digitali attraverso pagine stampa, banner, pubblicità sui tram, pubblicità nelle stazioni della metropolitana;
- l'integrazione di percorsi di rinnovo, rifacimento e duplicazione della carta di credito con focus sull'uso sicuro della carta e sui servizi utili legati alla carta per i nuovi clienti delle carte di credito;
- il programma Reward Iosi dedicato a tutti i clienti con buoni mensili, gift card e molti altri vantaggi;
- "Progetto Pay Like a Ninja", un'iniziativa a sostegno dell'educazione alla conoscenza e all'uso dei pagamenti digitali rivolta agli studenti delle scuole secondarie;
- una sessione formativa presso Il Salone dei Pagamenti con un focus sull'origine delle monete, l'evoluzione dei pagamenti digitali e le criptovalute, rivolta agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado e delle università;
- la nuova joint venture tra Nexi e Alpha Bank con l'obiettivo di trasformare le soluzioni per gli esercenti in Grecia e aprire così la strada alla nuova era dei pagamenti digitali.

Nel perimetro Nets, nel 2022, le attività di Brand & Communication hanno avuto lo scopo di incrementare lo sviluppo, sostenere i prodotti e i servizi di tutte le Business Unit in partnership con le Banche partner.

Alcune delle iniziative sviluppate sono:

- numerosi impegni con i segmenti delle PMI in tutte le aree geografiche per incrementare l'e-commerce;
- nel perimetro DACH progetti pilota sull'accettazione delle criptovalute;
- ampliamento dell'offerta di soluzioni soft-pay che consentono ai commercianti delle PMI di accedere più facilmente ai pagamenti;
- introduzione dello schema nazionale "Dankort" per Apple Pay per le maggiori carte emesse dalle banche danesi;
- dialogo continuo con le autorità in tutte le aree geografiche per condividere i dati sui pagamenti e consentire ai governi di fare scelte politiche più informate.

Inoltre, nel 2022 è stato lanciato il Nexi Partner Program, che rappresenta un ecosistema di oltre cento web agency, software house, associazioni e piattaforme di e-commerce affiliate. Il programma ha l'obiettivo di far crescere il mondo dei pagamenti digitali e renderlo più accessibile a tutti gli esercenti. Infatti, diventando Partner del Nexi Partner Program i clienti ottengono il marchio Partner Qualified Partner e offrono ai clienti il vantaggio di avere all'interno della propria attività le soluzioni di pagamento Nexi adatte alle loro esigenze. Il Gruppo Nexi mira a diventare, sempre più, un driver di soluzioni innovative e tecnologicamente avanzate nei mercati dei pagamenti e, per tale motivo, investe costantemente in tecnologia e competenze, con una costante attenzione all'eccellenza e alla sicurezza dei propri prodotti e servizi.

Nel 2022, gli investimenti tecnologici del Gruppo Nexi sono stati superiori a 350 milioni di euro. Per quanto riguarda l'innovazione aziendale, gli sviluppi strategici di medio-lungo termine e le iniziative da sviluppare su base annuale sono definiti dalla Funzione Business Strategy del Gruppo. Attraverso le sue attività, la Funzione supporta il Top Management e il Consiglio di Amministrazione nella definizione, nel monitoraggio e nella revisione delle linee guida del piano strategico del Gruppo. La Funzione collabora costantemente con un ecosistema internazionale di innovazione digitale composto da comunità fintech internazionali, acceleratori e incubatori di start-up, sviluppatori, investitori, banche commerciali e partner commerciali.

## Le partnership del Gruppo

Nel corso del 2022, il Gruppo Nexi ha rafforzato la propria rete di partnership attraverso diversi accordi strategici per rafforzare insieme la digitalizzazione del sistema economico verso una società cashless. Tra tutti, i più rilevanti sono:

- **Microsoft:** Il Gruppo Nexi è stato selezionato da Microsoft come uno dei suoi fornitori preferiti di pagamenti digitali per l'e-commerce, nei principali mercati europei, grazie al suo posizionamento che combina grande scala e vicinanza al cliente;
- **Global Blue:** l'azienda tecnologica leader nel settore degli acquisti esenti da imposte e dei pagamenti a valore aggiunto, ha firmato una partnership strategica per fornire un'esperienza di pagamento omnichannel per i settori dell'ospitalità, della ristorazione e della vendita al dettaglio;
- **Zucchetti:** rappresenta un altro importante contributo alla digitalizzazione delle PMI, consentendo di fornire alle imprese e agli esercenti un'offerta completamente integrata (core banking, open banking, servizi agli esercenti e servizi di emissione);
- **Olivetti:** per spingere ulteriormente la digitalizzazione, il Gruppo Nexi ha stretto una partnership con Olivetti, azienda specializzata in IoT;
- **Plug&Play:** questa collaborazione rappresenta un importante ponte tra l'Europa e la Silicon Valley permettendo la connessione ed il confronto con le nuove startup che si avvicinano al sistema dei pagamenti;
- **Piteco:** la partnership consente alle grandi aziende e alle PMI di disporre di una nuova soluzione di pagamento digitale per ottimizzare l'e-procurement e il capitale circolante con una completa integrazione nei processi di autorizzazione e pagamento.

# L'IMPEGNO DI NEXI PER L'AMBIENTE



# 4

4.1 Impegno per l'ambiente	106
4.2 Consumo e gestione responsabile della catena di fornitura	110

## 4.1 L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE<sup>27</sup>

**GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione**

**GRI 302-2: Energia consumata al di fuori dell'organizzazione**

**GRI 302-3: Intensità energetica**

**GRI 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1)**

**GRI 305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)**

**GRI 305-3: Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)**

**GRI 305-4: Intensità delle emissioni di GHG**

### Impegno per l'ambiente

Il Gruppo contribuisce a contrastare il cambiamento climatico misurando il proprio impatto diretto e indiretto, nonché l'impatto del clima sul proprio modello di business, impegnandosi a ridurre il livello delle proprie emissioni e ad accrescere la resilienza delle proprie attività. Le azioni relative alla sostenibilità ambientale sono coerenti con una progressiva riduzione dell'impatto ambientale del Gruppo attraverso la definizione di iniziative allineate con il proprio impegno ambientale, il monitoraggio costante e le azioni per ridurre le emissioni di gas serra dei propri data center, siti produttivi e immobili.

In aggiunta, il Gruppo Nexi adotta politiche che incentivano l'utilizzo di modalità di trasporto sostenibile, si impegna per un continuo monitoraggio e miglioramento dell'impatto di prodotti, servizi e processi, e valuta regolarmente i propri consumi di materie prime ed energia definendone azioni atte alla riduzione.

### Immobili

Per quanto riguarda gli **edifici e le proprietà** di Nexi presenti sul perimetro italiano, nel 2022 Nexi ha continuato a implementare le attività volte a riorganizzare gli spazi di lavoro, con l'obiettivo di garantire un luogo di lavoro sicuro, confortevole e rispettoso dell'ambiente.

Diverse sono le iniziative messe in atto nel corso del 2022, quali:

- l'avvio del processo di certificazione LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) per l'edificio di Milano-Gonin;
- l'iniziativa paperless che ha portato ad una riduzione di quasi il 90% dell'utilizzo di carta nei dati sul consumo di carta ed il progetto plastic less, il quale ha previsto l'installazione di fontanelle d'acqua in tutte le sedi italiane per evitare l'uso di bottiglie di plastica;
- l'impegno di Nexi Payments per migliorare i consumi energetici e idrici e il supporto per ottenere la certificazione del Green Building Council per Nexi Payments SA branch.

Particolare attenzione è stata rivolta alla riduzione dei consumi energetici, a causa della minore disponibilità di gas naturale e del rischio di interruzioni di corrente. Pertanto, si è agito impostando con cura le apparecchiature, riducendo il riscaldamento degli ambienti in inverno e limitando il raffreddamento in estate, riducendo le ore di illuminazione degli uffici, implementando una piattaforma IoT per regolare in modo efficiente i parametri di riscaldamento/raffreddamento e sensibilizzando i dipendenti sul tema.

Inoltre, in Italia, alcuni interventi agli impianti hanno permesso di ridurre i consumi energetici nel 2022: l'installazione di lampade a led nella sede centrale di Milano, la dismissione dell'impianto di riscaldamento a gas a servizio dell'edificio di Corso Sempione a Milano, la sostituzione del vecchio generatore diesel e delle vecchie caldaie di riscaldamento a gas con nuove caldaie, il revamping del sistema HVAC della Marcallo Card Production con uno più efficiente e l'installazione di un nuovo refrigeratore.

Queste ottimizzazioni a perimetro Italia proseguiranno nel 2023 con diverse iniziative, tra cui: la modifica del sistema di controllo del riscaldamento, lo spegnimento delle macchine frigorifere - quando possibile - e lo spegnimento completo dell'illuminazione, compresa la pubblicità, dopo l'orario di lavoro. E, inoltre, tramite l'installazione di un impianto fotovoltaico, di

<sup>27</sup> Si noti che per i dati ambiente sono state escluse dal perimetro di rendicontazione le branch Nets Denmark A/S UK Branch e Nets Denmark A/S (French branch), vista la scarsa rilevanza in termini di impatto ambientale sui consumi.

nuove infrastrutture per il raffreddamento del Data Center e l'aggiornamento del sistema UPS (*Uninterruptible Power Supply*) del Data Center con sistemi a più alta efficienza.

Oltre ai miglioramenti e ai potenziamenti dell'impatto energetico, le azioni che stanno portando a migliori prestazioni ambientali sono le riduzioni degli spazi dedicati a uffici. Alcune ottimizzazioni di perimetro già completate sono: la riduzione del numero di uffici a Milano da 4 a 2 a seguito della fusione con SIA, la riduzione degli uffici in Sudafrica e la riduzione degli uffici in Ungheria, la riduzione della superficie di due uffici in Danimarca, rispettivamente del 50% e del 24%. Per il 2023 è previsto il consolidamento di due uffici di Roma e degli uffici in Grecia.

Per migliorare l'efficienza energetica negli spazi Italiani, è stato ingaggiato un servizio esterno di Energy Management per il perimetro italiano, al fine di:

- monitorare i consumi e individuare azioni, interventi e procedure per promuovere un uso razionale dell'energia;
- redigere dichiarazioni energetiche;
- fornire supporto nel fornire alle autorità pubbliche i dati energetici richiesti dalle leggi in materia;
- integrare le politiche di risparmio energetico con le politiche ambientali e aziendali in modo sempre più coerente, efficiente e in linea con le best practice del settore.

## Data Center

Nel corso del 2022 il Gruppo ha effettuato un'approfondita mappatura e valutazione dei propri Data Center, la cui attuale organizzazione e distribuzione geografica è il risultato della fusione di Nexi Nets e SIA. In linea con le iniziative portate avanti nell'esercizio precedente, nel 2022 il Gruppo ha proseguito il suo percorso di insourcing e consolidamento, volto a semplificare i processi interni, migliorare i servizi offerti dal Gruppo, aumentare l'efficienza energetica e ridurre l'impatto ambientale complessivo legato ai Data Center. In Norvegia, Danimarca, Finlandia e Grecia sono state realizzate azioni specifiche per:

- dismettere le strutture periferiche;
- ottimizzare le infrastrutture;
- aumentare l'efficienza energetica delle "strutture target" (cioè i Data Center considerati strategici per il Gruppo).

Un'ulteriore fase di pianificazione è iniziata nell'ultimo trimestre del 2022 e sarà portata avanti a partire dal 2023 in tutto il Gruppo, anche in conformità con gli obiettivi di decarbonizzazione a lungo termine.

## Mobilità dei dipendenti

Nel perimetro italiano, e con l'intenzione di estendere le iniziative a tutto il Gruppo, un'attenzione particolare viene data alla mobilità dei dipendenti: dalla fine del 2020, infatti, sono state introdotte diverse strategie e politiche per sostenere la mobilità sostenibile per gli spostamenti pendolari e incoraggiare soluzioni di trasporto alternative. Inoltre, per monitorare gli indicatori di mobilità, ogni anno è sottoposto, a tutti i dipendenti, un questionario sulla mobilità.

A questo proposito, le iniziative promosse riguardano:

- un programma di car-pooling: una piattaforma di car-pooling aziendale tramite cui i dipendenti possono condividere gli spostamenti casa-lavoro (JojobRT);
- un programma di incentivi che premia i dipendenti che scelgono di viaggiare in modo sostenibile con incentivi a chi si reca al lavoro a piedi, con la micromobilità o con il car-pooling;
- agevolazioni per il trasporto pubblico;
- un programma di car-sharing: diverse partnership con fornitori di mobilità sia per i viaggi di lavoro che per il pendolarismo;

- l'installazione di stazioni di ricarica specifiche (13 stazioni nella sede di Milano) o possibilità di utilizzare le stazioni pubbliche aderendo ad A2A E-Moving.

Nel 2023, il Gruppo Nexi aprirà progressivamente nuove stazioni di ricarica in altri uffici satellite sul perimetro italiano, seguendo la diffusione dei veicoli plug-in. Le proiezioni mostrano che con una flotta plug-in più ampia e un numero crescente di ricariche elettroniche le emissioni della flotta potrebbero diminuire di oltre il 25%.

Il parco auto del Gruppo nel 2022 è composto da 476 veicoli, di cui il 91% in Italia. Rispetto al 2021, la flotta è raddoppiata (+16%), a causa della fusione con SIA. Tuttavia, si sottolinea che la crescita dei veicoli ibridi e ibridi plug-in ha portato a ridurre i veicoli alimentati a diesel dal 90% al 58%.

## Obiettivi di decarbonizzazione

In linea con l'impegno del Gruppo, menzionato nella Policy di Sostenibilità disponibile sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com), a ridurre il proprio impatto sull'ambiente, nel 2021, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato gli obiettivi di riduzione delle emissioni dirette e indirette del Gruppo Nexi per il perimetro italiano. Gli obiettivi sono stati poi approvati dalla Science Based Targets initiative (SBTi), un prestigioso network internazionale creato da WRI, CDP, WWF e Global Compact delle Nazioni Unite.

I target di decarbonizzazione sono allineati agli obiettivi globali sul cambiamento climatico, per contribuire a limitare il riscaldamento globale a 1,5°C al di sopra dei livelli preindustriali. In questo contesto, il Gruppo Nexi si è impegnato a ridurre le emissioni assolute di gas serra di Scope 1 e Scope 2 del 42% in Italia entro il 2030, partendo dalla baseline del 2020. Inoltre, il Gruppo si è impegnato affinché il 78% dei fornitori di beni capitali in Italia aderisca alla SBTi entro il 2025.

Il Gruppo Nexi si era inoltre impegnato, nel 2021, a rivedere entro la fine del 2022 gli obiettivi già approvati da Science Based Targets (SBTi), per estendere l'ambizione climatica all'intero perimetro di Gruppo rafforzando il proprio ruolo proattivo nel percorso verso la decarbonizzazione.

Le attività di revisione dei target portate avanti nel 2022 sono state finalizzate all'aggiornamento della baseline, includendo le emissioni di tutte le geografie del Gruppo nella valutazione del punto di partenza da cui ridurre gli impatti. Al momento della pubblicazione del presente documento, gli obiettivi sono in revisione da parte di SBTi e l'approvazione è prevista nel terzo quarter del 2023, in linea con i tempi tecnici previsti dall'ente.

## Emissioni zero entro il 2040

Già nel 2021 il Gruppo aveva preso l'impegno di raggiungere emissioni nette pari a zero entro il 2040, dieci anni prima rispetto a quanto previsto dagli accordi di Parigi. Le attività di revisione dei target portate avanti nel 2022 hanno coperto anche questo tema, con l'obiettivo di aumentare il livello di ambizione, modificandone l'impegno in un target specifico ad oggi in approvazione da parte di SBTi.

## La decarbonizzazione come pilastro della strategia ESG di Gruppo

La decarbonizzazione rappresenta uno dei pilastri fondanti della strategia ESG del Gruppo. In questo contesto, la lotta al cambiamento climatico tramite il raggiungimento dell'obiettivo net zero rappresenta solo uno dei target di Gruppo. Parallelamente alla progressiva riduzione delle emissioni, che richiederà interventi in tutte le geografie del Gruppo e il coinvolgimento di numerose funzioni, a partire dal 2022 il Gruppo neutralizza le proprie emissioni attraverso l'acquisto di crediti di carbonio. Nel 2022, infatti, sono stati acquistati crediti di carbonio a totale copertura delle emissioni emesse nel 2021.

I crediti di carbonio acquistati a compensazione delle emissioni del 2021 provengono dai seguenti progetti:

- Progetto di miglioramento della qualità dell'acqua in Rwanda: attualmente, nel paese la qualità dell'acqua non permette alle famiglie di utilizzarla senza prima bollirla tramite modalità inefficienti. Il progetto permette di migliorare l'efficienza di queste stufe e ridurre il consumo, permettendo la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>e e accesso all'acqua potabile alle comunità locali. Il Gruppo Nexi ha acquistato 6.365 certificati, equivalenti a una quantità di 6.365 tonnellate metriche di CO<sub>2</sub>e. Questo progetto segue la metodologia Gold Standard.
- Progetto di protezione delle foreste in Zimbabwe: progetto REDD+ che ha l'obiettivo di evitare il rilascio di emissioni di carbonio nell'atmosfera quando gli alberi vengono bruciati. Il Gruppo Nexi ha acquistato 25.462 certificati, equivalenti a una quantità di 25.462 tonnellate metriche di CO<sub>2</sub>e. Questo progetto è un progetto certificato da Verified Carbon Standard (VCS).

In aggiunta, anche alla luce del ruolo del Gruppo a livello europeo, viene promossa l'adozione di comportamenti di consumo "green" attraverso iniziative ad hoc come:

- la messa a disposizione dei clienti di CheBanca! delle nuove carte di debito International e carte di credito Classic realizzate in plastica riciclata recuperata dagli oceani;
- la *Nets Climate Action Service*, una soluzione di compensazione delle emissioni di anidride carbonica progettata per fornire ai titolari di carte di credito informazioni relative al clima sui loro consumi e per consentire loro e ai loro emittenti di impegnarsi in modo proattivo nella lotta agli impatti dei loro consumi sul cambiamento climatico;
- l'integrazione del carbon calculator di Mastercard all'interno del servizio Planet Care, la quale consente ai titolari di una carta emessa da Nexi di essere informati sull'impatto che i propri acquisti hanno sull'ambiente.

## Rischi climatici

Nel 2022, il Gruppo Nexi ha effettuato un'analisi dedicata dei rischi e delle opportunità legate al clima su un orizzonte di lungo termine (10-30 anni), integrata nel più ampio processo di Enterprise Risk Management, guidato dalla funzione ERM (*Enterprise Risk Management*). È stata applicata un'analisi di scenario, ove possibile, sia per i rischi fisici che per quelli di transizione, per quantificare la relativa esposizione del Gruppo.

La valutazione è stata condotta in linea con le raccomandazioni espresse dalla *Task Force for Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*, le linee guida non vincolanti della Commissione Europea sulla rendicontazione delle informazioni sul clima, da allineare progressivamente alle aspettative del Financial Stability Board e della Banca d'Italia.

Il Gruppo risulta essere potenzialmente esposto ai rischi legati a:

- le normative emergenti e l'introduzione di una carbon tax;
- l'aumento della gravità e della frequenza delle inondazioni;
- l'aumento delle temperature medie generalizzato e i relativi bisogni energetici per il raffreddamento dei data center.

Per quanto riguarda le opportunità, invece, sono state individuate le seguenti:

- il consolidamento dei data center in edifici con un livello di efficienza energetica più elevato;
- l'utilizzo di veicoli ibridi ed elettrici per la flotta aziendale;
- l'installazione di un sistema di termoregolazione per il raffreddamento della sede di Milano Sempione.

A seguito dell'analisi, i rischi identificati non hanno superato la soglia di materialità che ne avrebbe determinato l'inclusione nell'ERM.

## 4.2 CONSUMO E GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

- GRI 2-6: Attività, catena del valore e altri rapporti di business**
- GRI 204-1: Proporzioni di spesa verso fornitori locali**
- GRI 301-1: Materiali utilizzati per peso o volume**
- GRI 306-1: Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti**
- GRI 306-2: Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti**
- GRI 306-3: Rifiuti prodotti**
- GRI 306-4: Rifiuti non destinati allo smaltimento**

### Consumo responsabile

Il Gruppo Nexi identifica il “consumo responsabile” come tematica materiale, inteso come l’approvvigionamento e l’utilizzo responsabile delle risorse, degli imballaggi ed il relativo ciclo di vita.

Infatti, il recupero e il riciclo dei materiali utilizzati nelle attività sono principi base dell’approccio che il Gruppo ha nei confronti della gestione dei rifiuti, regolata da una procedura organizzativa che assegna ruoli e responsabilità per la gestione di tutte le tipologie, sia attraverso la gestione diretta sia attraverso un fornitore esterno, sempre nel pieno rispetto delle disposizioni normative vigenti.

La gestione dei terminali POS rappresenta una delle tematiche più rilevanti: in caso di noleggio, al termine del ciclo di vita, la loro gestione è regolata da specifici accordi contrattuali con i fornitori di POS, ai quali vengono rivenduti i terminali obsoleti in sostituzione di quelli nuovi, secondo uno schema di buy-back. Successivamente, la responsabilità della scelta tra riutilizzo e smaltimento è quindi esclusivamente dei fornitori.

Inoltre, viene offerto un modello di vendita attraverso rivenditori, Amazon e in modalità diretta: se richiesto dal cliente, questo servizio prevede il ritiro del materiale RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche), nel rispetto della normativa di settore. Inoltre, per evitare l’acquisto di nuovi terminali quando non necessario, il Gruppo provvede alla riparazione/ricondizionamento dei POS.

Per quanto riguarda l’imballaggio e la consegna dei nuovi POS, il Gruppo ha optato per l’utilizzo di scatole separatrici al posto di scatole singole, consentendo di ridurre il volume di carta/cartone utilizzato e quindi di ridurre l’impatto del trasporto. Nel 2022, circa il 15% dei POS venduti da Nexi Payments S.p.A., Mercury Payment Services e SIA, è stato consegnato in questo modo. Inoltre, alcuni modelli di POS (MPOS, GPRS e Cordless) vengono consegnati preferibilmente tramite vettore, evitando così l’intervento di un tecnico in loco e riducendo i viaggi per le installazioni. Inoltre, le ricevute degli interventi tecnici sono preferibilmente redatte in formato elettronico (circa il 96% degli interventi effettuati per conto di Nexi Payments S.p.A., Mercury Payment Services e SIA), riducendo così l’uso della carta.

In Nets, la gestione dei rifiuti dei terminali è gestita in base alle diverse linee guida e normative nazionali nelle diverse quattro sedi. In particolare, in Svizzera e Germania è gestita da un fornitore, in Finlandia è gestita dalla sede stessa e in Danimarca, Svezia e Norvegia è gestita dal magazzino centrale.

Tutti i terminali noleggiati a fine ciclo di vita vengono restituiti a Nets per la registrazione e la distruzione. I terminali vengono inviati a un fornitore di rifiuti/riciclaggio per lo smaltimento e il riciclaggio. Lo stesso vale per gli accessori: non vengono registrati quando restituiti, ma, anche in questo caso, si applicano lo smaltimento e il riciclaggio.

Nella catena di fornitura nordica, la gestione dei terminali è gestita fuori sede e in conformità alle normative nazionali. Tutti i terminali noleggiati alla fine del loro ciclo di vita vengono restituiti per la registrazione e la distruzione, in conformità con la PCI, quindi inviati a un ente esterno incaricato dello smaltimento e/o del riciclaggio. La stessa metodologia viene applicata agli accessori dei terminali, che tuttavia non vengono registrati al momento della restituzione, ma avviati direttamente al riciclaggio.

Infatti, è presente un accordo con un fornitore di rifiuti per raccogliere e riciclare tutto l'hardware, cioè terminali, cavi, pali ecc. Tale contratto garantisce lo smaltimento e/o il riciclaggio secondo gli standard e i requisiti del settore. In particolare, la procedura esisteva già per tutti i terminali in leasing ma, nel corso del 2022, lo stesso servizio ha iniziato a essere offerto ai clienti LAKA (*Large and Key Accounts*) che devono sostituirli. L'iniziativa è stata accolta molto bene dai clienti e sono stati riciclati migliaia di terminali.

Nel corso del 2022 è stata effettuata un'analisi LCA per Dankort, il principale strumento di pagamento digitale in Danimarca, per chiarire l'impatto ambientale delle ricevute cartacee e di quelle digitali e calcolare il potenziale beneficio ambientale. L'analisi riporta una significativa riduzione dell'impronta di carbonio convertendo una ricevuta cartacea in una ricevuta digitale.

Per il perimetro italiano, per quanto riguarda la rottamazione di altri tipi di materiale, come rotoli, stampanti e palmari, è presente una procedura, redatta secondo la legislazione in vigore. Mentre, per le apparecchiature ATM, così come per i loro componenti e accessori, viene effettuata un'analisi per determinarne lo stato e il grado di obsolescenza prima della loro dismissione. Queste analisi sono utili per determinare se l'apparecchiatura può essere ricondizionata e quindi riassegnata alla filiale della Banca partner o, se da considerare obsoleta, e quindi da smaltire da enti certificati e qualificati in conformità alla normativa vigente.

Infine, per il perimetro italiano, per quanto riguarda i rifiuti del luogo di lavoro, questi vengono raccolti in appositi contenitori per la raccolta differenziata che viene poi effettuata da una ditta specializzata. Sono compresi anche i rifiuti non pericolosi prodotti nell'impianto di personalizzazione delle carte di pagamento. I rifiuti speciali, invece, vengono smaltiti da aziende specializzate, selezionate e controllate dalla Funzione Real Estate e Facility Management. Nel caso di uffici in affitto, in collaborazione con i proprietari, la Funzione Facility Management è responsabile della gestione dei rifiuti, che vengono raccolti, riciclati o smaltiti in conformità alle normative nazionali.

## Catena di fornitura responsabile

Il Gruppo Nexi riconosce nella propria Sustainability Policy l'importanza di un controllo attivo della propria catena di fornitura per accrescere la sostenibilità ambientale del proprio business attraverso specifiche procedure ed il coinvolgimento di fornitori, collaboratori e business partner. Il perseguimento di una gestione responsabile della catena di fornitura permette al Gruppo Nexi di assicurare un'elevata qualità di prodotti e servizi, nel rispetto dei diritti umani e dei criteri ESG lungo l'intera catena del valore.

La catena copre diverse aree di acquisto: ATM, POS, consulenza, strutture, licenze IT, sviluppi IT, manutenzione delle applicazioni ed elaborazione.

Lo Statement sui Diritti Umani di Gruppo, disponibile sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com) definisce l'impegno del Gruppo per il rispetto e la tutela dei Diritti Umani in tutti i Paesi in cui opera e si impegna a identificare, mitigare e, quando possibile, prevenire potenziali violazioni legate alle sue attività e a tutta la sua catena di fornitura.

Per quanto riguarda la selezione dei fornitori, il processo si basa su valutazioni secondo i principi di equità, economicità, qualità, innovazione, continuità ed eticità in linea con la Politica d'acquisto ed il Codice Etico di Gruppo. La procedura organizzativa "Qualificazione e valutazione dei fornitori" prevede che tutti i fornitori coinvolti nel processo di selezione debbano essere qualificati per essere iscritti all'albo fornitori. L'unica eccezione è rappresentata dai fornitori istituzionali, se non sostituibili o il cui ordine è inferiore a 30.000 euro all'anno. I fornitori iscritti sono chiamati a prendere visione e a rispettare i principi contenuti nel Modello 231 e nel Codice Etico. I processi di approvvigionamento non sono ancora centralizzati, quanto detto sopra è applicabile solo all'Italia.

Viene effettuato un processo di monitoraggio continuo in termini di idoneità tecnica, presenza di certificazioni e rispetto delle normative a tutela degli aspetti sociali, solidità economico-finanziaria. Inoltre, la qualità del servizio/prodotto fornito e il rispetto degli impegni contrattuali sono periodicamente monitorati. Tale processo di valutazione consente di individuare eventuali azioni di miglioramento e di ripensare il rapporto con il fornitore.

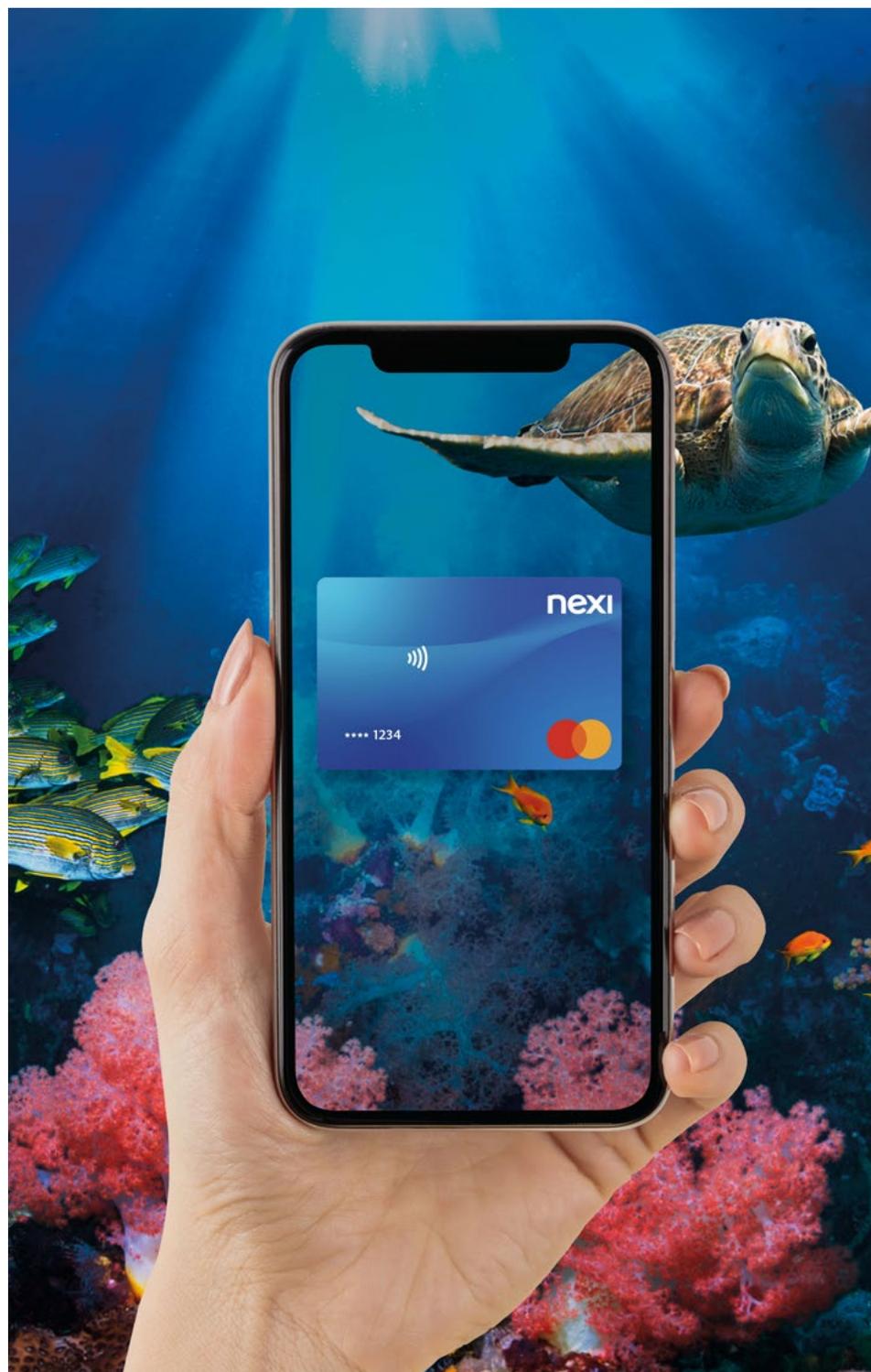
Per mitigare ogni possibile rischio, l'eventuale ricorso a subappaltatori è soggetto a esplicita approvazione e verifica da parte del Gruppo. Per minimizzare i rischi, la perdita di conoscenza dei processi o dei dati in caso di attività affidate a fornitori terzi, è stata definita la policy "Esternalizzazione di funzioni aziendali" per il processo di gestione degli outsourcer. Tale policy individua un sistema di regole di riferimento, affinché i processi di selezione dei fornitori e il controllo e la mitigazione dei rischi connessi alle attività avvengano nel pieno rispetto di specifici principi di controllo e responsabilità.

Nel 2022 Nets ha adottato una Modern Slavery Statement e ha rivisto il Codice di condotta dei fornitori per riflettere anche il contenuto della dichiarazione, nonché un requisito più specifico per i fornitori per quanto riguarda il loro lavoro con l'ambiente e la due diligence nella loro catena di fornitura. Nell'ambito dell'attuazione della legge norvegese sulla trasparenza, sono state riviste le linee guida interne sulla due diligence, sono stati formati i colleghi interessati e sono state effettuate valutazioni pilota di alcuni fornitori. Gli insegnamenti tratti dai dialoghi con i fornitori hanno fornito spunti per ulteriori valutazioni e audit dei fornitori.

Infine, in merito alla relazione con i fornitori, l'impegno del Gruppo consiste nel raccogliere informazioni attraverso un questionario di self assessment su tematiche afferenti al lavoro, i diritti umani, la gestione ambientale e la governance a particolari categorie di fornitori che operano nelle categorie di prodotto più critiche in termini di possibili rischi

ESG, ovvero ATM, POS e area facility. Sulla base dei risultati dei questionari di self assessment e di analisi interne, è stato definito un piano per la conduzione, ove necessario, di audit on site, per la verifica sul campo di tematiche in ambito ESG.

Nel corso del 2022, non sono state segnalate criticità significative nella gestione delle attività esternalizzate ai fornitori.



# TASSONOMIA EUROPEA



# 5

La posizione di Nexi e l'impegno per il futuro	118
Metodologia e processo di attuazione	119
Risultati complessivi	122

# TASSONOMIA EUROPEA

Il Consiglio e il Parlamento Europeo hanno adottato, nel mese di giugno 2020, il Regolamento (UE) 2020/852 (c.d. Regolamento Tassonomia), volto a definire un quadro per riorientare i flussi di capitale verso investimenti sostenibili. Il Regolamento è orientato allo sviluppo graduale di una tassonomia da incorporare nella legislazione europea, che costituisca una base solida per la classificazione delle "attività sostenibili dal punto di vista ambientale" nei diversi settori.

La Tassonomia Europea è stata concepita per armonizzare e supportare le organizzazioni nell'identificazione delle attività economiche che possono essere considerate sostenibili dal punto di vista ambientale. In questo modo, l'applicazione del regolamento dovrebbe infondere sicurezza tra gli investitori privati e proteggerli dal fenomeno del *greenwashing*, aiutare le aziende a diventare più rispettose dell'impatto sul clima e sull'ambiente, mitigare la frammentazione del mercato e aiutare a indirizzare gli investimenti.

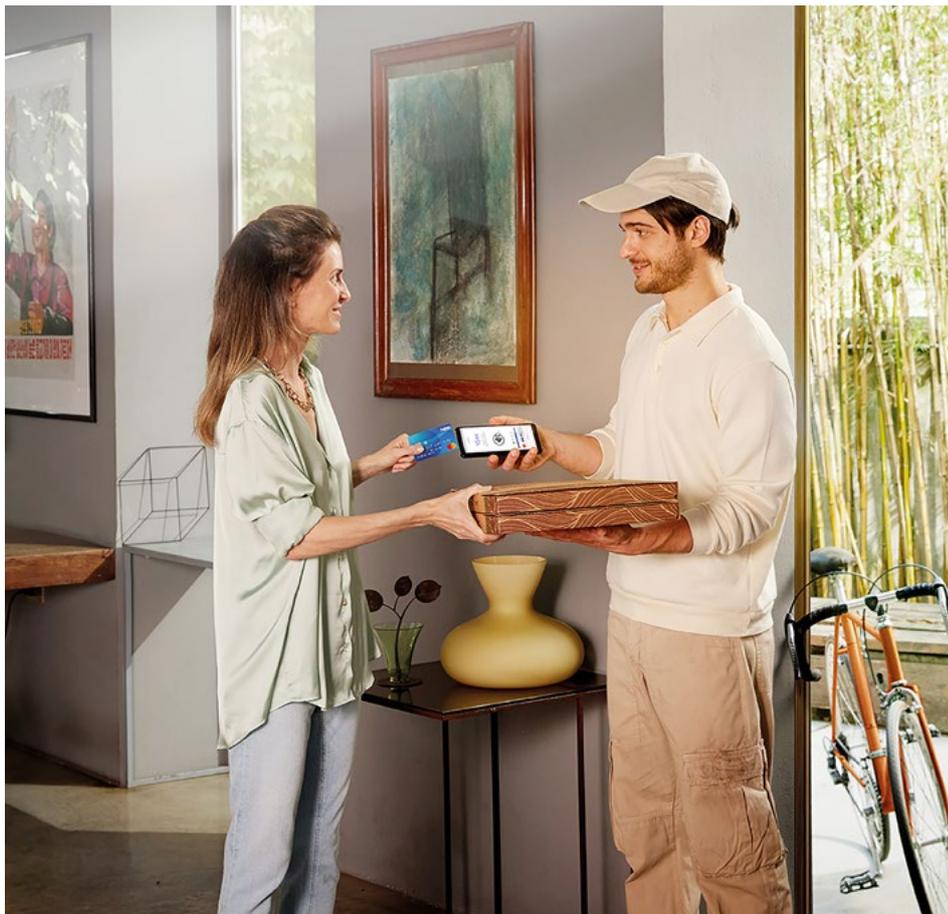
Per qualificarsi come sostenibile dal punto di vista ambientale, un'attività economica deve contribuire in modo sostanziale ad uno o più dei sei obiettivi ambientali di cui all'articolo 9 del Regolamento Tassonomia:



Il 4 giugno 2021 è stato adottato un atto delegato, il Regolamento Delegato (UE) n. 2021/2139, che specifica l'applicazione e i contenuti dei criteri di vaglio tecnico, indicando che le attività economiche specifiche devono soddisfare per i primi due obiettivi ambientali, relativi al clima. Allo stato attuale, non è stato ancora adottato un atto delegato definitivo relativo agli altri quattro obiettivi ambientali.

A partire dall'anno 2021, il Gruppo Nexi, in quanto compreso nel perimetro di applicazione della Non-financial Reporting Directive (NFRD), è soggetto ad obblighi di disclosure relativi alla rendicontazione delle proprie attività economiche rientranti in quelle considerate eco-sostenibili ai sensi della classificazione tassonomica, secondo quanto previsto dal Regolamento Tassonomia (UE) n. 2020/852, dal Regolamento Delegato (UE) n. 2021/2139 (Atto Delegato sul Clima) e dal Regolamento Delegato (UE) n. 2021/2178 (Regolamento Delegato in materia di Disclosure) sul contenuto delle informazioni e le relative modalità di rappresentazione.

Visti gli aggiornamenti del Regolamento al 2022, nel presente documento la disclosure ai sensi della Tassonomia UE del Gruppo Nexi concerne solo l'ammissibilità e l'allineamento ai primi due obiettivi, ovvero la mitigazione dei cambiamenti climatici e l'adattamento ai cambiamenti climatici, dando indicazione della percentuale di attività economiche ammissibili e allineate in riferimento al fatturato, ai CapEx e agli OpEx.



## 5.1 LA POSIZIONE DI NEXI E L'IMPEGNO PER IL FUTURO

Il Gruppo Nexi ha effettuato una valutazione delle sue attività e del suo modello di business, analizzando i tre elementi previsti ai fini della disclosure dei KPIs richiesti dal Regolamento sulla Tassonomia UE: il fatturato; le spese relative all'acquisizione, alla manutenzione e al miglioramento delle proprie attività e l'attuale struttura delle spese operative. L'obiettivo è stato quello di comprendere il livello di integrazione della sostenibilità nel business, in relazione a quanto definito dalla stessa Tassonomia.

Sulla base delle condizioni poste dal Regolamento e dei settori considerati negli Atti Delegati sul clima, si è constatato che il business model e le attività del Gruppo Nexi non vengono incluse dalla Tassonomia. In particolare, la generazione dei ricavi del Gruppo non afferisce ad alcuna delle attività elencate dal Regolamento.

Ciononostante, il Gruppo si è impegnato a monitorare gli sviluppi futuri del contesto normativo, a proseguire nella valutazione degli impatti che il Regolamento genera sul Gruppo stesso, ma anche a orientare i propri investimenti e regolare le proprie spese in ottica di allineamento alle indicazioni normative sulla sostenibilità, collaborando ove necessario con i propri fornitori, per la raccolta delle informazioni necessarie ad una più completa analisi dell'ammissibilità e dell'allineamento alle previsioni tassonomiche.

Il Gruppo Nexi si impegna, inoltre, a monitorare attivamente gli sviluppi sulla futura pubblicazione degli Atti Delegati relativi agli altri quattro obiettivi ambientali, per comprendere il grado di impatto sulle attività e sul business model del Gruppo.

## 5.2 METODOLOGIA E PROCESSO DI ATTUAZIONE

Per la determinazione delle quote di fatturato, CapEx e OpEx ammissibili e allineate alla Tassonomia, il Gruppo Nexi ha strutturato una metodologia che risponda alle richieste del Regolamento. I principali step sui cui si è basato il processo sono sintetizzati nella seguente infografica:



Il processo di determinazione delle attività ammissibili e allineate è stato condotto coinvolgendo diverse funzioni del Gruppo, con l'obiettivo di far convergere competenze ed esperienze nelle analisi svolte e nella determinazione dei risultati. In particolare, il controllo di gestione del Gruppo Nexi ha svolto le seguenti attività:

- identificazione delle attività ammissibili secondo la Tassonomia;
- quantificazione delle quote di CapEx e OpEx per ciascuna attività, facendo da punto di raccolta per tutte le società del Gruppo e consolidando il dato;
- raccolta del dettaglio sottostante, in ottica di individuazione dell'attività che hanno generato la spesa.

Il processo ha poi visto il coinvolgimento di altre funzioni del Gruppo, ai fini dell'analisi e dell'approfondimento dei criteri di vaglio tecnico e dei principi di DNSH (Do Not Significant Harm). Sulla base delle fattispecie di attività identificate, la verifica è stata svolta in collaborazione con le funzioni del Facility management, Mobility management e Catena di fornitura.

La comprensione delle peculiarità di tutte le entità del Gruppo, radicate in più Paesi, è stata resa possibile attraverso incontri dedicati con le funzioni sopraelencate di ciascuna area geografica.

La verifica, invece, del rispetto delle garanzie minime di salvaguardia, è stata effettuata dalla funzione ESG in collaborazione con la funzioni Compliance e Legale di Gruppo.

Le analisi svolte e gli approfondimenti relativi alle variabili da considerare ai fini del calcolo dell'allineamento hanno condotto il Gruppo a considerare la percentuale di 0% di Fatturato, CapEx e OpEx come allineato alla Tassonomia. Maggiori dettagli verranno forniti nei paragrafi successivi.

## Identificazione delle attività ammissibili secondo la Tassonomia

Un'attività economica è definita ammissibile ai sensi della Tassonomia quando viene elencata e descritta all'interno degli Atti Delegati. Pertanto, per determinare se un'attività è ammissibile alla Tassonomia, è necessario verificare se la descrizione dell'attività corrisponde alle descrizioni delle attività elencate nell'Allegato I (mitigazione dei cambiamenti climatici) e nell'Allegato II (adattamento ai cambiamenti climatici) dell'Atto Delegato per il Clima.

Per determinare quali attività siano ammissibili ai sensi della Tassonomia, sono state svolte analisi preliminari con l'ausilio dei codici NACE e di analisi di screening delle attività in oggetto, in collaborazione con le diverse funzioni aziendali coinvolte.

A valle delle considerazioni presenti nel paragrafo *"La posizione di Nexi e l'impegno per il futuro"*, le analisi condotte hanno portato all'identificazione delle seguenti attività ammissibili<sup>28</sup>:

- 5.5: Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte;
- 6.5: Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri;
- 6.6: Servizi di trasporto di merci su strada;
- 7.2: Ristrutturazione di edifici esistenti;
- 7.3: Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica;
- 8.1: Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse.

## Analisi del contributo sostanziale agli obiettivi mediante i criteri di vaglio tecnico

Il processo di valutazione del contributo sostanziale è stato condotto considerando l'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici, ritenuto maggiormente significativo per l'attuale struttura del business model del Gruppo. Le attività valutate come ammissibili sono state sottoposte a una prima analisi di allineamento, verificando il rispetto dei criteri di vaglio tecnico.

Sulla base della natura delle attività identificate come ammissibili, anche considerando che la Tassonomia non include le attività core del Gruppo, la possibilità di esaminare il rispetto dei criteri di vaglio tecnico sulla maggior parte delle spese (operative e in conto capitale) dipende prevalentemente da informazioni in possesso dei fornitori di prodotti e servizi.

Nel 2022 il Gruppo ha quindi avviato il processo di definizione dei flussi informativi necessari alla raccolta delle informazioni volte a garantire la verificabilità del dato sulla quota di spese operative e in conto capitale allineate alla Tassonomia, che sarà rafforzato e migliorato nei prossimi anni, anche alla luce dell'evoluzione normativa. Per tali ragioni, il Gruppo Nexi si impegna a rafforzare le relazioni con i propri fornitori su questo tema, raccogliendo informazioni puntuali sui criteri di vaglio tecnico e i DNSH per quelli che rientrano nel Regolamento della Tassonomia e sensibilizzando sull'argomento i fornitori di dimensioni più contenute che al momento non raccolgono tali dettagli sulle proprie attività.

<sup>28</sup> Come verrà mostrato nei paragrafi successivi, le attività ammissibili elencate sono relative solamente ai KPI di Capex e di Opex.

Con specifico riferimento all'attività economica 8.1, relativa all'elaborazione dei dati, hosting e attività connesse, per l'anno 2022 le analisi si sono concentrate sul rafforzamento dell'informativa connessa all'ammissibilità. Ai fini della redazione della DNF 2023, il Gruppo si impegna a raccogliere le informazioni utili a valutare l'allineamento delle proprie attività all'attività economica 8.1 prevista dal Regolamento.

## Verifica del principio di non arrecare danno significativo agli altri obiettivi

Come indicato nella fase precedente, per tutte le attività rilevanti identificate, il Gruppo Nexi ha effettuato una valutazione dei DNSH in collaborazione con terze parti (fornitori, service provider ecc.). Pertanto, le considerazioni espresse nella precedente fase sono da ritenersi valide anche per la verifica dei principi di non arrecare danno significativo agli altri obiettivi.

## Verifica del rispetto delle garanzie minime di salvaguardia

La Tassonomia Europea prevede che un'attività economica, per essere qualificata come sostenibile a livello ambientale, deve essere svolta nel rispetto di garanzie minime di salvaguardia, così come espresso all'articolo 18 del Regolamento Tassonomia UE 2020/852. In questa circostanza, l'obiettivo dell'Unione Europea è garantire che le entità che svolgono attività sostenibili dal punto di vista ambientale, etichettate come allineate alla Tassonomia, rispettino determinati standard minimi di governance e non violino le norme sociali, compresi i diritti umani e i diritti del lavoro. In altre parole, lo scopo è di impedire che gli investimenti verdi vengano etichettati e considerati "sostenibili" anche quando comportano pratiche di corruzione, anche su leggi fiscali, pratiche anticoncorrenziali e impatti negativi sui diritti umani, compresi i diritti del lavoro.

Al fine di soddisfare i requisiti per il rispetto delle garanzie minime di salvaguardia, la Piattaforma sulla Finanza Sostenibile ha redatto un Report<sup>29</sup> che riassume i principali requisiti previsti dai principi delle organizzazioni internazionali citate all'art. 18 del Regolamento Europeo 2020/852, analizzando le sovrapposizioni ed escludendo i principi estranei al contesto della Tassonomia Europea.

Il Gruppo Nexi ha basato le proprie analisi sulle indicazioni di tale Report, valutando il rispetto dei requisiti rispetto a quattro aree fondamentali:

- Diritti umani;
- Corruzione;
- Tassazione;
- Concorrenza leale.

## Calcolo dei KPI e delle metriche finanziarie

Sulla base degli step precedenti è stata calcolata la percentuale di ammissibilità e allineamento, associando a ciascuna attività le metriche finanziarie richieste dal Regolamento: fatturato, CapEx e OpEx.

<sup>29</sup> Fonte:  
[https://finance.ec.europa.eu/system/files/2022-10/221011-sustainable-finance-platform-finance-report-minimum-safe-guards\\_en.pdf](https://finance.ec.europa.eu/system/files/2022-10/221011-sustainable-finance-platform-finance-report-minimum-safe-guards_en.pdf)

## 5.3 RISULTATI COMPLESSIVI

Sulla base delle analisi svolte, la sintesi dei risultati complessivi ottenuti è la seguente:

KPI	Attività non ammissibili	Attività ammissibili	Attività allineate
Fatturato	100%	0%	0%
CapEx	84,5%	15,5%	0%
OpEx	60,4%	39,6%	0%

### Attività economiche ammissibili e allineate - Ricavi

Il Gruppo Nexi, tra i principali player operanti in Europa, offre soluzioni di pagamento digitali a Banche Partner, aziende, cittadini e Pubblica Amministrazione<sup>30</sup>. Tali soluzioni non rientrano esplicitamente nella Tassonomia UE, che allo stato attuale è focalizzata principalmente su attività economiche ad alti impatti in termini di emissione di anidride carbonica, come il settore del manifatturiero, la produzione di elettricità, l'edilizia e i trasporti.

Il Gruppo Nexi ha valutato quindi il suo modello di business rispetto all'attività economica "8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività correlate" come rilevante per i primi due obiettivi ambientali - mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici. Tuttavia, le società del Gruppo Nexi non generano ricavi direttamente attribuibili alla suddetta attività economica, poiché essa rappresenta una singola componente di una gamma completa di servizi integrati, rendendo pertanto non opportuno e potenzialmente fuorviante valutare l'attività economica come fonte di ricavi a sé stante. In conclusione, nel 2022 il Gruppo Nexi ha valutato di non riportare quote di fatturato ammissibili e, di conseguenza, allineati ai sensi del regolamento UE 852/2020.

### Attività economiche ammissibili e allineate - CapEx

Il KPI CapEx si riferisce all'incremento delle attività materiali e immateriali avvenuto nel corso del 2022 prima di ammortamenti, svalutazioni e rivalutazioni, inclusi quelli derivanti da impairment o dall'applicazione del criterio del fair value. Il KPI copre i costi contabilizzati per immobili, impianti e macchinari (IAS 16), attività immateriali (IAS 38) e leasing (IFRS 16).

Allo scopo di fornire la presente informativa, il Gruppo Nexi ha tenuto conto degli incrementi di attività materiali e immateriali del Gruppo pari a €559,4M, come riportato nel Bilancio Consolidato del Gruppo.

La quota di CapEx ammissibili ai sensi della Tassonomia UE (86,8M, pari al 15,5% dei CapEx totali) è rappresentata dalla parte delle spese in conto capitale, come precedentemente definite, relativa ad attività, processi o all'acquisto di asset associati alle attività economiche seguenti:

<sup>30</sup> Per ulteriori dettagli sul modello di business del Gruppo Nexi, si rimanda al Paragrafo 1.1 "Panoramica e modello di business del Gruppo" della presente Dichiarazione.

- 6.5: Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri - il Gruppo Nexi ha sostenuto spese capitalizzate di noleggio auto;
- 7.2: Ristrutturazione di edifici esistenti - il Gruppo Nexi ha rinnovato nel corso del 2022 alcuni edifici delle proprie sedi;
- 7.3: Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica - il Gruppo Nexi ha sostenuto costi di manutenzione e ristrutturazione relativi a nuovi sistemi elettrici e di illuminazione;
- 8.1: Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse - il Gruppo Nexi ha sostenuto nel corso dell'anno spese relative a costi di progetto per piattaforme di "full processing" (emissione, acquisizione, pagamenti) e acquisti di implementazioni hardware e data center.

Sulla base delle verifiche dei criteri di vaglio tecnico e del rispetto dei DNSH, le attività connesse ai CapEx sopra elencati non possono essere definite come allineate alla Tassonomia.

La sintesi dei risultati ottenuti dalle fasi di ammissibilità e allineamento, per quanto riguarda il KPI CapEx è disponibile al capitolo 6.

## Attività economiche ammissibili e allineate - OpEx

Il KPI OpEx si riferisce ai costi relativi alla gestione di data center e ad altre operazioni di gestione ICT, configurazione, riparazione e gestione di terminali POS e ATM, noleggio e manutenzione di auto, nonché spese immobiliari e altre spese di facility management.

Allo scopo della presente informativa, gli OpEx considerati dal Gruppo Nexi ammontano a €467,3M.

La quota di OpEx ammissibili ai sensi della Tassonomia UE (185,2M, pari al 39,6% dei OpEx totali) è rappresentata dalla parte delle spese operative, come precedentemente definite, relativa alle attività economiche seguenti:

- 5.5: Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte - il Gruppo Nexi ha sostenuto costi non capitalizzati di gestione dei rifiuti non pericolosi;
- 6.5: Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri - il Gruppo Nexi ha sostenuto spese di noleggio auto;
- 6.6: Servizi di trasporto di merci su strada - il Gruppo Nexi ha sostenuto spese di trasporto per la distribuzione di carte e terminali;
- 7.2: Ristrutturazione di edifici esistenti - il Gruppo Nexi ha sostenuto spese di ristrutturazione e manutenzione degli edifici;
- 7.3: Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica - il Gruppo Nexi ha sostenuto costi di manutenzione delle infrastrutture di illuminazione e dei sistemi elettrici;
- 8.1: Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse - rappresentata da spese per l'elaborazione dei dati e del funzionamento dei Data Centers (connettività e facility management).

Sulla base delle verifiche dei criteri di vaglio tecnico e del rispetto dei DNSH, le attività connesse agli OpEx sopra elencati non possono essere definite come allineate.

La sintesi dei risultati ottenuti dalle fasi di ammissibilità e allineamento, per quanto riguarda il KPI OpEx è disponibile al capitolo 6.

# INDICATORI DI PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ



# 6

INDICATORI DI PERFORMANCE  
DI SOSTENIBILITÀ

# INDICATORI DI PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ

Si noti che i dati riportati per il triennio riflettono i cambiamenti avvenuti nel perimetro aziendale.

Per garantire la comparabilità con le informazioni degli anni precedenti, i dati quantitativi inclusi nella Dichiarazione Non Finanziaria sono rappresentati come segue:

- dati quantitativi storici al 2020 per le società italiane del Gruppo;
- dati quantitativi consolidati al 2021 per Nexi, per il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2021, e per Nets, per il periodo compreso tra il 1° luglio e il 31 dicembre 2021, ad eccezione dei dati che, anche in linea con i GRI Standard, presentano una fotografia al 31 dicembre 2021;
- dati quantitativi consolidati per il 2022.

## GOVERNANCE

### GRI 2-9 STRUTTURA E COMPOSIZIONE DELLA GOVERNANCE

Composizione del CdA e dei Comitati Endoconsiliari di Nexi SpA	Ruolo nel CdA	Genere	Consigliere esecutivo	Amministratore indipendente	Mandato <sup>1</sup>	Comitato Strategico	Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	Comitato Remunerazione e Nomine	Comitato Operazioni con Parti Correlate	Gruppi sociali sottorappresentati	Competenze importanti riguardo agli impatti dell'organizzazione	Rappresentazione degli stakeholder.
Michaela Castelli	Presidente	F		x	2022-2024	x	x	x		No	ESG, Risk and Compliance	Lista di maggioranza
Paolo Bertoluzzo	Amministratore delegato	M	x		2022-2024	x				No	Payments	Lista di maggioranza
Luca Bassi	Amministratore	M			2022-2024	x				No	Finance	Lista di maggioranza
Elisa Corghi	Amministratore	F		x	2022-2024			x	x	No	Finance	Lista di maggioranza
Maurizio Cereda	Amministratore	M		x	2022-2024			x		No	Finance	Lista di maggioranza
Jeffrey David Paduch	Amministratore	M			2022-2024	x				No	Financial Services	Lista di maggioranza
Francesco Pettenati	Amministratore	M			2022-2024	x				No	IT	Lista di maggioranza
Marinella Soldi	Amministratore	F		x	2022-2024		x			No	ESG, Risk and Compliance	Lista di maggioranza
Stefan Goetz	Amministratore	M			2022-2024	x				No	Finance	Lista di maggioranza
Bo Einar Lohmann Nilsson	Amministratore	M			2022-2024	x				No	Payments	Lista di maggioranza
Marina Natale	Amministratore	F		x	2022-2024				x	No	Finance	Lista di maggioranza
Elena Antognazza	Amministratore	F		x	2022-2024				x	No	Payments	Lista di maggioranza
Ernesto Albanese	Amministratore	M		x	2022-2024		x			No	ESG	Lista di maggioranza

(1) Gli Amministratori sono stati nominati dall'Assemblea degli azionisti il 5 luglio 2022. Nella stessa data il Consiglio di Amministrazione ha nominato Michaela Castelli e Paolo Bertoluzzo rispettivamente Presidente e Amministratore Delegato, in continuità con il precedente mandato, conferendo a quest'ultimo poteri di gestione.

### GRI 2-21 RAPPORTO DI RETRIBUZIONE TOTALE ANNUA

	2022
Rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona) - <b>NEXI</b> <sup>1</sup>	68,3
Rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona) - <b>NETS</b>	23,9

(1) Si noti che le retribuzioni sono date dal totale di Retribuzione Annua Lorda e sistema incentivante di breve periodo a target. Le RAL dei part-time sono state riparametrate ai full-time dal momento che poi venivano calcolate le medie in base agli Headcount dichiarati. A causa di sistemi di reporting non integrati, per via delle modifiche di periodo intercorse nell'ultimo biennio, non sono disponibili le informazioni necessarie a rendicontare il rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona). Il Gruppo si impegna a fornire tale disclosure nei prossimi anni di reporting.

**GRI 2-27 CONFORMITÀ A LEGGI E REGOLAMENTI**

	Unità di misura	2022	2021	2020
Numero totale di casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti	n.	1 <sup>1</sup>	1 <sup>2</sup>	0
di cui casi in cui il Gruppo ha dovuto pagare sanzioni pecuniarie	n.	0	1	0
di cui casi in cui è incorsa in sanzioni non pecuniarie	n.	1	0	0
Numero totale delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate	n.	0	1	0
Valore monetario delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate	€	0	400	0

(1) Per Concardis GmbH è stato emesso un ordine da parte della BaFin nell'agosto del 2022 relativo ad alcuni problemi di conformità alle leggi nel settore dei pagamenti, in particolare la mancata chiusura dei risultati di precedenti audit annuali (in particolare la mancanza di un sistema di monitoraggio delle transazioni elettroniche). Maggiori informazioni sono presenti al seguente link: [https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Massnahmen/60b\\_KWG\\_84\\_WpIG\\_und\\_57\\_GwG/meldung\\_2022\\_11\\_09\\_Concardis\\_57\\_GwG.html](https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Massnahmen/60b_KWG_84_WpIG_und_57_GwG/meldung_2022_11_09_Concardis_57_GwG.html)

(2) L'episodio di non compliance è stato riscontrato in Nets CEE d.o.o. (Croatia). A valle di tale causa relativa, alla raccolta di dati personali sensibili, la società ha pagato una sanzione pari al valore monetario indicato nella tabella del GRI 2-27 (400 euro).

(3) Il dato non include contenziosi fiscali in corso, poiché il Gruppo Nexi non ha ancora ricevuto multe o sanzioni ad esse associate. Si prega di fare riferimento alla Relazione Finanziaria Annuale per ulteriori dettagli.

(4) Si noti che escludendo dal perimetro di rendicontazione Nets e SIA, e rendendo quindi il perimetro coperto comparabile all'anno 2020, nel 2022 non sono stati registrati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti.

**GRI 2-28 APPARTENENZA AD ASSOCIAZIONI**

<b>EDPIA - EUROPEAN DIGITAL PAYMENTS INDUSTRY ALLIANCE</b>	Associazione che riunisce i fornitori indipendenti di servizi di pagamento con sede in Europa. Lo scopo è contribuire al dibattito nella definizione dell'ambiente economico per i pagamenti digitali, rafforzando la visibilità e comprensione di tale settore tra i regolatori e la società europea.
<b>ABI - ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA</b>	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.
<b>ASSOFIN - ASSOCIAZIONE ITALIANA DEL CREDITO AL CONSUMO E IMMOBILIARE</b>	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.
<b>ASSBB - ASSOCIAZIONE PER LO SVILUPPO DEGLI STUDI DI BANCA E BORSA</b>	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.
<b>ASSONEBB - ASSOCIAZIONE NAZIONALE ENCICLOPEDIA DELLA BANCA E DELLA BORSA</b>	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.
<b>VALORE D</b>	Associazione di grandi imprese creata in Italia per sostenere la leadership femminile in azienda, promuovere un equilibrio di genere e un approccio inclusivo nelle organizzazioni.
<b>A.P.S.P. - ASSOCIAZIONE PRESTATORI DI SERVIZI DI PAGAMENTO</b>	Associazione che ha lo scopo di diffondere e favorire lo sviluppo, l'informazione e la conoscenza degli istituti di pagamento e quindi dei servizi di pagamento e promuovere attività di carattere culturale connessa.
<b>ANBP - ASSOCIAZIONE NAZIONALE FRA LE BANCHE POPOLARI</b>	Associazione che ha fatto propri i principi cardine del Credito Popolare contribuendo allo sviluppo di un'identità forte e organica basata sul concetto chiave di localismo. Il localismo, come valorizzazione del territorio, impegno sociale e supporto alle PMI e alle famiglie.
<b>ANRA ASSOCIAZIONE NAZIONALE RISK MANAGER</b>	Associazione che dal 1972 raggruppa i risk manager e i responsabili delle assicurazioni aziendali.
<b>ASPEN INSTITUTE IT</b>	Associazione la cui missione è l'internazionalizzazione della leadership imprenditoriale, politica e culturale del Paese attraverso un libero confronto tra idee e provenienze diverse per identificare e promuovere valori, conoscenze e interessi comuni.

<b>ASSOCIAZIONE ITALIANA INTERNAL AUDITORS</b>	Associazione senza fini di lucro, costituita nel 1972 come affiliazione italiana dell'IIA, Institute of Internal Auditors, per migliorare i sistemi di governo, gestione del rischio e controllo delle organizzazioni attraverso la valorizzazione della Funzione di Internal Audit.
<b>ASSONIME</b>	Associazione fra le società italiane per azioni. Si occupa dello studio e della trattazione dei problemi che riguardano gli interessi e lo sviluppo dell'economia italiana.
<b>COMUFFICIO</b>	Associazione Nazionale delle aziende Produttrici, Importatrici e Distributrici dei prodotti e servizi per l'ICT.
<b>IAB ITALY</b>	Associazione che stimola, dal 1998, la collaborazione tra i Soci con l'obiettivo di sviluppare standard, ricerche, certificazioni, attività formative e momenti d'incontro per discutere della industry e delle best practices del digital advertising. Il lavoro di IAB mira a costruire un futuro sostenibile per la pubblicità digitale e dare alle aziende tutti gli strumenti per vincere le sfide del presente e del futuro.
<b>ISACA</b>	Con quasi 140.000 associati in oltre 200 Chapter in tutto il mondo, fornisce competenze, certificazioni, community, patrocinio e percorsi formativi in ambito Assurance e Audit, Security, Cybersecurity, Risk e Governance ICT. Fondata nel 1969, ISACA è associazione indipendente senza fini di lucro.
<b>RETAIL INSTITUTE</b>	Associazione punto di riferimento del Retail in Italia, promuovendo la cultura e la crescita del settore nella sua globalità attraverso l'offerta di contenuti indispensabili e attività strategiche per essere aggiornati e competitivi in uno scenario di mercato sempre più complesso.
<b>AGCM - AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</b>	Autorità amministrativa indipendente per tutelare la concorrenza e il mercato.
<b>EDPIA - EUROPEAN DIGITAL PAYMENTS INDUSTRY ASSOCIATION</b>	La European Digital Payments Industry Alliance rappresenta gli interessi dei fornitori indipendenti di servizi di pagamento con sede in Europa. Il suo scopo è quello di contribuire ai dibattiti politici dell'UE che definiscono l'ambiente commerciale per i pagamenti digitali e di rafforzare la visibilità e la comprensione dell'industria europea dei pagamenti tra i responsabili politici e la società europea.
<b>PSMEG - PAYMENT SYSTEM MARKET EXPERT GROUP</b>	L'obiettivo del gruppo di esperti è quello di consigliare la Commissione nel settore dei pagamenti e di assistere la Commissione nella preparazione di atti legislativi o iniziative politiche riguardanti i pagamenti, comprese le questioni di prevenzione delle frodi relative al settore dei pagamenti e agli utenti
<b>ERP - EUROPEAN RETAIL PAYMENTS BOARD</b>	Nets è membro dell'organismo strategico di alto livello incaricato di promuovere l'integrazione, l'innovazione e la competitività dei pagamenti retail in euro nell'Unione europea, sotto la guida della Banca centrale europea.
<b>EFIP - EUROPEAN FORUM FOR INNOVATION IN PAYMENTS</b>	Il Forum europeo per l'innovazione dei pagamenti (EFIP) è un'iniziativa informale congiunta della BCE e della Commissione europea. L'obiettivo principale del Forum è contribuire a una maggiore efficienza economica e a un mercato unico sempre più solido, promuovendo lo sviluppo di un sistema integrato, innovativo e competitivo per i pagamenti al dettaglio nell'UE. Il Forum costituisce una piattaforma per lo scambio di informazioni e opinioni su questioni di interesse comune per tutte le parti interessate.
<b>EUROPEAN CARDS PAYMENT ASSOCIATION</b>	Associazione che rappresenta gli interessi dei suoi membri su tematiche con impatto sull'uso e/o sugli utenti di carte di pagamento o strumenti di pagamento simili, comprese le misure volte a promuovere la creazione di un mercato unico europeo per i pagamenti con carta (SEPA for Cards).
<b>ECSSG - EUROPEAN CARD STAKEHOLDERS GROUP</b>	L'ECSSG è un gruppo multi-stakeholder il cui compito principale è la definizione dei requisiti SEPA per i servizi basati sulle carte. L'adesione è aperta a qualsiasi entità attiva nel mercato dei servizi legati alle carte o basati sulle carte in uno Stato membro del SEE. L'ECSSG riunisce settori industriali lungo la catena del valore dei servizi basati sulle carte.
<b>THE BERLIN GROUP</b>	Il "Berlin Group" è un'iniziativa paneuropea di armonizzazione e interoperabilità dei pagamenti, con l'obiettivo primario di definire standard aperti e comuni, indipendenti dallo schema e dall'elaboratore, nel settore interbancario tra la banca creditrice e la banca debitrice, integrando il lavoro svolto, ad esempio, dall'European Payments Council. Il Gruppo di Berlino è stato istituito come puro organismo di standardizzazione tecnica.
<b>NEXO STANDARDS</b>	Nexo standards è un'associazione aperta e globale dedicata all'eliminazione delle barriere presenti nell'attuale frammentato ecosistema globale di accettazione dei pagamenti. I membri rappresentano gli stakeholder interessati ai pagamenti, compresi accettatori, processori, schemi e venditori.
<b>EPI - EUROPEAN PAYMENTS INITIATIVE</b>	31 banche/istituti di credito europei e 2 acquirenti terzi hanno lanciato questa iniziativa per creare una nuova soluzione di pagamento paneuropea che sfrutta i pagamenti istantanei e le carte.
<b>CONSIGLIO DANESE PER I PAGAMENTI</b>	Il Danish Payments Council è un forum per la collaborazione in materia di pagamenti per i consumatori e le imprese. Il Consiglio è stato istituito dalla Danmarks Nationalbank e comprende i rappresentanti di una vasta gamma di soggetti interessati all'infrastruttura dei pagamenti danese.

<b>CAMERA DI COMMERCIO DANESE</b>	La Camera di Commercio Danese è la rete per l'industria dei servizi in Danimarca. È una delle più grandi organizzazioni professionali di business in Danimarca, il cui obiettivo è quello di rendere più facile la gestione di un business attraverso l'influenza politica e lo sviluppo di politiche.
<b>L'ORGANIZZAZIONE DANESE DEI DATORI DI LAVORO DEL SETTORE FINANZIARIO</b>	L'Organizzazione Danese dei Datori di Lavoro del Settore Finanziario negozia le condizioni di lavoro e i contratti collettivi per il settore e mira a promuovere l'ambiente normativo del settore finanziario.
<b>THE DANISH ICT INDUSTRY ASSOCIATION</b>	La Danish ICT Industry Association è il più grande rappresentante indipendente della comunità imprenditoriale ICT in Danimarca e mira a rafforzare la posizione competitiva internazionale e l'efficacia dei costi, lavorando su questioni legislative e normative con le principali parti interessate.
<b>COPENHAGEN FINTECH</b>	Copenaghen Fintech mira a sviluppare Copenaghen come uno dei principali hub Fintech nel settore dei servizi finanziari globali, sostenendo e catalizzando la prossima era di aziende e start-up innovatrici, guidate dalla tecnologia.
<b>FSOR (FINANCIAL SECTOR FORUM FOR OPERATIONAL RESILIENCE)</b>	Il FSOR è un forum danese per la collaborazione tra le autorità e i principali operatori del settore finanziario per rafforzare la resilienza operativa.
<b>NORDIC FINANCIAL CERT</b>	Nordic Financial Cert Consente di rafforzare la resilienza del settore finanziario nordico agli attacchi informatici, consentendo alle istituzioni finanziarie nordiche di rispondere in modo rapido ed efficiente alle minacce alla sicurezza informatica e ai crimini online. In quanto iniziativa collaborativa, consente ai membri di lavorare insieme nella gestione dei crimini informatici, condividendo le informazioni e rispondendo alle minacce in modo coordinato.
<b>ICT NORWAY</b>	ICT Norway è il gruppo di interesse per l'industria ICT norvegese. ICT Norway lavora per allargare il mercato e rimuovere gli ostacoli, aumentare il valore per l'industria. Inoltre aiuta a ridurre l'esposizione al rischio, la cooperazione R&S e l'accesso al capitale e ai consorzi.
<b>CARD PAYMENT SWEDEN</b>	Card Payment Sweden (CPS) è un'associazione industriale di acquirenti ed emittenti di carte che promuove l'uso dei pagamenti contactless con carta in Svezia. CPS vuole che il mercato svedese continui a godere di transazioni di pagamento contactless sicure, efficienti e commercialmente fattibili, che andranno a beneficio della società nel suo complesso.
<b>FINANCE FINLAND</b>	Finance Finland mira a influenzare la regolamentazione e il processo decisionale che riguarda il settore finanziario in Finlandia, aumentando la consapevolezza dei decisori dell'impatto che la regolamentazione ha sul settore finanziario e, in definitiva, sulla società. Nets porta la sua esperienza nei processi legislativi e prende parte alla discussione sociale ogni volta che riguarda il settore finanziario. Finance Finland rappresenta anche i datori di lavoro del settore finanziario nel mercato del lavoro.
<b>CAMERA DI COMMERCIO E INDUSTRIA ESTONE (ECCI)</b>	La Camera di Commercio e Industria Estone (ECCI) è la più grande organizzazione di rappresentanza estone di imprenditori ed è stata fondata per rappresentare e proteggere gli interessi comuni di commercianti, produttori, banchieri e armatori estoni. La missione della ECCI è quella di sviluppare l'imprenditorialità in Estonia attraverso servizi commerciali e giocando un ruolo attivo nella progettazione della politica economica.
<b>EPSM - EUROPEAN ASSOCIATION OF PAYMENT SERVICE PROVIDERS FOR MERCHANTS</b>	L'EPSM è un'associazione commerciale senza scopo di lucro di fornitori di servizi di pagamento per i commercianti. Gli obiettivi principali di EPSM sono rappresentare gli interessi dei suoi membri e fornire una piattaforma per lo scambio di notizie, informazioni e opinioni sul mercato europeo dei pagamenti.
<b>ESTONIAN TAXPAYERS ASSOCIATION</b>	L'Estonian Taxpayers Association è un'associazione senza scopo di lucro fondata nel 1995 che tutela gli interessi e i diritti dei contribuenti, cerca di ottenere un carico fiscale ottimale e controlla l'uso efficace delle imposte riscosse.
<b>BVZI - GERMAN FEDERATION ASSOCIATION OF PAYMENT AND E-MONEY INSTITUTIONS</b>	L'obiettivo di BVZI è di agire nell'interesse comune dei suoi membri nei suoi rapporti con le autorità legislative, l'autorità federale di vigilanza finanziaria (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)), la Banca federale tedesca (Deutsche Bundesbank), la Comunità bancaria tedesca (Deutsche Kreditwirtschaft), il Ministero federale delle finanze tedesco (Bundesfinanzministerium) e le organizzazioni di carte di pagamento.
<b>BITKOM</b>	L'obiettivo generale di Bitkom è quello di rendere la Germania un luogo digitale leader, di far progredire la trasformazione digitale dell'economia e dell'amministrazione tedesca, di rafforzare la sovranità digitale e di ottenere un'ampia partecipazione sociale agli sviluppi digitali. Bitkom mira a creare una consapevolezza politica sui modelli di business basati sui dati, sulla protezione e sulla sicurezza, sui platform models, sulle tecnologie disruptive e sul lavoro 4.0.
<b>DFKA - DEUTSCHE FACHVERBAND FÜR KASSEN UND ABRECHNUNGS-SYSTEMTECHNIKIM BARGELD</b>	La DFKa è un'associazione professionale imprenditoriale che rappresenta gli interessi dei suoi membri e dell'industria.

<b>BdS - BUNDESVERBAND DIE SYSTEMGASTRONOMIE</b>	L'Associazione Federale del Sistema Gastronomico eV (BdS) è un'associazione di datori di lavoro e di imprese che negozia i contratti collettivi e influenza le parti interessate attraverso lo sviluppo di politiche.
<b>HGK - CAMERA DELL'ECONOMIA CROATA</b>	La Camera dell'Economia Croata è un'organizzazione professionale e d'affari indipendente di tutte le persone giuridiche che si occupano di affari.
<b>AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE CROATIA</b>	L'AmCham partecipa al processo politico e contribuisce allo sviluppo dell'economia e della società croata nel suo complesso. Le attività di advocacy politica dell'AmCham sono condotte principalmente attraverso comitati di esperti e task force formate dai membri dell'AmCham.
<b>PONIP - POLSKA ORGANIZACJA NIEBANKOWYCH INSTYTUCJI PŁATNOŚCI</b>	Il PONIP mira a proteggere i diritti comuni e a rappresentare gli interessi dei membri associati presso gli organismi della pubblica amministrazione, i sindacati e altre organizzazioni e istituzioni.
<b>ZBP - ASSOCIAZIONE BANCARIA POLACCA</b>	L'Associazione Bancaria Polacca rappresenta e protegge gli interessi comuni delle banche membri, tra le tante attività valuta il rispetto dei regolamenti giuridici relativi alle banche, partecipa al lavoro legislativo delle commissioni legislative del Sejm e del Senato, coopera con la Banca Nazionale, il governo e i ministeri competenti nell'area di funzionamento dei regolamenti giuridici applicabili al sistema bancario polacco, promuove il settore bancario e i servizi finanziari, aiuta a costruire l'infrastruttura interbancaria.
<b>ZDS - ASSOCIATION OF EMPLOYERS OF SLOVENIA</b>	L'obiettivo dello ZDS è quello di stabilire gli interessi legali dei datori di lavoro e di definire posizioni comuni nei confronti delle parti sociali, a condizione che le aspettative e i requisiti dei datori di lavoro vengano attuati con successo.
<b>CONSIGLIO NAZIONALE DEI PAGAMENTI - BANK OF SLOVENIA</b>	Il Consiglio Nazionale dei Pagamenti fornisce un dialogo tra tutti i principali attori del mercato dei servizi di pagamento. L'obiettivo è quello di sostenere uno sviluppo equilibrato e sostenibile del mercato dei servizi di pagamento sicuri ed efficienti in Slovenia, e di assicurare il suo adattamento ai cambiamenti nell'arena internazionale e un posto adeguato all'interno dell'area unica dei pagamenti in euro (SEPA)

### Altre collaborazioni del Gruppo Nexi:

ABI LAB - Centro di ricerca e innovazione per il settore bancario, promosso dall'ABI per favorire la collaborazione tra banche, imprese e istituzioni nelle attività di ricerca e divulgazione.

CONSORZIO CBI - CUSTOMER TO BUSINESS INTERACTION - Consorzio nato con il supporto dell'ABI per la digitalizzazione dei pagamenti e degli incassi. Gestisce il "Servizio CBI", il "Servizio CBILL" e i servizi Nodo, definendo le regole e gli standard tecnico-normativi in ambito cooperativo.

CTC - CONSORZIO DI PROTEZIONE DEL CREDITO - Consorzio senza scopo di lucro che gestisce un sistema di informazioni creditizie di tipo positivo e negativo (già noto come centrale rischi) per ridurre il rischio di credito e operativo, al servizio di finanziatori, banche e consumatori.

FEDUF - FONDAZIONE PER L'EDUCAZIONE FINANZIARIA E AL RISPARMIO - Fondazione che persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di educazione alla cittadinanza economica consapevole e attiva.

CONFINDUSTRIA SERVIZI - Federazione dei settori industriali che rappresenta i servizi innovativi e tecnologici in Italia.

CONSEL - CONSORZIO ELIS - Consorzio senza scopo di lucro e società a responsabilità limitata che aderisce al Manifesto ELIS, fondato il 9 aprile 1992 da STET, Italcementi, Ericsson e Cedel.

MIP CONSORTIUM - Business school del Politecnico di Milano, impegnata da oltre 40 anni nell'erogazione di programmi di formazione manageriale.

NETCOMM CONSORTIUM - Consorzio del Commercio Digitale Italiano, punto di riferimento nel settore dell'e-commerce e del digital retail nel panorama nazionale e internazionale. Fondato nel 2005, riunisce oltre 400 aziende composte da società internazionali e piccole e medie imprese di eccellenza.

DIGITALLY SRL - Progetto nato per favorire l'occupazione giovanile. Offre esperienze formative sugli strumenti e le tecniche digitali, sulle soft skills e sui project work più richiesti dalle aziende, con l'obiettivo di aiutare giovani e professionisti ad acquisire le competenze necessarie per ricoprire le posizioni più richieste dal mercato.

EACHA - EUROPEAN AUTOMATED CLEARING HOUSE ASSOCIATION - Forum di cooperazione degli ACH europei. Attualmente composto da 26 istituzioni, si riunisce due volte l'anno per discutere degli sviluppi europei nei pagamenti al dettaglio.

Fondo Ambiente Italiano - FAI - Fondato nel 1975 con lo scopo di agire per la tutela, la salvaguardia e la valorizzazione del patrimonio artistico e naturale italiano attraverso il restauro e l'apertura al pubblico di beni storici, artistici o naturalistici ricevuti per donazione, eredità o comodato. Promuove l'educazione e la sensibilizzazione della collettività alla conoscenza, al rispetto e alla cura dell'arte e della natura e interviene in Italia a difesa del paesaggio e del patrimonio culturale italiano.

HRC INTERNATIONAL ACADEMY SRL HRC Academy è il luogo dove i talenti HR junior e middle hanno la duplice opportunità di dare un contributo concreto e superiore al raggiungimento degli obiettivi della Direzione HR e dell'azienda e contemporaneamente di crescere molto rapidamente, sviluppando preziose e rare competenze distintive attraverso uno straordinario percorso di learning by doing nazionale e internazionale presso le più importanti e prestigiose aziende del panorama europeo e mondiale.

RETAIL INSTITUTE - Associazione di riferimento del retail in Italia, promuove la cultura e la crescita del settore nel suo complesso attraverso l'offerta di contenuti essenziali e attività strategiche per essere aggiornati e competitivi in uno scenario di mercato sempre più complesso.

#### **Altre Associazioni:**

A.P.S.P.  
ANBP  
ANRA Associazione Nazionale Risk Manager  
ASPEN INSTITUTE IT  
ASSOCIAZIONE ITALIANA INTERNAL AUDITORS  
ASSONIME  
BORSA ITALIANA SPA  
COMUFFICIO  
CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO  
Confindustria Servizi  
CONSEIL EUROPEAN D  
Consel - Consorzio ELIS  
CONSOB  
CONSORZIO ABI LAB  
CONSORZIO MIP  
CONSORZIO NETCOMM  
DIGITALLY SRL  
EACHA  
FONDO AMBIENTE ITALIANO - FAI  
HRC INTERNATIONAL ACADEMY SRL  
IAB ITALIA  
ISACA  
IVASS ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZION  
PROMETEIA S.P.A.  
RETAIL INSTITUTE  
THE EUROPEAN HOUSE-AMBROSETTI SPA  
Women & Tech

## Donazioni

Il Gruppo ha sempre valorizzato molto l'impegno verso la comunità, attraverso iniziative come donazioni e attività che possano portare un valore.

<b>Nexi SpA</b>	<b>Importo</b>
UNHCR	500.000 €
Unicef <sup>(1)</sup>	90.000€
COMITATO ITALIANO PER L'UNICEF FONDAZIONE ONLUS	10.000 €
<b>TOTALE</b>	<b>600.000 €</b>

(1) SIAPay S.r.l. ha partecipato all'iniziativa realizzata dal Gruppo Nexi a livello individuale, donando all'UNICEF.

<b>Nexi Payments SpA</b>	<b>Importo</b>
UNHCR - PROGETTO NATALE DIPENDENTI	55.000 €
CONVENZIONE UNISI	23.200 €
FOND. DON GINO RIGOLDI	20.000 €
CONSEL CONSORZIO ELIS	15.000 €
PROSOLIDAR CARICO AZIENDA	14.598 €
ASS. AMICI DI COMETA	10.000€
MOIGE ONLUS	10.000 €
ASS. DONNE E TECNOLOGIE	5.000 €
ISTITUTO BRUNO LEONI	4.500 €
TORNEO MILANO SOLIDALE	4.000 €
FONDAZIONE OPEN ONLUS	3.000 €
FOND. ARCHE' ONLUS	1.000 €
<b>TOTALE</b>	<b>165.298 €</b>

<b>Nets Nordics</b>	<b>Importo</b>
UNICEF	15.734€

<b>LAKA Marketing</b>	<b>Importo</b>
UNICEF	8.000€

<b>Orderbird</b>	<b>Importo</b>
Ukraine contribution	14.115€

<b>Ratepay</b>	<b>Importo</b>
Donations	280€
Nets CEE Donations	13.700 €
Nets Estonia AS Donations	1.875 €
<b>TOTALE</b>	<b>63.704 €</b>

### GRI 205-3 INCIDENTI CONFERMATI DI CORRUZIONE E MISURE ADOTTATE

	<b>Unità di misura</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Numero totale degli incidenti confermati di corruzione	n.	0	0	0
Numero totale di incidenti confermati per i quali sono stati licenziati o disciplinati dipendenti per motivi di corruzione	n.	0	0	0
Numero totale di incidenti confermati per i quali sono stati rescisi o non sono stati rinnovati contratti stipulati con partner aziendali a causa di violazioni correlate a corruzione	n.	0	0	0
Numero totale di casi legali di dominio pubblico riguardanti corruzione intentati contro l'organizzazione o suoi dipendenti	n.	0	0	0

**GRI 206-1 AZIONI LEGALI RELATIVE A COMPORTAMENTO ANTICOMPETITIVO, ATTIVITÀ DI TRUST E PRASSI MONOPOLISTICHE**

	Unità di misura	2022	2021	2020
Azioni legali accolte	n.	0	0	0
Azioni legali non accolte	n.	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**GRI 207-4 RENDICONTAZIONE PAESE PER PAESE**

Nome delle entità residenti	Attività principali dell'organizzazione	Numero dei dipendenti	Ricavi da vendite a terze parti	Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni nazionali	Utile/perdita ante imposte	Attività materiali diverse da disponibilità liquide	Imposte sul reddito delle società versate su base del criterio di cassa	Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite
NEXI S.p.A.-NEXI PAYMENTS S.p.A.-MERCURY PAYMENT SERVICES S.p.A.-HELP LINE S.p.A.-ORBITAL CULTURA SRL -SERVICE HUB S.p.A.	Detenzione di azioni o altri strumenti di capitale; Servizi finanziari regolamentati; Prestazione di servizi a parti non correlate	1.951	2.190.479.733	94.660.581	426.769.619	311.138.038	149.137.185	100.913.714
NETS TOPCO 3 SARL	Detenzione di azioni o altri strumenti di capitale	0	14.544	0	-29.932.482	0	9.629	9.629
BILLBIRD S.A.-CENTRUM ROZLICZEN ELEKTRONICZNYCH POLSKIE EPLATNOSCI S.A. - TOPCARD SP. Z O.O.-ECARD S.A.-P24 DOTCARD SP. Z O.O.-PAYPRO S.A.-REMENTI INVESTMENTS S.A.-POLSKIE EPLATNOSCI SP. Z O.O. (FORMER PAYLANE)	Vendite, marketing o distribuzione; Servizi finanziari regolamentati	900	64.684.902	2.330.427	24.893.885	0	0	882.680
CONCARDIS AUSTRIA GMBH	Vendite, marketing o distribuzione;	16	20.876	3.110.080	364.459	60.035	-5.568	-900
NETS SCHWEIZ AG	Vendite, marketing o distribuzione;	129	19.354.341	0	-3.847.902	2.448.360	-1	0

Nome delle entità residenti	Attività principali dell'organizzazione	Numero dei dipendenti	Ricavi da vendite a terze parti	Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni nazionali	Utile/perdita ante imposte	Attività materiali diverse da disponibilità liquide	Imposte sul reddito delle società versate su base del criterio di cassa	Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite
CONCARDIS GMBH- CONCARDIS HOLDING GMBH-CPG SALES GMBH-CPG SERVICE GMBH-EVERGOOD GERMANY 1 GMBH-RATEPAY GMBH-NETS DENMARK A/S, GERMAN BRANCH	Manifattura o produzione; Detenzione o gestione di proprietà intellettuale; Vendita, marketing o distribuzione; Fornitura di servizi a parti non correlate; Servizi finanziari regolamentati	768	479.694.172	34.667.335	-44.190.812	205.219.753	103.527	133.001
NASSA A/S -NETS A/S-NETS CARDS PROCESSING A/S-NETS DANID A/S-NETS DENMARK A/S-NETS HOLDCO 1 APS-NETS HOLDING A/S-SIGNATURGRUPPEN A/S-STOREBOX APS	Detenzione di azioni o altri strumenti di capitale; Servizi finanziari regolamentati; Vendite, marketing o distribuzione	1.050	317.831.786	96.942.206	2.539.991.542	4.425.741	-840.484	-3.824.650
NETS ESTONIA AS-NETS DK A/S- EESTI FILIAALNETS ESTONIA AS- LATVIA FILIALE	Vendite, marketing o distribuzione	95	4.840.846	1.117.202	606.868	76.613	0	0
CHECKOUT FINLAND OY-PAYTRAIL OY-JPAYTRAIL TECHNOLOGY OY-POPLATEK OY-POPLATEK PAYMENTS OY-NETS DK A/S, FINNISH BRANCH	Ricerca e sviluppo; Servizi finanziari regolamentati	473	49.274.884	4.528.214	6.935.370	417.011	1.073.547	1.353.356
NETS CEE D.O.O. (CROATIA)	Servizi finanziari regolamentati	303	34.404.843	12.424.183	4.455.979	6.678	0	115.187
NETS DK A/S LIETUVOS BRANCH	Vendite, marketing o distribuzione	1	60.460	0	6.408	0	141	19
ITP BALTIC SIA (LATVIA)-NETS DK A/S LATVIAN BRANCH	Fornitura di servizi a parti non correlate; Vendite, marketing o distribuzione	1	29.614	0	563	0	0	0
EDIGARD AS-NASSA TOPCO AS-NETS HOLDCO 5 AS-NETS BRANCH NORWAY	Detenzione di azioni o altri strumenti di capitale; Servizi finanziari regolamentati	340	203.187.370	16.329.656	-68.466.320	10.091.596	0	392.474
NETS SWEDEN ABNETS BRANCH SWEDEN	Servizi finanziari regolamentati	129	84.031.713	798	-3.862.114	219.649	30.760	149.319
NETS CEE D.O.O. (SLOVENIA)	Servizi finanziari regolamentati	55	1.833.650	515.304	-187.179	23.712	0	2.477
NETS DENMARK A/S, UK BRANCH	Vendite, marketing o distribuzione	26	0	0	19.713	0	273	0

(1) I dati indicati sono relativi al periodo d'imposta 2021; ciò in quanto, al fine di soddisfare lo standard GRI, il Gruppo Nexi utilizza i dati raccolti per il Country by Country Reporting introdotto dalla normativa fiscale italiana (articolo 1, commi 145 e 146 della legge n. 208/2015) e che deve essere inviato alle autorità fiscali locali entro 12 mesi dall'ultimo giorno del periodo di imposta oggetto di rendicontazione.

**GRI 405-1 a DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNANCE**

	2022					2021					2020				
	Uomo (n)	Uomo (%)	Donna (n)	Donna (%)	Totale	Uomo (n)	Uomo (%)	Donna (n)	Donna (%)	Totale	Uomo (n)	Uomo (%)	Donna (n)	Donna (%)	Totale
Consiglio di Amministrazione	8	62%	5	38%	13	11	73%	4	27%	15	9	69%	4	31%	13
Comitato strategico	6	86%	1	14%	7	8	89%	1	11%	9	6	86%	1	14%	7
Comitato rischi e controllo e Sostenibilità	1	33%	2	67%	3	-	0%	3	100%	3	1	33%	2	67%	3
Comitato remunerazione e nomine	1	33%	2	67%	3	-	0%	3	100%	3	1	33%	2	67%	3
Comitato OPC (operazioni con Parti correlate)	-	0%	3	100%	3	1	33%	2	67%	3	1	33%	2	67%	3

**COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNANCE**

	2022							2021							2020						
	<30 anni (n)	<30 anni (%)	30-50 anni (n)	30-50 anni (%)	>50 anni (n)	>50 anni (%)	Totale	<30 anni (n)	<30 anni (%)	30-50 anni (n)	30-50 anni (%)	>50 anni (n)	>50 anni (%)	Totale	<30 anni (n)	<30 anni (%)	30-50 anni (n)	30-50 anni (%)	>50 anni (n)	>50 anni (%)	Totale
Consiglio di Amministrazione	-	0%	3	23%	10	77%	13	-	0%	5	33%	10	67%	15	-	0%	7	54%	6	46%	13
Comitato strategico	-	0%	2	29%	5	71%	7	-	0%	3	33%	6	67%	9	-	0%	5	71%	2	29%	7
Comitato rischi e controllo e Sostenibilità	-	0%	-	0%	3	100%	3	-	0%	1	33%	2	67%	3	-	0%	2	67%	1	33%	3
Comitato remunerazione e nomine	-	0%	1	33%	2	67%	3	-	0%	1	33%	2	67%	3	-	0%	2	67%	1	33%	3
Comitato OPC (operazioni con Parti correlate)	-	0%	1	33%	2	67%	3	-	0%	1	33%	2	67%	3	-	0%	1	33%	2	67%	3

**GRI 417-3 EPISODI DI NON CONFORMITÀ CONCERNENTI COMUNICAZIONI DI MARKETING**

	Unità di misura	2022	2021	2020
Numero totale di episodi di non conformità a regolamenti e/o codici volontari concernenti le comunicazioni di marketing, comprese pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni	n.	0	0	0
Episodi di non conformità a regolamenti che hanno causato una sanzione o una penale	n.	0	0	0
Episodi di non conformità a regolamenti che hanno causato un avviso	n.	0	0	0
Episodi di non conformità a codici volontari	n.	0	0	0

## SOCIAL

### GRI 2-7 DIPENDENTI <sup>(1)</sup>

	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Italia</b>	<b>2.260</b>	<b>1.495</b>	<b>3.755</b>	-	-	-	-	-	-
Part time	39	411	450	-	-	-	-	-	-
Full time	2.221	1.084	3.305	-	-	-	-	-	-
<b>Grecia</b>	<b>386</b>	<b>586</b>	<b>972</b>	-	-	-	-	-	-
Part time	5	16	21	-	-	-	-	-	-
Full time	381	570	951	-	-	-	-	-	-
<b>Paesi Nordici</b>	<b>1.383</b>	<b>778</b>	<b>2.161</b>	-	-	-	-	-	-
Part time	45	64	109	-	-	-	-	-	-
Full time	1.338	714	2.052	-	-	-	-	-	-
<b>DACH</b>	<b>769</b>	<b>429</b>	<b>1.198</b>	-	-	-	-	-	-
Part time	49	104	153	-	-	-	-	-	-
Full time	720	325	1.045	-	-	-	-	-	-
<b>Polonia</b>	<b>532</b>	<b>460</b>	<b>992</b>	-	-	-	-	-	-
Part time	77	33	110	-	-	-	-	-	-
Full time	455	427	882	-	-	-	-	-	-
<b>CEE</b>	<b>615</b>	<b>563</b>	<b>1.178</b>	-	-	-	-	-	-
Part time	6	27	33	-	-	-	-	-	-
Full time	609	536	1.145	-	-	-	-	-	-
<b>Altri Paesi (Paesi Bassi, Belgio, Sudafrica)</b>	<b>55</b>	<b>36</b>	<b>91</b>	-	-	-	-	-	-
Part time	1	2	3	-	-	-	-	-	-
Full time	54	34	88	-	-	-	-	-	-
<b>Numero totale dei contratti part time</b>	<b>222</b>	<b>657</b>	<b>879</b>	<b>114</b>	<b>514</b>	<b>628</b>	<b>26</b>	<b>328</b>	<b>1.636</b>
<b>Numero totale dei contratti full time</b>	<b>5.778</b>	<b>3.690</b>	<b>9.468</b>	<b>3.611</b>	<b>2.181</b>	<b>5.792</b>	<b>1.027</b>	<b>609</b>	<b>354</b>
<b>Totale</b>	<b>6.000</b>	<b>4.347</b>	<b>10.347</b>	<b>3.725</b>	<b>2.695</b>	<b>6.420</b>	<b>1.053</b>	<b>937</b>	<b>1.990</b>

**DIPENDENTI A TEMPO DETERMINATO/INDETERMINATO**

	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Italia</b>	<b>2.260</b>	<b>1.495</b>	<b>3.755</b>	<b>1.078</b>	<b>960</b>	<b>2.038</b>	-	-	-
Ore non garantite	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratti a tempo indeterminato	2.257	1.494	3.751	1.078	960	2.038	-	-	-
Contratti a tempo determinato	3	1	4	-	-	-	-	-	-
<b>Grecia</b>	<b>386</b>	<b>586</b>	<b>972</b>	-	-	-	-	-	-
Ore non garantite	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratti a tempo indeterminato	386	586	972	-	-	-	-	-	-
Contratti a tempo determinato	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Paesi Nordici</b>	<b>1.383</b>	<b>778</b>	<b>2.161</b>	<b>1.347</b>	<b>773</b>	<b>2.120</b>	-	-	-
Ore non garantite	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratti a tempo indeterminato	1.350	741	2.091	1.323	743	2.066	-	-	-
Contratti a tempo determinato	33	37	70	24	30	54	-	-	-
<b>DACH</b>	<b>769</b>	<b>429</b>	<b>1.198</b>	<b>577</b>	<b>353</b>	<b>930</b>	-	-	-
Ore non garantite	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratti a tempo indeterminato	722	383	1.105	537	312	849	-	-	-
Contratti a tempo determinato	47	46	93	40	41	81	-	-	-
<b>Polonia</b>	<b>532</b>	<b>460</b>	<b>992</b>	<b>505</b>	<b>465</b>	<b>970</b>	-	-	-
Ore non garantite	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratti a tempo indeterminato	463	326	789	412	290	702	-	-	-
Contratti a tempo determinato	69	134	203	93	175	268	-	-	-
<b>CEE</b>	<b>615</b>	<b>563</b>	<b>1.178</b>	<b>218</b>	<b>144</b>	<b>362</b>	-	-	-
Ore non garantite	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratti a tempo indeterminato	563	476	1.039	216	142	358	-	-	-
Contratti a tempo determinato	52	87	139	2	2	4	-	-	-
<b>Altri Paesi <sup>(2)</sup></b>	<b>55</b>	<b>36</b>	<b>91</b>	-	-	-	-	-	-
Ore non garantite	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratti a tempo indeterminato	36	22	58	-	-	-	-	-	-
Contratti a tempo determinato	19	14	33	-	-	-	-	-	-
<b>Totale ore non garantite</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Totale contratti a tempo indeterminato</b>	<b>5.777</b>	<b>4.028</b>	<b>9.805</b>	<b>3.566</b>	<b>2.447</b>	<b>6.013</b>	<b>1.053</b>	<b>936</b>	<b>1.989</b>
<b>Total contratti a tempo determinato</b>	<b>223</b>	<b>319</b>	<b>542</b>	<b>159</b>	<b>248</b>	<b>407</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>6.000</b>	<b>4.347</b>	<b>10.347</b>	<b>3.725</b>	<b>2.695</b>	<b>6.420</b>	<b>1.053</b>	<b>937</b>	<b>1.990</b>

(1) La ripartizione geografica fornita nelle tabelle è parzialmente variata rispetto alla ripartizione geografica riportata nella Dichiarazione 2021. L'approccio adottato nel 2022 riflette i significativi cambiamenti avvenuti nelle aree geografiche in cui opera il Gruppo, in particolar modo dopo la fusione tra Nexi e SIA.

(2) La categoria "Altri Paesi" include i dipendenti del Gruppo Nexi operanti nei seguenti Paesi: Olanda, Belgio e Sudafrica.

(3) Le tabelle per il GRI 2-7 contengono anche dati su Storebox Aps. Per maggiori dettagli si rimanda alla sezione "Nota metodologica".

(4) Si noti che escludendo dal perimetro di rendicontazione Nets e SIA, e rendendo quindi il perimetro coperto comparabile al 2020, nel 2022 il totale dei dipendenti ammonta a 4.213, di cui 2.444 uomini e 1.769 donne.

**GRI 2-8 LAVORATORI NON DIPENDENTI**

	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Stage	11	14	25	15	7	22	17	17	34
Interinali	8	2	10	5	4	9	4	6	10
Contratti di collaborazione	3	3	6	4	1	5	4	2	6
<b>Totale</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>50</b>

(1) I dati sui "Lavoratori non dipendenti" non comprendono la forza lavoro di Nets.

(2) Si prega di notare che per Nexi Payments Greece S.A. e Nexi Greece S.A., il numero di lavoratori esterni non è disponibile in quanto i responsabili sono i singoli proprietari delle aziende, pertanto non è possibile fornire alcun dato. Anche per SIA Central Europe, il numero non è disponibile in quanto contati come fornitori di servizi.

(3) Si noti che escludendo dal perimetro di rendicontazione Nets e SIA, e rendendo quindi il perimetro coperto comparabile al 2020, nel 2022 i lavoratori non dipendenti ammontano a 37, di cui 20 uomini e 17 donne.

**GRI 401-1 ASSUNZIONI DI NUOVI DIPENDENTI E AVVICENDAMENTO DEI DIPENDENTI**

Turnover dei dipendenti per genere	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti entrati (n.)	1.035	757	1.792	293	210	503	87	97	184
<b>Tasso di turnover in entrata (%)</b>	<b>17,3%</b>	<b>17,4%</b>	<b>17,3%</b>	<b>7,9%</b>	<b>7,8%</b>	<b>7,8%</b>	<b>8,3%</b>	<b>10,4%</b>	<b>9,2%</b>
Dipendenti usciti (n.)	732	514	1.246	246	189	435	70	66	136
<b>Tasso di turnover in uscita (%)</b>	<b>12,2%</b>	<b>11,8%</b>	<b>12,1%</b>	<b>6,6%</b>	<b>7,0%</b>	<b>7,0%</b>	<b>6,6%</b>	<b>7,0%</b>	<b>6,8%</b>

Turnover dei dipendenti per età	2022				2021				2020			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Dipendenti entrati (n.)	568	1.044	140	1.752	163	288	24	475	10	145	29	184
<b>Tasso di turnover in entrata (%)</b>	<b>56,0%</b>	<b>17,3%</b>	<b>4,6%</b>	<b>17,4%</b>	<b>24,5%</b>	<b>7,2%</b>	<b>1,6%</b>	<b>7,7%</b>	<b>27,8%</b>	<b>10,8%</b>	<b>4,7%</b>	<b>9,2%</b>
Dipendenti usciti (n.)	218	801	215	1.234	98	264	50	412	7	100	29	136
<b>Tasso di turnover in uscita (%)</b>	<b>21,5%</b>	<b>13,3%</b>	<b>7,1%</b>	<b>12,2%</b>	<b>14,7%</b>	<b>6,6%</b>	<b>3,3%</b>	<b>6,7%</b>	<b>19,4%</b>	<b>7,5%</b>	<b>4,7%</b>	<b>6,8%</b>

Dipendenti entrati e usciti per area geografica	2022		2021		2020	
	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti
Italia	262	305	75	62	184	136
Grecia	205	180	-	-	-	-
Paesi Nordici	608	365	194	199	-	-
DACH	370	235	108	80	-	-
Polonia	229	63	105	73	-	-
CEE	118	98	21	21	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.792</b>	<b>1.246</b>	<b>503</b>	<b>435</b>	<b>184</b>	<b>136</b>

Tasso di entrata e di uscita dei dipendenti per area geografica	2022		2021		2020	
	Employees hired	Employees who left	Employees hired	Employees who left	Employees hired	Employees who left
Italia	6,8%	7,9%	3,7%	3,0%	9,2%	6,8%
Grecia	21,1%	18,5%	-	-	-	-
Paesi Nordici	28,1%	16,9%	9,1%	9,4%	-	-
DACH	30,9%	19,6%	11,6%	8,6%	-	-
Polonia	23,1%	6,4%	10,8%	7,5%	-	-
CEE	10,0%	8,3%	5,8%	5,8%	-	-

- (1) Il numero dei dipendenti entrati nella tabella relativa ai "Turnover dei dipendenti per genere" non corrisponde al numero di dipendenti entrati nella tabella relativa ai "Turnover dei dipendenti per età" poiché Nets, per 40 dipendenti, non registra la fascia d'età. Questi dipendenti sono pertanto esclusi dalla tabella "Turnover dei dipendenti per età".
- (2) Il numero dei dipendenti usciti nella tabella relativa ai "Turnover dei dipendenti per genere" non corrisponde al numero di dipendenti usciti nella tabella relativa ai "Turnover dei dipendenti per età" poiché Nets, per 15 dipendenti, non registra la fascia d'età e, per 3 dipendenti, il genere. Pertanto 15 dipendenti usciti sono esclusi dalla tabella "Turnover dei dipendenti per età" e 3 dipendenti usciti sono esclusi dalla tabella "Turnover dei dipendenti per genere".
- (3) La categoria "Altri Paesi" include i dipendenti del Gruppo Nexi operanti nei seguenti Paesi: Olanda, Belgio e Sudafrica.
- (4) Si noti che escludendo dal perimetro di rendicontazione Nets e SIA, e rendendo quindi il perimetro coperto comparabile all'anno 2020, nel 2022 complessivamente il tasso di turnover in entrata ammonta a 4,7% ed il tasso di turnover in uscita ammonta a 5,4%.

**GRI 403-9 INFORTUNI SUL LAVORO**

	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Numero totale di infortuni sul lavoro</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	-	<b>1</b>	<b>1</b>
di cui occorsi ai dipendenti	3	4	7	2	1	3	0	1	1
di cui occorsi a lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui occorsi ai dipendenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui occorsi a lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Numero totale di decessi a seguito di infortuni sul lavoro</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui occorsi ai dipendenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui occorsi a lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-

**GRI 403-9 TASSO DI INFORTUNI SUL LAVORO**

	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Tasso di infortuni sul lavoro</b>	-	-	<b>0,5</b>	<b>0,4</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	-	<b>0,8</b>	<b>0,3</b>

(1) Si noti che escludendo dal perimetro di rendicontazione Nets e SIA, nel 2022 non sono stati registrati infortuni sul lavoro.

(2) Il tasso distinto per genere non è riportato a causa della non disponibilità del dato relativo alle ore lavorate distinto per genere in alcune delle geografie in cui opera il Gruppo.

**GRI 404-1 NUMERO MEDIO DI ORE DI FORMAZIONE ALL'ANNO PER DIPENDENTE**

Ore di formazione per categoria professionale e genere	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2.535	1.096	3.631	4.028	670	4.698	2.099	592	2.691
Manager	21.619	13.172	34.790	13.714	10.869	24.583	14.861	10.034	24.895
Restante personale dipendente	80.875	55.529	136.404	13.706	19.249	32.955	14.175	17.739	31.914
<b>Totale</b>	<b>105.029</b>	<b>69.796</b>	<b>174.825</b>	<b>31.448</b>	<b>30.788</b>	<b>62.236</b>	<b>31.135</b>	<b>28.365</b>	<b>59.500</b>

Ore di formazione per categoria professionale e genere	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	18,9	28,1	21,0	45,3	35,3	43,5	27,6	32,9	28,6
Manager	28,3	40,4	31,9	26,8	36,0	30,2	33,0	40,6	35,7
Restante personale dipendente	18,3	17,3	17,8	16,4	21,4	19,0	27,2	26,5	26,8
<b>Totale</b>	<b>19,7</b>	<b>19,5</b>	<b>19,6</b>	<b>21,9</b>	<b>25,3</b>	<b>23,5</b>	<b>29,6</b>	<b>30,3</b>	<b>29,9</b>

(1) I dati della tabella "Ore di formazione per categoria professionale e genere" non includono le ore di formazione erogate ai dipendenti delle società Signaturgruppen A/S, SIApay S.r.l.,

- SIA Central Europe, Nexi Greece S.A., Nexi Payments Greece S.A. e PforCards GmbH.
- (2) I dati della tabella "Ore medie di formazione per categoria professionale e genere" non includono le ore di formazione erogate ai dipendenti delle società Signaturgruppen A/S, SIAPay S.r.l., SIA Central Europe, Nexi Greece S.A., Nexi Payments Greece S.A. e PforCards GmbH.
- (3) Si prega di notare che il Signaturgruppen A/S non ha una procedura formale per la gestione delle attività di formazione. Le attività vengono gestite su richiesta, sono state organizzate sessioni di formazione tecnica, informativa e di sensibilizzazione per tutta l'azienda ogni due venerdì. In un'occasione è stata tenuta da un docente esterno in merito di sensibilizzazione sulla sicurezza e sulla sicurezza informatica.
- (4) Si noti che escludendo dal perimetro di rendicontazione Nets e SIA, rendendo quindi il perimetro coperto comparabile al 2020, nel 2022 il numero totale di ore di formazione erogate ammontano a 108.445 (+77,6% rispetto al 2021). Con riferimento, invece, alle ore medie di formazione erogate, si attestano a 25,7 ore medie per il 2022.

#### FORMAZIONE SULLA CYBERSECURITY

Numero totale di dipendenti che hanno ricevuto formazione sulla sicurezza informatica per categoria di dipendenti	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	72	24	96	53	11	64	5	3	8
Managers	482	185	667	438	255	693	89	51	140
Restante personale dipendente	2.993	1.840	4.833	484	652	1.136	57	78	135
<b>Totale</b>	<b>3.547</b>	<b>2.049</b>	<b>5.596</b>	<b>975</b>	<b>918</b>	<b>1.893</b>	<b>151</b>	<b>132</b>	<b>283</b>

- (1) I dati della tabella "Numero totale di dipendenti che hanno ricevuto formazione sulla sicurezza informatica per categoria di dipendenti" non includono le ore di formazione erogate ai dipendenti delle società Signaturgruppen A.S., SIAPay S.r.l., SIA Central Europe, Nexi Greece S.A., Nexi Payments Greece S.A. e PforCards GmbH. I dati in tabella non includono 29 dipendenti di Nets che hanno svolto formazione sulla sicurezza informatica in quanto non è stato possibile identificare il genere e la categoria professionale.

#### GR1 404-3 PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO PERIODICAMENTE VALUTAZIONI DELLE LORO PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE

Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale - NEXI	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti che ricevono performance review	95,8%	85,0%	<b>93,5%</b>	95,1%	93,3%	<b>94,8%</b>	98,7%	94,7%	<b>97,9%</b>
Managers che ricevono performance review	97,6%	100,0%	<b>98,3%</b>	98,7%	96,4%	<b>97,9%</b>	96,9%	96,4%	<b>96,7%</b>
Restante personale dipendente che riceve performance review	88,4%	81,5%	<b>85,3%</b>	97,5%	99,0%	<b>98,3%</b>	96,7%	97,7%	<b>97,2%</b>

Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale - NETS	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti che ricevono performance review	68,8%	66,7%	69,4%						
Managers che ricevono performance review	63,4%	68,2%	64,5%						
Restante personale dipendente che riceve performance review	73,6%	75,6%	74,4%						

- (1) I dati riportati nelle tabelle "Percentuale dei dipendenti totali per genere e per categoria di dipendenti che hanno ricevuto una regolare valutazione delle prestazioni e dello sviluppo della carriera nel periodo di riferimento" non includono i dipendenti di Orderbird GmbH, SIAPay S.r.l., SIA Central Europe, Nexi Greece, Nexi Payments Greece S.A. e PforCards GmbH.
- (2) I dati sulla valutazione delle prestazioni e dello sviluppo della carriera dei dipendenti di Nets sono raccolti dall'indagine annuale "Our Voices", condotta nel novembre 2022 in tutto il Gruppo Nexi (esclusa Orderbird GmbH). I dati riportati sono la % degli intervistati che hanno risposto "sì" alla domanda sulla valutazione delle prestazioni e dello sviluppo della carriera. In totale, l'86% della popolazione di Nets (Nets e le sue filiali, esclusa Orderbird GmbH) ha partecipato all'indagine.

**GRI 405-1b DIVERSITÀ TRA I DIPENDENTI**

Dipendenti per categoria professionale e genere	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	136	39	175	216	64	280	76	19	95
Managers	788	332	1.120	735	414	1.149	451	247	698
Restante personale dipendente	5.076	3.976	9.052	2.774	2.217	4.991	526	671	1.197
<b>Totale</b>	<b>6.000</b>	<b>4.347</b>	<b>10.347</b>	<b>3.725</b>	<b>2.695</b>	<b>6.420</b>	<b>1.053</b>	<b>937</b>	<b>1.990</b>

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e genere	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	77,7%	22,3%	1,7%	77,1%	22,9%	4,4%	80,0%	20,0%	4,8%
Managers	70,4%	29,6%	10,8%	64,0%	36,0%	17,9%	64,6%	35,4%	35,1%
Restante personale dipendente	56,1%	43,9%	87,5%	55,6%	44,4%	77,7%	43,9%	56,1%	60,2%
<b>Totale</b>	<b>58,0%</b>	<b>42,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>58,0%</b>	<b>42,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>52,9%</b>	<b>47,1%</b>	<b>100,0%</b>

Dipendenti per categoria professionale e fasce d'età	2022				2021				2020			
	Età < 30 anni	Età 30-50 anni	Età > 50 anni	Totale	Età < 30 anni	Età 30-50 anni	Età > 50 anni	Totale	Età < 30 anni	Età 30-50 anni	Età > 50 anni	Totale
Dirigenti	0	83	87	170	1	171	107	279	0	59	36	95
Managers	17	660	428	1.105	28	746	350	1.124	7	448	243	698
Restante personale dipendente	997	5.295	2.519	8.811	637	3.081	1.041	4.759	29	834	334	1.197
<b>Totale</b>	<b>1.014</b>	<b>6.038</b>	<b>3.034</b>	<b>10.086</b>	<b>666</b>	<b>3.998</b>	<b>1.498</b>	<b>6.162</b>	<b>36</b>	<b>1.341</b>	<b>613</b>	<b>1.990</b>

(1) Il totale relativo a questo indicatore differisce da quanto presentato nelle altre tabelle a causa della non disponibilità del dato distinto per fasce di età in alcune geografie in cui opera il Gruppo.

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e fasce d'età	2022				2021				2020			
	Età < 30 anni	Età 30-50 anni	Età > 50 anni	Totale	Età < 30 anni	Età 30-50 anni	Età > 50 anni	Totale	Età < 30 anni	Età 30-50 anni	Età > 50 anni	Totale
Dirigenti	0,0%	48,8%	51,2%	1,7%	0,4%	61,3%	38,4%	4,5%	0,0%	62,1%	37,9%	4,8%
Managers	1,5%	59,7%	38,7%	11,0%	2,5%	66,4%	31,1%	18,2%	1,0%	64,2%	34,8%	35,1%
Restante personale dipendente	11,3%	60,1%	28,6%	87,4%	13,4%	64,7%	21,9%	77,2%	2,4%	69,7%	27,9%	60,2%
<b>Totale</b>	<b>10,1%</b>	<b>59,9%</b>	<b>30,1%</b>	<b>100,0%</b>	<b>10,8%</b>	<b>64,9%</b>	<b>24,3%</b>	<b>100,0%</b>	<b>1,8%</b>	<b>67,4%</b>	<b>30,8%</b>	<b>100,0%</b>

Dipendenti appartenenti a categoria protette per genere	2022			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti con disabilità	96	84	180	41	47	88	39	38	77
Altre tipologie di dipendenti classificati come categorie protette	9	7	16	1	4	5	2	7	9
<b>Totale</b>	<b>105</b>	<b>91</b>	<b>196</b>	<b>42</b>	<b>51</b>	<b>93</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>86</b>

- (1) La composizione per età dei dipendenti Nets non include nr. 261 dipendenti, in quanto il dato non risulta disponibile con questo livello di dettaglio alla data della presente Dichiarazione.
- (2) L'indicatore non comprende dati di alcune società del Gruppo Nexi, poiché le informazioni relative a disabilità o appartenenza a categorie protette non possono essere raccolte nel rispetto delle normative vigenti in alcuni Paesi in cui il Gruppo opera.
- (3) Le tabelle per il GRI 405-1 contengono anche dati su Storebox Aps. Per maggiori dettagli si rimanda alla sezione "Nota metodologica".
- (4) Si noti che escludendo dal perimetro di rendicontazione Nets e SIA, e rendendo quindi comparabile il perimetro coperto al 2020, nel 2022, il numero totale di dipendenti ammonta a 5.627 (+176% rispetto al 2021), di cui 3.093 uomini e 2.534 donne.
- (5) Si noti che escludendo dal perimetro di rendicontazione Nets e SIA, e rendendo quindi il perimetro coperto comparabile al 2020, nel 2022, il numero di dipendenti appartenenti a categorie protette ammonta a 196 (+111%), di cui 105 uomini e 91 donne.

**GRI 405-2 RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI**

Dipendenti per categoria professionale e genere	2022		2021		2020	
	Stipendio base	Remunerazione	Stipendio base	Remunerazione	Stipendio base	Remunerazione
Dirigenti	86,8%	79,6%	91,0%	87,9%	92,7%	89,8%
Managers	86,5%	86,3%	83,6%	82,2%	90,4%	89,9%
Restante personale dipendente	80,8%	80,1%	80,8%	79,2%	91,8%	92,0%
<b>Totale</b>	<b>81,6%</b>	<b>80,7%</b>	<b>85,2%</b>	<b>84,0%</b>	<b>91,6%</b>	<b>90,6%</b>

(1) I dati e le medie non comprendono i dipendenti delle branch tedesche di Nexi Payments S.p.A. e Service HUB S.p.A..

(2) La retribuzione base corrisponde alla remunerazione annua lorda (RAL). La remunerazione è calcolata come retribuzione più qualsiasi sistema incentivante come bonus/ricompense.

(3) Le tabelle del GRI 405-2 contiene inoltre i dati di Storebox Aps. Si faccia riferimento alla "Nota Metodologica" per maggior dettagli.

**GRI 406-1 EPISODI DI DISCRIMINAZIONE E MISURE CORRETTIVE ADOTTATE**

	Unità di misura	2022	2021	2020
Numero totale di episodi di discriminazione	n.	0	0	0

**GRI 418-1 DENUNCE COMPROVATE RIGUARDANTI LE VIOLAZIONI DELLA PRIVACY DEI CLIENTI E PERDITA DI DATI DEI CLIENTI**

	Unità di misura	2022	2021	2020
Numero totale di fondati reclami ricevuti riguardo a violazioni della privacy dei clienti	n.	<b>3.245</b>	<b>368</b>	<b>177</b>
- di cui reclami ricevuti da terze parti e comprovati dall'organizzazione	n.	3.241	363	177
- di cui reclami da organi normativi	n.	4	5	-
Numero totale di episodi identificati di fuga, furto o perdita di dati dei clienti	n.	<b>54</b>	<b>38</b>	<b>3</b>

(1) Si noti che escludendo dal perimetro di rendicontazione Nets e SIA, e rendendo quindi il perimetro coperto comparabile al 2020, nel 2022 il totale di denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e di perdita di dati dei clienti ammontano a 3.203.

**NUMERO DI RECLAMI DEI CLIENTI**

Categoria dei reclami	Descrizione	2022		2021		2020	
		n.	%	n.	%	n.	%
Risultato della controversia dopo la sua definizione	Il cliente non è d'accordo con la disputa	3.607	6%	3.072	17,0%	4.763	51,9%
Termini e condizioni dei contratti	Il contratto firmato prevede termini e condizioni (economiche o di servizio) che il cliente dichiara essere stati applicati diversamente	3.160	6%	2.409	13,3%	1.647	18,0%
Programma di fedeltà #iosi	Il cliente reclama in merito al programma fedeltà (premi, fees, punti)	477	1%	952	5,3%	1.304	14,2%
Servizi accessori alle carte (produzione e consegna di report, assicurazione, fornitura di codici PIN, consegna di duplicati dopo un blocco carta, consegna di nuove carte, ...)	Reclami di titolari di carta su una serie di servizi connessi alla carta	1.357	2%	434	2,4%	304	3,3%
Installazione e manutenzione di terminal POS	Reclami di commercianti su installazione e manutenzione di terminal POS	4.894	9%	1.234	6,8%	180	2,0%
Informazioni corrette/ complete nelle fasi di contatto	Il cliente dichiara di aver ricevuto informazioni poco chiare/incomplete/non corrette durante le fasi di contatto	180	0%	128	0,7%	97	1,1%
Covid 19	I commercianti lamentano di aver ricevuto addebiti di commissioni durante i periodi di lockdown / i commercianti T&E merchants lamentano circa le regole di Circuito che garantiscono rimborso ai possessori di carta sulla base di servizi non forniti per effetto della pandemia	6	0%	123	0,7%	183	2,0%
Processi di autorizzazione	Il cliente reclama circa un'autorizzazione negata, una revoca non processata	3.324	6%	121	0,7%	64	0,7%
Accessibilità al Call Center (IVR e operatore)	Il cliente dichiara che l'IVR non è user friendly o ci sono lacune di servizio	98	0%	110	0,6%	77	0,8%
Altre motivazioni		38.317	70%	9.530	52,6%	556	6,1%
<b>Totale</b>		<b>55.420</b>	<b>100%</b>	<b>18.113</b>	<b>100%</b>	<b>9.175</b>	<b>100%</b>

Esito dei reclami	2022		2021		2020	
	n.	%	n.	%	n.	%
Accolti	6.178	15,5%	2.739	15,1%	1.428	15,6%
Non accolti	11.549	29,0%	6.836	37,7%	7.591	82,7%
In lavorazione	131	0,3%	55	0,3%	156	1,7%
Non tracciati	21.908	55,1%	8.483	46,8%	-	0,0%
<b>Totale</b>	<b>39.766</b>	<b>100%</b>	<b>18.113</b>	<b>100%</b>	<b>9.175</b>	<b>100%</b>

(1) Per Poplatak, Concardis GmbH, Nets Denmark A/S, non è disponibile una visione completa dello stato dei reclami (accettati/non accettati/...).

(2) Si noti che in SIAPAY S.r.l. il numero totale di reclami nel 2022 è stato inferiore a quello dell'anno precedente, nonostante il sostanziale aumento dei clienti convenzionati e del volume di transazioni gestite.

(3) Si prega di notare che per Nets Denmark A/S, c'è una nuova impostazione sull'uso della firma digitale, e quindi l'incidente del terminale in DACH che richiede la sostituzione di molti terminali.

(4) Si prega di notare che per Orderbird GmbH, solo i reclami reali se sono legittimi come reclami sono tracciati, quindi tutti sono accettati.

(5) Si noti che per Nexi Greece S.A. i dati non sono stati raccolti perché non esiste tuttora un archivio formale dei reclami.

(6) Si noti che escludendo dal perimetro di rendicontazione Nets e SIA, e rendendo quindi comparabile il perimetro coperto al 2020, nel 2022 il totale dei reclami ammonta a 7957 (-4% rispetto al 2021).

## AMBIENTE<sup>28</sup>

<sup>28</sup> Si noti che per i dati ambiente sono state escluse dal perimetro di rendicontazione le branch Nets Denmark A/S UK Branch e Nets Denmark A/S (French branch), vista la scarsa rilevanza in termini di impatto ambientale sui consumi.

### GRI 204-1 PROPORZIONE DELLA SPESA EFFETTUATA A FAVORE DI FORNITORI LOCALI <sup>(1-2)</sup>

Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	2022	2021	2020
<b>ITALIA</b>			
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori locali (%)	90,5%	91,0%	94,0%
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori esteri (%)	9,5%	9,0%	6,0%
<b>GRECIA</b>			
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori locali (%)	70,1%		
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori esteri (%)	29,9%		
<b>CEE</b>			
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori locali (%)	72,1%	76,4%	
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori esteri (%)	27,9%	23,6%	
<b>PAESI NORDICI</b>			
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori locali (%)	79,8%	78,1%	
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori esteri (%)	20,2%	21,9%	
<b>DACH</b>			
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori locali (%)	83,5%	83,4%	
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori esteri (%)	16,5%	16,6%	
<b>POLAND</b>			
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori locali (%)	97,2%	97,7%	
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori esteri (%)	2,8%	2,3%	

(1) La proporzione di spesa verso fornitori locali è calcolata considerando a numeratore la spesa verso fornitori "locali" (quindi basati nelle stesse aree geografiche dei siti operativi del Gruppo) e al denominatore la spesa totale per i fornitori degli stessi siti operativi.

(2) Come definizione di fornitori locali, il Gruppo Nexi considera persone o organizzazioni che sono basate nelle aree geografiche Italia, Grecia, Paesi nordici (Danimarca, Norvegia, Svezia, Finlandia, Estonia, Lettonia, Lituania e Regno Unito), DACH (Germania, Austria e Svizzera), Polonia e CEE (Croazia, Slovenia, Bosnia e Erzegovina, Romania, Serbia, Ungheria, Repubblica Ceca e Slovacchia) e che offrono prodotti o servizi alle società del Gruppo collegate nelle specifiche aree geografiche.

### GRI 301-1 MATERIALI UTILIZZATI IN BASE AL PESO O AL VOLUME

	Unità di misura	2022	2021	2020
Materiali rinnovabili utilizzati	ton	61,6	61,9	6,9
Materiali non rinnovabili utilizzati	ton	671,6	406,0	181,9
<b>Totale</b>	<b>ton</b>	<b>733,2</b>	<b>467,9</b>	<b>188,8</b>

(1) Per Paytrail, il conto dei materiali è pari a zero in quanto si tratta di un'attività di commercio elettronico per la quale non è necessario alcun materiale fisico. Le fatture vengono inviate tramite fattura elettronica o via e-mail. Nessun materiale fisico è stato utilizzato inoltre da Signaturgruppen A/S, Nets Estonia AS, Nexi Payments S.p.A. (B/NL/D), Nets Branch Norway.

(2) Per Nets Schweiz, l'uso di cartucce è stimato assumendone una pari a 0,5 kg.

(3) Per Polskie ePłatności, non è incluso lo smaltimento di 9.725 (dovuto alla perdita delle certificazioni PCI o ai costi di riparazione che superano il valore dei POS).

(4) Per il perimetro di Nets Branch Norway, il Facility Management non utilizza materiali per fornire prodotti e i servizi primari dell'organizzazione.

(5) Service HUB S.p.A. utilizza carta e buste riciclate solo per le attività HR in quantità molto ridotta, pertanto non si è in grado di quantificarne la quantità.

(6) Si noti che per Poplatek e Concardis GmbH non è stato possibile stimare i materiali utilizzati. Per il calcolo della carbon footprint, le relative emissioni sono state incluse stimando le tCO<sub>2</sub>e sulla base delle emissioni medie di CO<sub>2</sub>e per dipendente.

(7) Si noti che escludendo dal perimetro di rendicontazione Nets e SIA, e rendendo quindi comparabile il perimetro coperto al 2020, nel 2022 il totale di materiali utilizzati ammonta a 196,1 ton (-32,1% rispetto al 2021).

**GRI 303-3 PRELIEVO IDRICO**

	Unità di misura	2022		2021		2020	
		Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico
<b>Acque superficiali (totale)</b>	<b>Megalitri</b>	<b>4,6</b>	<b>5,4</b>	<b>0,7</b>		-	-
Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	4,6	5,4				
Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri						
<b>Acque sotterranee (totale)</b>	<b>Megalitri</b>	<b>818,6</b>	<b>99,5</b>	<b>937,9</b>	<b>0,6</b>	<b>591,9</b>	<b>1,6</b>
Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	818,6	91,4				
Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri		8,1				
<b>Acqua marina (totale)</b>	<b>Megalitri</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri						
Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri						
<b>Acque di processo (totale)</b>	<b>Megalitri</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri						
Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri						
<b>Acqua di parti terze (totale)</b>	<b>Megalitri</b>	<b>34,2</b>	<b>10,4</b>	<b>35,7</b>	<b>3,5</b>	<b>37</b>	<b>2,2</b>
Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	30,0	9,4				
Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	4,2	1,0				
<b>Totale</b>	<b>Megalitri</b>	<b>857,4</b>	<b>115,3</b>	<b>974,3</b>	<b>4,1</b>	<b>628,9</b>	<b>3,8</b>

- (1) Si noti che la metodologia di rendicontazione è stata affinata e, per quanto riguarda il 2021 e il 2020, è stato considerato solo il valore precedentemente riportato alla voce "di cui da aree con stress idrico estremamente elevato" per la categoria "aree sottoposte a stress idrico".
- (2) Per Paytrail, il prelievo di acqua non può essere stimato in quanto è incluso negli affitti mensili degli uffici. Come per Nexi Payments Greece S.A., che è diventata operativa nel terzo trimestre del 2022.
- (3) La diminuzione in Nets Denmark A/S è dovuta alla chiusura di una sede, mentre l'aumento per P24 Dotcard Sp. z o.o. è dovuto al maggior numero di dipendenti fisicamente presenti nell'ufficio.
- (4) Per Orderbird AG, alcuni uffici italiani, alcuni uffici di Nexi Payments S.p.A., il prelievo di acqua è stato stimato per i giorni lavorativi del 2022, per un utilizzo medio di acqua per dipendente per numero di dipendenti in ufficio al giorno.
- (5) Si noti che laddove i prelievi idrici sono stati generalmente riportati, si è ipotizzato che si riferissero all'acqua di terzi - "Altra acqua (>1.000 mg/L Total Dissolved Solids)", come nel caso di SIA Central Europe, Nexi Payments Greece S.A. e Nexi Payments S.p.A. (Belgio, Olanda).
- (6) Si noti che l'aumento registrato nel 2022 da P24 Dotcard Sp. z o.o. è dovuto al maggior numero di dipendenti fisicamente presenti in ufficio.
- (7) Si noti che per il perimetro italiano i dati forniti sono stati calcolati, per le risorse idriche di terzi, attraverso le fatture, per le acque sotterranee dalle letture dei contatori e, in caso di dati mancanti, sono stati stimati considerando l'andamento dell'ultimo anno o il numero di persone in ufficio, il numero di giorni lavorativi in un anno e il consumo medio di acqua in un giorno da parte di una persona (50 l/g). La stessa metodologia è stata utilizzata da Nexi Payments S.p.A. (B/NL/D), quando i dati di alcuni uffici non erano disponibili o lo erano solo parzialmente.
- (8) Nexi Payments Greece S.A. è diventata operativa nel 2022 Q3 e non dispone di dati sull'acqua. In ogni caso, il contributo sarebbe molto ridotto a causa degli spazi degli uffici (1000mq) e del personale (<40pp).
- (9) Signaturgruppen A/S non utilizza l'acqua per la produzione, ma solo per gli uffici e gli alloggi. I consumi fanno parte dell'accordo d'affitto e come tali vengono pagati attraverso l'affitto, ma non sono disponibili informazioni qualitative su quanto viene utilizzato e sulla fonte da cui proviene.
- (10) Si noti che per Nets Schweiz AG i dati raccolti corrispondono a quelli del 2021, poiché il numero di dipendenti e di entità è rimasto invariato. Ciò è dovuto al fatto che non è stato possibile avere i dati dall'edificio in cui è presente l'ufficio in quanto al suo interno è presente un tipo di produzione che misura probabilmente il 90% del consumo di acqua.
- (11) Si noti che per Poplatek il consumo di acqua è incluso nell'affitto dell'ufficio e non è possibile ottenere una visione dei dati.

**GRI 306-3 RIFIUTI GENERATI**

	Unità di misura	2022		2021		2020	
		Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi
Rifiuti prodotti	Ton	8,64	2237,22	2,3	723,8	11,3	653,1
<b>Totale</b>	<b>ton</b>	<b>2245,85</b>		<b>726,1</b>		<b>664,4</b>	
Percentuale	%	0,4	99,6	0,3	99,7	1,7	98,3

- (1) Si noti che in Orderbird AG tutti i rifiuti generati in ufficio vengono smaltiti insieme, quindi non c'è modo di differenziare la produzione di rifiuti per categorie specifiche. Inoltre, non abbiamo rifiuti pericolosi. La squadra di pulizia smaltisce ogni settimana 15 sacchi da 120 litri di rifiuti dal nostro ufficio. Abbiamo calcolato in base a questo dato gli anni 2022 e 2021. Nel 2020, grazie all'ufficio a domicilio svolto a causa della pandemica COVID-19, la quantità di rifiuti prodotti è diminuita notevolmente.
- (2) Si noti che per Paytrail, i dati riportati includono solo quelli di Jyväskylä e si tratta di una stima inclusa nell'affitto mensile dell'ufficio (stima del proprietario dell'immobile basata sul consumo totale dell'edificio), mentre i dati dell'ufficio di Tampere non sono disponibili in quanto il proprietario dell'immobile non può stimare la quantità di rifiuti perché nell'edificio sono presenti diversi tipi di aziende (uffici, ristoranti...).
- (3) Si noti che per il Polskie ePlatności sono disponibili solo informazioni generali sui rifiuti: tutti gli uffici sono in affitto e i proprietari degli edifici non forniscono informazioni così dettagliate.
- (4) Si noti che per Ratepay GmbH l'aumento dei rifiuti è dovuto alla maggiore presenza di dipendenti in ufficio rispetto all'anno precedente.
- (5) Si noti che per Poplatek, i rifiuti generati non possono essere stimati. Per il calcolo della carbon footprint, le emissioni sono state incluse stimando direttamente le tCO<sub>2</sub>e sulla base delle media di emissioni di CO<sub>2</sub>e per dipendente.
- (6) Si noti che per il perimetro greco, in alcuni casi, i rifiuti sono stati raccolti in m<sup>3</sup> invece che in tonnellate, per la conversione non vi sono indicazioni specifiche relative ai rifiuti ma solo ai materiali prima del conferimento. Il valore della densità del singolo materiale espresso in kg/m<sup>3</sup> è stato diviso per 1000 per ottenere le tonnellate equivalenti e per alcuni materiali per cui ci sono diverse tipologie (es. polimeri), è stata calcolata la densità media delle possibili varietà presenti nella raccolta. Si noti che i fattori utilizzati sono 1 m<sup>3</sup> = 1.2 tons (carta); 1 m<sup>3</sup> = 1.17 tons (plastica - calcolata la media con poliammide [PA], polipropilene [PP] e Polivinilcloruro tenero e duro [PVC]); 1 m<sup>3</sup> = 0.86 tons (engine oil - media calcolata con SAE 0W-30, 10W-40, 10W-60, 15W-40, SAE 30, SAE 5W-40).

**GRI 306-4 RIFIUTI SOTTRATTI ALLO SMALTIMENTO**

	Unità di misura	2022		2021		2020	
		Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi
Rifiuti sottratti allo smaltimento	Ton	2,4	972,2	1,1	649,9	-	-
<b>Totale</b>	<b>ton</b>	<b>974,6</b>		<b>651,0</b>		<b>-</b>	

Rifiuti sottratti allo smaltimento con il metodo del recupero	Unità di misura	2022		2021		2020	
		In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
<b>Rifiuti pericolosi</b>	<b>Ton</b>	<b>1,0</b>	<b>1,3</b>	<b>0,2</b>	<b>1,0</b>	-	-
Preparazione per il riutilizzo	Ton	0,0	0,0	-	-	-	-
Riciclaggio	Ton	1,0	1,3	-	1,0	-	-
Altre operazioni di recupero	Ton	0,0	0,0	0,2	-	-	-
<b>Rifiuti non pericolosi</b>	<b>Ton</b>	<b>282,1</b>	<b>690,1</b>	<b>382,9</b>	<b>264,0</b>	-	-
Preparazione per il riutilizzo	Ton	0,0	16,1	-	3,7	-	-
Riciclaggio	Ton	282,1	632,7	25,4	260,3	-	-
Altre operazioni di recupero	Ton	0,0	41,3	357,5	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>ton</b>	<b>283,1</b>	<b>691,4</b>	<b>383,1</b>	<b>264,9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

- (1) Si noti che in Orderbird AG tutti i rifiuti generati dall'ufficio vengono smaltiti. Non c'è alcun tipo di riutilizzo o riciclaggio.
- (2) Si noti che per Paytrail i dati riportati includono solo quelli di Jyväskylä e che si tratta di una stima inclusa nell'affitto mensile dell'ufficio (stima del proprietario dell'immobile basata sul consumo totale dell'edificio), mentre i dati dell'ufficio di Tampere non sono disponibili in quanto il proprietario dell'immobile non può stimare la quantità di rifiuti perché nell'edificio sono presenti diversi tipi di aziende (uffici, ristoranti...).
- (3) Si noti che per il Polskie ePlatności, la maggiore quantità di rifiuti da riutilizzo è conseguenza di acquisti molto più elevati di terminali. Il riciclaggio è più elevato anche come conseguenza del rientro dei dipendenti negli uffici (maggiore ordine di stazionarietà).
- (4) Si noti che per Nets Denmark A/S Finnisch Branch, i dati sono stati raccolti dai registri digitali dei fornitori disponibili attraverso il portale dei servizi e il servizio è fornito da L&T Environmental services.
- (5) Si noti che per Ratepay GmbH, Paypro S.A., Nets CEE e Orberbird AG non è disponibile una ripartizione dei rifiuti sottratti allo smaltimento per metodo di recupero.
- (6) Si noti che per Nets Branch Norway i dati relativi ai rifiuti sono stati raccolti dal fornitore, mentre per i rifiuti sottratti allo smaltimento i dati sono stati raccolti dal sito web del fornitore che indica dove i rifiuti (in percentuale) devono essere inviati per il riciclaggio.
- (7) Si noti che per il perimetro greco, in alcuni casi, i rifiuti sono stati raccolti in m<sup>3</sup> invece che in tonnellate, per la conversione non vi sono indicazioni specifiche relative ai rifiuti ma solo ai materiali prima del conferimento. Il valore della densità del singolo materiale espresso in kg/m<sup>3</sup> è stato diviso per 1000 per ottenere le tonnellate equivalenti e per alcuni materiali per cui ci sono diverse tipologie (es. polimeri), è stata calcolata la densità media delle possibili varietà presenti nella raccolta. Si noti che i fattori utilizzati sono 1 m<sup>3</sup> = 1.2 tons (carta); 1 m<sup>3</sup> = 1.17 tons (plastica - calcolata la media con poliammide [PA], polipropilene [PP] e Polivinilcloruro tenero e duro [PVC]); 1 m<sup>3</sup> = 0.86 tons (engine oil - media calcolata con SAE 0W-30, 10W-40, 10W-60, 15W-40, SAE 30, SAE 5W-40).
- (8) Si prega di notare che il totale dei rifiuti sottratti a smaltimento nel 2021 è stato oggetto di restatement rispetto alla Dichiarazione Non Finanziaria dello scorso anno.

**GRI 302-1 CONSUMO DI ENERGIA INTERNO ALL'ORGANIZZAZIONE**
**GRI 305-1 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) DIRETTE (SCOPE 1)**
**GRI 305-2 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) INDIRETTE DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)**

Consumi di energia <sup>1</sup>	Unità di misura	2022	2021	2020
<b>Emissioni dirette - Scope 1<sup>2</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>5.256,6</b>	<b>2.038,7</b>	<b>1.075,5</b>
<b>Totale energia diretta</b>	<b>Gj</b>	<b>79.121,9</b>	<b>31.551,6</b>	<b>17.635,3</b>
<b>- Rinnovabile</b>	<b>Gj</b>	<b>1.057,09</b>	<b>497,2</b>	<b>1.011,8</b>
- di cui energia da fotovoltaico auto-prodotta	kWh	293.636,0	138.113,9	281.052,0
<b>- Non rinnovabile</b>	<b>Gj</b>	<b>78.064,8</b>	<b>31.056,6</b>	<b>16.623,5</b>
- di cui consumo di gas naturale	m <sup>3</sup>	187.277,1	138.199,8	176.280,5
- di cui consumo di gasolio per gruppi elettrogeni	l	30.566,6	8.075,0	2.350,0
- di cui consumo di benzina riferibile alla flotta aziendale <sup>3</sup>	l	589.629,0	143.187,4	9.845,7
- di cui consumo di diesel per auto aziendali <sup>3</sup>	l	1.233.198,6	397.242,2	140.872,7
- di cui consumo di LPG per auto aziendali		2.239,8	-	-
- di cui ulteriori consumi flotta aziendale (benzina) <sup>3</sup>	stima l	22.941,6	44.373,9	6.968,9
- di cui ulteriori consumi flotta aziendale (gasolio) <sup>3</sup>	stima l	18.452,7	94.533,8	94.721,0
<b>Emissioni indirette - Scope 2 Location Based</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>9.702,9</b>	<b>4.432,0</b>	<b>3.281,8</b>
<b>Emissioni indirette - Scope 2 Market Based</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>6.665,8</b>	<b>3.630,5</b>	<b>91,6</b>
<b>Totale energia indiretta</b>	<b>Gj</b>	<b>156.173,9</b>	<b>64.019,3</b>	<b>40.105,4</b>
<b>- Rinnovabile</b>	<b>Gj</b>	<b>94.019,6</b>	<b>35.152,9</b>	<b>38.564,8</b>
- di cui energia elettrica acquistata dalla rete coperta da GO per le sedi del Gruppo	kWh	12.972.071,0	7.331.862,7	8.614.778,2
- di cui energia elettrica acquistata dalla rete coperta da GO per le attività dei Data Center di proprietà del Gruppo <sup>4</sup>	kWh	13.144.490,5	2.432.845,3	2.097.668,8
<b>- Non rinnovabile</b>	<b>Gj</b>	<b>62.154,2</b>	<b>28.866,4</b>	<b>1.540,6</b>
- di cui energia elettrica non rinnovabile acquistata dalla rete per le sedi del Gruppo	kWh	10.104.110,5	6.659.627,6	-
- di cui energia elettrica non rinnovabile acquistata dalla rete per le attività dei Data Center di proprietà del Gruppo <sup>4</sup>	kWh	2.320.333,4		
- di cui energia elettrica non rinnovabile per i consumi delle auto ibride plug-in <sup>3</sup>	kWh	174.160,0	78.332,0	8.046,6
- di cui teleriscaldamento <sup>2</sup>	kWh	3.966.149,5	960.830,8	243.090,0
- di cui teleraffrescamento <sup>2</sup>	kWh	700.315,0	319.640,2	176.800,0

- (1) I dati dal 2020 al 2022 non sono direttamente confrontabili a causa del diverso perimetro considerato per i tre anni in oggetto. Nello specifico:
- 2020: i calcoli si riferiscono al solo perimetro di Nexi Spa (perimetro Italiano);
  - 2021: a seguito della fusione tra Nexi Spa e Nets (1 Luglio 2021), i risultati qui riportati, in linea con la rendicontazione Finanziaria, comprendono l'intero perimetro italiano per tutto l'anno e le attività di Nets per 6 mesi del 2021 (1 Gennaio-30 Giugno 2021);
  - 2022: a seguito della fusione con SIA Spa il 31 Dicembre 2021, il perimetro comprende le attività svolte da tutte le legal entities del Gruppo in ogni paese in cui il Gruppo stesso opera per l'intero anno.
- (2) Il consumo di elettricità per le seguenti entità giuridiche è stato stimato in base alla superficie degli uffici: Signaturgruppen A/S, Poplatek. Il consumo di teleriscaldamento per le seguenti entità giuridiche è stato stimato in base alla superficie degli uffici: Hattalova (Slovacchia, SIA Central Europe), Budapest (Ungheria, SIA Central Europe), Belgrade (Serbia, SIA Central Europe), Nets Estonia, Radnička cesta (Croazia, Nets CEE), Ljubljana (Slovenia, Nets CEE), Concardis GmbH. Il consumo gas naturale utilizzato per il riscaldamento dei seguenti uffici è stato calcolato in base ai metri quadrati. Gland (Nets Svizzera), Rivera (Nets Svizzera), Glattburg (Nets Svizzera), Signaturgruppen A/S, Poplatek.
- (3) Le emissioni relative all'utilizzo di veicoli includono la flotta aziendale di proprietà e le macchine in long leasing, che comprendono auto convenzionali, mild hybrid, plug-in hybrid e full electric plug-in. Includono le emissioni di Scope 1 (combustibili) e Scope 2 (elettricità). I dati forniti presentano diverse unità di misura come litri di combustibili, kWh consumati, chilometri percorsi e dati economici referenti a rimborsi, oltre al tipo e modello di macchina. Allo scopo di presentare i chilometri percorsi in questa tabella, si è considerato che il 40% dei chilometri percorsi dai veicoli elettrici plug-in fosse alimentato a benzina o diesel.
- (4) Le emissioni relative ai data centers sono state calcolate tenendo in conto la proprietà dei palazzi e dei racks, in linea con l'approccio utilizzato nel 2021. Nel 2022, la raccolta dati è stata realizzata separatamente per apprezzare tutte le possibili casistiche. Per i palazzi di proprietà del Gruppo:
- all'interno di Scope 1 sono considerati l'uso di diesel per alimentare i generatori back-up e le perdite da gas refrigeranti;
  - all'interno di Scope 3 sono considerati i rifiuti generati.
- Per i racks di proprietà del Gruppo, le emissioni relative al consumo di elettricità sono considerate all'interno di Scope 2. Per i racks in leasing gestiti da Nexi Group le emissioni legate al consumo di elettricità sono incluse nella categoria di Scope 3 "Upstream Leased Assets". Data la complessità della raccolta dati sull'elettricità consumata dai rack, ci sono omissioni per alcuni data center in Germania (4), Polonia (2), Italia (2) e Regno Unito (1). Per quanto riguarda i dati relativi ai rifiuti, l'uso di diesel per alimentare i generatori back-up e le perdite da gas refrigeranti, c'è un'omissione per un data center in Norvegia.

**GRI 302-2 CONSUMO DI ENERGIA ESTERNO ALL'ORGANIZZAZIONE**
**GRI 305-3 ALTRE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) INDIRETTE (SCOPE 3)**

Consumi di energia	Unità di misura	2022	2021	2020
<b>Emissioni indirette - Scope 3</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>40.037,3</b>	<b>8.354,4</b>	<b>1.247,3</b>
<b>Di cui prodotte da attività legate a carburante ed energia</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>4.341,9</b>	<b>2.225,7</b>	<b>837,3</b>
<b>Di cui prodotte da materiali utilizzati</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>907,3</b>	<b>599,7</b>	<b>331,4</b>
Materiali utilizzati per peso o volume <sup>2</sup>	ton	772,9	415,3	188,80
<b>Di cui prodotte da beni capitali acquistati</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>13.802,5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Di cui e prodotte da viaggi di lavoro<sup>4</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>2.262,0</b>	<b>344,1</b>	<b>72,4</b>
- di cui auto	Km	25.263,6	823.983,1	9.203,0
- di cui treno	Km	1.442.027	660.706,0	582.636,0
- di cui aereo	km	10.432.521	461.523,0	246.714,0
<b>Di cui prodotte da rifiuti</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>45,5</b>	<b>16,0</b>	<b>6,2</b>
Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento <sup>5</sup>	ton	1.865,8	751,1	664,4
<b>Di cui prodotte da Upstream Leased Assets- Market Based<sup>6</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>250,7</b>	<b>936,2</b>	<b>-</b>
- di cui energia elettrica acquistata dalla rete coperta da Garanzie di Origine per le attività dei Data Center in full outsourcing <sup>7</sup>	tCO <sub>2</sub> e	7.466.089,1	2.839.458,5	1.584.739,5
<b>Di cui prodotte da attività di pendolarismo<sup>8</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>12.002,5</b>	<b>2.841,7</b>	<b>n.d.</b>
<b>Di cui prodotte da attività legate all'uso dei prodotti venduti<sup>9</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>293,3</b>	<b>90,2</b>	<b>n.d.</b>
<b>Di cui prodotte da attività legate allo smaltimento a fine vita dei prodotti venduti<sup>10</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>31,0</b>	<b>17,5</b>	<b>n.d.</b>
<b>Di cui prodotte da utilizzo di energia dei beni dati in leasing<sup>11</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>6.100,6</b>	<b>1.283,3</b>	<b>n.d.</b>

- Le emissioni relative a Fuel- and energy-related activities hanno evidenziato un aggiornamento metodologico rispetto al 2021 in termine di fattori emissivi più accurati per il consumo di elettricità. Nel caso dell'elettricità coperta da Garanzia di Origine, le specifiche fonti energetiche (idrica, solare, eolica), dove disponibili, sono state considerate.
- I dati per materiali utilizzati non sono stati completati dalle seguenti aziende del Gruppo: Concardis GmbH, Nets CEE, Poplatek, Signaturgruppen A/S. Le Stime sono state completate in questi casi in base alla intensità emissiva legata ai rifiuti per impiegato nel resto di Nexi Group.
- Le emissioni legate alla categoria Capital Goods includono le emissioni relative ai terminals acquistati durante l'anno. Per la prima volta, questi valori sono inseriti in DNF nel 2022, in linea con l'impegno continuo del Gruppo di migliorare la mappatura dei propri impatti ambientali. Le emissioni sono state calcolate, ove possibile, tramite un approccio supplier-specific; per i casi in cui questo non è stato possibile, è stato assunto che i fattori emissivi supplier specific potessero applicarsi anche a tutti gli altri terminals.
- Le emissioni legate ai viaggi di lavoro includono, come gli anni precedenti, le emissioni legate ai viaggi percorsi in treno, aereo, auto a noleggio, taxi e trasporti pubblici. In linea con l'impegno continuo del Gruppo per migliorare la mappatura dei propri impatti ambientali e conseguentemente sviluppare una disclosure più completa e trasparente, per l'anno 2022 sono state aggiunte anche le emissioni legate alle note spese in hotel. In un numero limitato di casi (taxi e trasporti pubblici, una percentuale di viaggi in aereo e treno), il dato sui chilometri percorsi non era disponibile, quindi le emissioni sono state calcolate tramite l'utilizzo di fattori emissivi per dati economici. Pertanto, in questa tabella, i chilometri riferiti ai casi eccezionali sopra-indicati non sono inseriti come dato di attività ma compresi nel calcolo delle emissioni.
- I dati per rifiuti non sono stati completati dalle seguenti aziende del Gruppo: Concardis GmbH, Nets CEE, Nets Branch Norway, Signaturgruppen A/S. Stime sono state completate in questi casi in base alla intensità emissiva legata ai rifiuti per impiegato nel resto di Nexi Group.
- Le emissioni relative ai data centers sono state calcolate tenendo in conto la proprietà dei palazzi e dei rack, in linea con l'approccio utilizzato nel 2021. Nel 2022, la raccolta dati è stata realizzata separatamente per apprezzare tutte le possibili casistiche. Per i palazzi di proprietà del Gruppo:
  - all'interno di Scope 1 sono considerati l'uso di diesel per alimentare i generatori back-up e le perdite da gas refrigeranti;
  - all'interno di Scope 3 sono considerati i rifiuti generati.
 Per i racks di proprietà del Gruppo, le emissioni relative al consumo di elettricità sono considerate all'interno di Scope 2. Per i racks in leasing gestiti da Nexi Group le emissioni legate al consumo di elettricità sono incluse nella categoria di Scope 3 "Upstream Leased Assets". Data la complessità della raccolta dati sull'elettricità consumata dai rack, ci sono omissioni per alcuni data center in Germania (4), Polonia (2), Italia (2) e Regno Unito (1). Per quanto riguarda i dati relativi ai rifiuti, l'uso di diesel per alimentare i generatori back-up e le perdite da gas refrigeranti, c'è un'omissione per un data center in Norvegia.
- Le emissioni associate alla categoria Upstream Leased Assets sono state calcolate tramite un approccio Market-Based, con l'obiettivo di valorizzare l'utilizzo di elettricità coperta da Garanzie di origine.
- Le emissioni generate dal pendolarismo dei dipendenti hanno comportato l'adozione dei risultati dell'indagine sulla mobilità raccolti per il perimetro italiano nel 2022. I risultati dell'indagine riflettono la politica di smart working applicata nel 2022: 2 giorni di lavoro da casa e 3 giorni in ufficio. I risultati dell'indagine sono stati utilizzati per calcolare il fattore emissivo specifico dell'azienda a livello di Gruppo. Questa scelta è motivata dall'alta qualità dei dati raccolti a livello italiano, dall'allineamento con la metodologia dello scorso anno e dalla minore granularità delle informazioni disponibili a livello di Gruppo.
- Le emissioni di scope 3 dovute all'uso di prodotti venduti sono state calcolate per la prima volta nel 2021, in linea con l'impegno continuo del Gruppo a migliorare la mappatura dei propri impatti ambientali e conseguentemente a sviluppare una disclosure più completa e trasparente. Non sono a disposizione dati supplier-specific sul consumo elettrico dei POS. Pertanto, il calcolo delle emissioni è stato stimato a partire da informazioni disponibili online dai produttori di POS. Per il perimetro ex Nets, i consumi elettrici dei POS installati sono stati inseriti nella categoria Downstream Leased Assets, poiché non è possibile stimare la quota porta di terminals venduta e quella data in leasing. Il fattore emissivo utilizzato per questa categoria è quello Location Based e varia per i singoli paesi. L'assunzione alla base è che il paese di utilizzo del terminal corrisponde con il paese in cui il terminal stesso è stato dato in leasing. Dati per Nexi Payments Greece S.A. non sono stati forniti.
- Le emissioni di scope 3 dovute allo smaltimento a fine vita dei prodotti venduti sono state calcolate per la prima volta nel 2021, in linea con l'impegno continuo del Gruppo a migliorare la mappatura dei propri impatti ambientali e conseguentemente a sviluppare una disclosure più completa e trasparente. Per Nexi Group tale categoria comprende i terminals venduti e le carte vendute.
- Le emissioni di scope 3 dovute ai consumi dei prodotti in leasing sono state calcolate per la prima volta nel 2021, in linea con l'impegno continuo del Gruppo a migliorare la mappatura dei propri impatti ambientali e conseguentemente a sviluppare una disclosure più completa e trasparente. Non sono a disposizione dati supplier-specific sul consumo elettrico dei POS. Pertanto, il calcolo delle emissioni è stato stimato a partire da informazioni disponibili online dai produttori di POS. Per il perimetro ex Nets, i consumi elettrici dei POS attivi a fine anno sono stati inseriti nella categoria Downstream Leased Assets, poiché non è possibile stimare la quota porta di terminals venduta e quella data in leasing. Il fattore emissivo utilizzato per questa categoria è quello Location Based e varia per i singoli paesi. L'assunzione alla base è che il paese di utilizzo del terminal corrisponde con il paese in cui il terminal stesso è stato dato in leasing. Dati per Nexi Payments Greece S.A. non sono stati forniti.
- Per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> sono stati utilizzati fattori emissivi provenienti da diverse fonti, tra cui: IPCC, CEDA, IEA, Ecoinvent, AIB, DEFRA 2022.

**GRI 302-3 INTENSITÀ ENERGETICA**

	Unità di misura	2022
Numero totale di dipendenti	n.	10.347
Energia totale consumata all'interno dell'organizzazione	Gj	235.295,7
<b>Intensità energetica</b>	<b>Gj/n.</b>	<b>22,7</b>

**GRI 305-4 INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG)**

<b>Intensità di emissione (Scope 1 + Scope 2 Location Based)</b>		Unità di misura	2022
Numero totale di dipendenti		n.	10.347
Emissioni (Scope 1 + Scope 2 Location Based)		tCO <sub>2</sub> e	14.959,5
<b>Intensità delle emissioni</b>		<b>tCO<sub>2</sub>e/n.</b>	<b>1,4</b>

<b>Intensità di emissione (Scope 1 + Scope 2 Market Based)</b>		Unità di misura	2022
Numero totale di dipendenti		n.	10.347
Emissioni (Scope 1 + Scope 2 Market Based)		tCO <sub>2</sub> e	11.922,4
<b>Intensità delle emissioni</b>		<b>tCO<sub>2</sub>e/n.</b>	<b>1,2</b>

<b>Intensità di altre emissioni indirette (Scope 3)</b>		Unità di misura	2022
Numero totale di dipendenti		n.	10.347
Altre emissioni indirette (Scope 3)		tCO <sub>2</sub> e	40.037,3
<b>Intensità delle emissioni</b>		<b>tCO<sub>2</sub>e/n.</b>	<b>3,9</b>

**TASSONOMIA EUROPEA: ATTIVITÀ ECONOMICHE AMMISSIBILI E ALLINEATE - CAPEX**

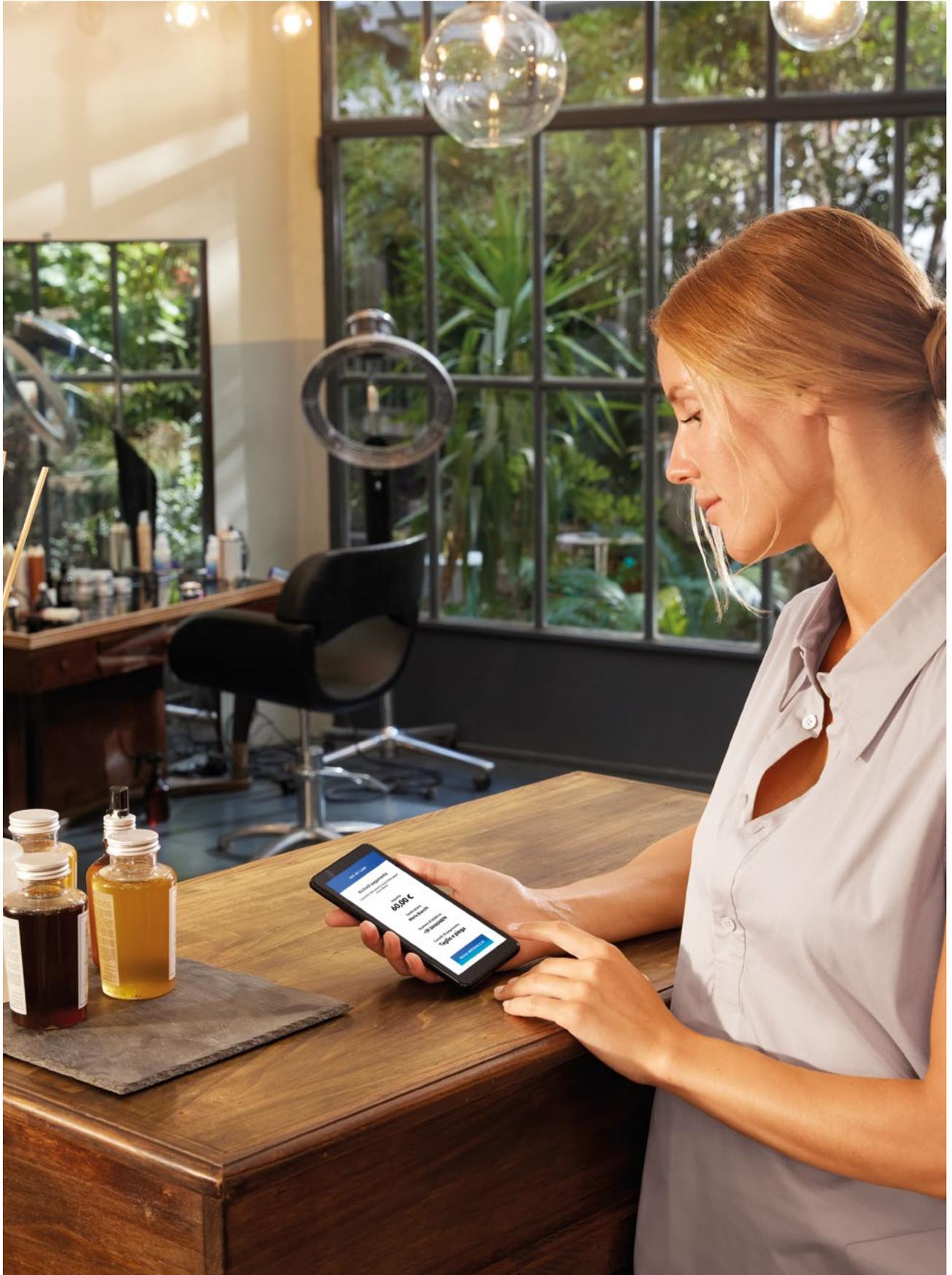
Attività economiche	Codice	Spese in conto capitale assolute	Quota di spese in conto capitale	Criteri per il contributo sostanziale		Criteri per "non arrecare un danno significativo"						Quota di spese in conto capitale allineate alla Tassonomia, 2022	Categorizzazione (attività abilitante)	Categorizzazione (attività di transizione)	
				Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi				Garanzie minime di salvaguardia
		€/000	%	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	A	T
<b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>															
<b>A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)</b>															
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5	0	0%	0%	0%		N		N	N		S	0%	-	-
Ristrutturazione di edifici esistenti	7.2	0	0%	0%	0%		N	N	N	N		S	0%	-	-
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	7.3	0	0%	0%	0%		N			N		S	0%	-	-
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1	0	0%	0%	0%		N	N	N			S	0%	-	-
<b>Spese in conto capitale delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>		<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>		<b>S</b>	<b>0%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Attività economiche	Codice	Spese in conto capitale assolute	Quota di spese in conto capitale	Criteri per il contributo sostanziale		Criteri per "non arrecare un danno significativo"							Quota di spese in conto capitale allineate alla Tassonomia, 2022	Categorizzazione (attività abilitate)	Categorizzazione (attività di transizione)	
				Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia				
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5	110	0,02%													
																
Ristrutturazione di edifici esistenti	7.2	2.291	0,41%													
																
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	7.3	224	0,04%													
																
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1	84.160	15,04%													
<b>Spese in conto capitale delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)</b>		<b>86.784</b>	<b>15,51%</b>										<b>15,51%</b>	-	-	
<b>Totale (A.1 + A.2)</b>		<b>86.784</b>	<b>15,51%</b>										<b>15,51%</b>	-	-	
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																
<b>Spese in conto capitale delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)</b>		<b>472.651</b>	<b>84,49%</b>													
<b>Totale (A + B)</b>		<b>559.436</b>	<b>100%</b>													

**TASSONOMIA EUROPEA: ATTIVITÀ ECONOMICHE AMMISSIBILI E ALLINEATE - OPEX**

Attività economiche	Codice	Spese operative assolute	Criteri per il contributo sostanziale			Criteri per "non arrecare un danno significativo"					Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di spese operative allineate alla Tassonomia, 2022	Categoria (attività abilitante)	Categoria (attività di transizione)
			Quota di spese operative	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	inquinamento					
		€/000	%	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	A	T
<b>C. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>															
<b>A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)</b>															
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	5.5	0	0%	0%	0%		N		N			S	0%	-	-
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5	0	0%	0%	0%		N		N	N		S	0%	-	-
Servizi di trasporto di merci su strada	6.6	0	0%	0%	0%		N		N	N		S	0%	-	-
Ristrutturazione di edifici esistenti	7.2	0	0%	0%	0%		N	N	N	N		S	0%	-	-
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	7.3	0	0%	0%	0%		N			N		S	0%	-	-
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1	0	0%	0%	0%		N	N	N			S	0%	-	-
<b>Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>		<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>		<b>S</b>	<b>0%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Attività economiche	Codice	Spese operative assolute	Quota di spese operative	Criteri per il contributo sostanziale		Criteri per "non arrecare un danno significativo"							Quota di spese operative allineate alla Tassonomia, 2022	Categoria (attività abilitate)	Categoria (attività di transizione)
				Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia			
<b>A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)</b>															
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	5.5	159	0,03%												
															
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5	1.181	0,25%												
Servizi di trasporto di merci su strada	6.6	14.547	3,11%												
															
Ristrutturazione di edifici esistenti	7.2	1.882	0,40%												
															
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	7.3	379	0,08%												
															
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1	167.010	35,74%												
															
<b>Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)</b>		<b>185.159</b>	<b>39,63%</b>										<b>39,63%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Totale (A.1 + A.2)</b>		<b>185.159</b>	<b>39,63%</b>										<b>39,63%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>D. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>															
<b>Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)</b>		<b>282.117</b>	<b>60,4%</b>												
<b>Totale (A + B)</b>		<b>467.276</b>	<b>100%</b>												



# TCFD REPORT



```
#define ASM_VMX_VMREAD_RDX_RAX ".byte 0x07, 0x00, 0x00, 0x00"
static __always_inline unsigned long vmcs_read2(unsigned long va
{
    unsigned long va
    asm volatile ( __ex_clear(ASM_VMX_VMREAD_RDX_RAX, 0)
                  : "=r"(value) : "d"(va) : "cc");
    return value;
}
#include <stdint.h>
int main(int argc, char **argv) {
    intb4_t src = argc;
    intb4_t dst;
    volatile
    ...
}
```

Executive Summary	158
Governance	159
Strategy	160
Gestione dei rischi e delle opportunità climatiche	161
Metriche e obiettivi	166

# TCFD REPORT

## Executive Summary

Tramite il seguente report, il Gruppo Nexi si impegna a rendicontare quanto fatto per contribuire alla lotta al cambiamento climatico: il documento è strutturato in quattro aree di approfondimento, che corrispondono alle aree di disclosure definite dalle Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), riguardanti l'approccio al cambiamento climatico in termini di governance, strategia, analisi dei rischi e delle opportunità, metriche utilizzate ed obiettivi.

Il Gruppo è dotato di un Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità a supporto del Consiglio d'Amministrazione nelle attività di valutazione dei rischi e delle opportunità derivanti dal cambiamento climatico, e di una strategia ESG che identifica la decarbonizzazione come uno dei principali pillar. Nel corso del 2022, il Gruppo Nexi ha continuato a lavorare con impegno quantificando in maniera sempre più accurata e completa gli impatti in termini di emissioni considerando il perimetro complessivo a seguito delle acquisizioni di SIA e Nets, e ha intrapreso l'aggiornamento dei suoi obiettivi di riduzione delle emissioni GHG già approvati da Science-Based Targets Initiative, tuttora in attesa di approvazione.

I target hanno come ambizione raggiungere il Net Zero entro il 2040, dieci anni prima del 2050 (obiettivo fissato dall'Unione Europea per rispondere all'Accordo di Parigi) e riguardano la riduzione delle emissioni assolute di GHG di Scope 1 e 2 in Italia del 42% entro il 2030, partendo dalla baseline 2020, e l'impegno affinché il 78% dei fornitori di beni capitali in Italia aderisca a SBTi entro il 2025.

Inoltre, il Gruppo ha cominciato a neutralizzare le proprie emissioni a partire dal 2022 sulla carbon footprint 2021 tramite l'acquisto di crediti di carbonio, in particolare tramite un progetto di miglioramento della qualità dell'acqua in Rwanda ed un progetto di protezione delle foreste in Zimbabwe.

Infine, nel corso dell'ultimo biennio, è stata condotta una prima analisi di identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità derivanti dal cambiamento climatico, quantificandone i relativi impatti economici attraverso la costruzione di scenari futuri lungo tutta la catena del valore.

## Governance

Nel 2022, in linea con l'anno precedente, il Gruppo Nexi identifica il **"cambiamento climatico"** come tematica materiale.

Il Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) rappresenta il più alto organo di governo **per le questioni legate al clima e per la supervisione della definizione della risposta del Gruppo al cambiamento climatico.**

Il C.d.A. è l'organo responsabile dello sviluppo di strategie e politiche, della definizione di obiettivi e impegni di sostenibilità, della supervisione dell'applicazione della Politica di Sostenibilità e della valutazione dei risultati e dell'adeguatezza delle linee guida di sostenibilità. Il Consiglio definisce il percorso di progressiva integrazione degli obiettivi strategici dell'Alta Direzione e dei Direttori Esecutivi con gli aspetti di sostenibilità, per quanto riguarda il cambiamento climatico. Inoltre, il Consiglio approva e supervisiona il coinvolgimento in iniziative esterne e formalizza gli obblighi di rendicontazione e i piani d'azione.

**Il Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità** supporta il Consiglio nella promozione delle attività relative agli impatti climatici sul Gruppo, incluso il processo di valutazione dei rischi e delle opportunità derivanti dal cambiamento climatico. Il Comitato è istituito all'interno del Consiglio di Amministrazione di Nexi Spa e svolge, tra le altre, funzioni consultive, propositive e preparatorie per assistere il Consiglio nelle attività legate al clima.

I temi legati al clima sono previsti nell'agenda del Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità nell'ambito degli aggiornamenti periodici della funzione ESG al Comitato stesso. Il Comitato esamina e valuta non solo le questioni relative alla *business conduct* e alle dinamiche di interazione con gli stakeholder, ma monitora anche il posizionamento del Gruppo sui temi della sostenibilità, puntando ad un allineamento costante alle normative vigenti ed emergenti e alle migliori pratiche di mercato.

Entro i prossimi due anni, il Gruppo prevede di avere uno o più membri del Consiglio di Amministrazione con **competenze in materia di clima**. Il Consiglio di Amministrazione ha avviato una serie di riflessioni per migliorare ulteriormente le competenze sulle tematiche ESG, comprese quelle climatiche, utili per sostenere e intraprendere ulteriori iniziative in questo ambito da parte del Gruppo nel medio-lungo periodo. A questo proposito, nel 2022 il Gruppo ha iniziato la programmazione di attività di formazione specifiche da effettuate nel corso del 2023.

Inoltre:

- **il Chief Risks Officer (CRO)** è responsabile delle attività di gestione del rischio e supervisiona l'implementazione del *framework* ERM, compresa la valutazione ESG. Il CRO riferisce trimestralmente al Comitato per il controllo dei rischi e la sostenibilità e direttamente al CEO;
- **il Chief Information Officer (CIO)** è responsabile di garantire la continuità operativa, comprese le iniziative adottate contro i rischi fisici acuti e il miglioramento dell'efficienza energetica dei *data center* del Gruppo e riferisce direttamente all'Amministratore delegato;
- **il direttore della funzione Global Real Estate and Facility Management** riferisce con frequenza regolare al Chief Administrative Officer e supervisiona tutte le attività relative alla creazione di un luogo di lavoro ecologico e più efficiente dal punto di vista energetico, identificando e implementando iniziative di miglioramento dell'efficienza energetica in tutti gli edifici adibiti a ufficio e negli impianti di produzione;

- **il direttore della funzione Group Procurement** riporta al CFO ed è responsabile della gestione delle azioni di approvvigionamento, compresi gli aspetti legati al clima. È inoltre responsabile della qualificazione dei fornitori in termini di tematiche ambientali;

- **il direttore della funzione Group Corporate & External Affairs and ESG** supervisiona l'implementazione dei target di decarbonizzazione di Gruppo e riferisce periodicamente al Consiglio di Amministrazione e ai comitati endoconsiliari.

In aggiunta, all'interno del percorso di progressiva integrazione degli obiettivi di sostenibilità negli obiettivi strategici del Top Management e dei Direttori Esecutivi, come anche nei sistemi di incentivazione variabile, il Gruppo Nexi prevede di inserire **incentivi per il management** legati agli obiettivi climatici già entro il prossimo fiscal year.

## Strategy

Il Gruppo è costantemente impegnato a ridurre il proprio impatto sull'ambiente e la strategia ESG del Gruppo ritiene la decarbonizzazione uno dei pillar da perseguire ed, a tal fine, individua best practice ed iniziative da intraprendere per la neutralità climatica.

Gli obiettivi individuati dal Gruppo sono:

- a) target approvati da SBTi per l'azzeramento delle emissioni nel 2040;
- b) utilizzo del 100% di energia rinnovabile;
- c) neutralità climatica a partire dal 2022.

Le iniziative identificate e implementate per l'allineamento agli obiettivi di riduzione delle emissioni riguardano:

- l'aggiornamento e l'estensione degli obiettivi a breve termine per includere SIA e Nets, e l'ottenimento dell'approvazione di SBTi per tale estensione obiettivi;
- la definizione di obiettivi di decarbonizzazione a lungo termine che includano l'intero Gruppo per raggiungere l'azzeramento delle emissioni entro il 2040, e l'approvazione di tali obiettivi da parte di SBTi;
- azioni di riduzione dello Scope 1 e Scope 2 tramite: la flotta elettrica, utilizzo di energia rinnovabile, l'eliminazione graduale del riscaldamento a combustione;
- l'identificazione di azioni per le categorie di Scope 3, come viaggi a basse emissioni di carbonio per i dipendenti, programmi di coinvolgimento dei fornitori, alternative di POS a basse emissioni di carbonio.

In merito a tali iniziative, è utile evidenziare che già nel 2021 il Consiglio d'Amministrazione avesse approvato gli obiettivi di riduzione delle emissioni dirette e indirette del perimetro italiano del Gruppo, i quali sono stati sottoposti e poi approvati dalla Science Based Target initiative (SBTi), un prestigioso network internazionale creato da WRI, CDP, WWF e Global Compact delle Nazioni Unite.

Nel corso dell'ultimo quadrimestre 2022, i target di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> sono stati estesi all'intero perimetro del Gruppo e condivisi con SBTi. Alla data di pubblicazione di questo report, tali obiettivi sono in fase di revisione e l'approvazione è prevista nella seconda metà del 2023.

Inoltre, parallelamente alla riduzione progressiva dei propri impatti, il Gruppo ha cominciato a neutralizzare le proprie emissioni a partire dal 2022 sulla carbon footprint 2021. L'attività è avvenuta tramite l'acquisto di crediti per progetti di riforestazione.

In secondo luogo, gli obiettivi identificati per l'utilizzo del 100% di energia rinnovabile sono:

- il raggiungimento dell'obiettivo del 100% di elettricità rinnovabile entro il 2024 a livello di Gruppo;
- l'acquisto di Garanzie d'Origine europee di qualità;
- la valutazione del potenziale di generazione in loco.

Mentre per quanto riguarda la neutralità climatica a partire dal 2022, gli obiettivi riguardano:

- la compensazione delle emissioni lorde di carbonio attraverso l'acquisto di crediti di carbonio certificati;
- la comunicazione di una dichiarazione di neutralità climatica;
- la costruzione di un portafoglio di compensazione delle emissioni di carbonio diversificato e a lungo termine.

Le iniziative per la neutralità climatica hanno richiesto un extra-budget per il 2022 e, d'ora in poi, sarà stanziato un budget annuale ricorrente.

Nel 2021, Nexi Italia ha condotto una prima analisi specifica al fine di identificare i rischi e le opportunità derivanti dal cambiamento climatico e quantificarne i relativi impatti economici attraverso la costruzione di scenari futuri (con orizzonte temporale di 10 -20 anni). Nel 2022, tale analisi è stata estesa anche al perimetro delle società acquisite Nets e SIA, i cui risultati verranno approfonditi nella prossima sezione del report.

## Gestione dei rischi e delle opportunità climatiche

### Identificazione e monitoraggio dei rischi e delle opportunità legati al clima

In linea con le raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate (Corporate Governance Code), l'Enterprise Risk Management (ERM) si concentra sulla gestione dei rischi rilevanti in relazione alla creazione di valore attraverso l'integrazione della cultura e delle pratiche di Risk Management nei processi di definizione della strategia e di gestione delle performance.

Ogni evento identificato, viene valutato per impatto, probabilità e maturità del sistema di gestione secondo scale di rischio a quattro livelli. Alla luce della valutazione del rischio, atta a dare priorità agli eventi identificati sulla base dell'esposizione al rischio residuo, i rischi considerati con un impatto sostanziale sono quelli che, in caso di evento, potrebbero avere un impatto economico superiore al 5% dell'EBITDA aziendale.

Il processo di Enterprise Risk Assessment integra anche l'identificazione e il monitoraggio dei rischi legati al clima. Nessun rischio rilevante legato ai cambiamenti climatici è stato identificato per il periodo 2023-2025 con impatti sostanziali sul Gruppo Nexi. Tuttavia, data l'importanza strategica e reputazionale, tali tipologie di rischio vengono monitorate e valutate periodicamente al fine di comprenderne le potenziali implicazioni e definire un percorso di mitigazione e adattamento. A tal fine, il Gruppo ha condotto un'analisi per identificare i potenziali rischi e le opportunità derivanti dal cambiamento climatico. La metodologia e l'approccio prendono in considerazione elementi quantitativi e qualitativi per arrivare ad una mappatura completa degli eventi che potrebbero interessare la catena del valore del Gruppo Nexi e valutare i relativi impatti finanziari.

Diversi infatti sono gli aspetti analizzati rispetto ai quali potrebbero sorgere rischi e/o opportunità legati al cambiamento climatico e molte le azioni intraprese per la mitigazione e/o incentivazione di tali effetti:

- (a) *normativa vigente*: il Gruppo attua un monitoraggio costante atto a minimizzare il rischio che si possa incorrere in sanzioni, perdite finanziarie o danni di reputazione;
- (b) *normativa emergente*: il Gruppo attua continue azioni di adeguamento per evitare cambiamenti improvvisi nel contesto operativo;
- (c) *tecnologia*: sono stati monitorati i rischi e le opportunità legati al clima e allo sviluppo tecnologico, in particolare in termini di tecnologie impiegate e di prevenzione dell'obsolescenza;
- (d) *legale*: vengono svolte azioni di mitigazione del rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie significative o danni alla reputazione a causa di violazioni di normative vigenti o di autoregolamentazione;
- (e) *mercato*: vengono analizzati i rischi e le opportunità legati alle aspettative dei clienti e degli stakeholder, come ad esempio gli aumenti di costo legati a forniture più ecologiche;
- (f) *reputazione*: viene analizzato il rischio di subire danni alla reputazione e, a tal fine, il Gruppo monitora la propria reputazione attraverso l'indice RepTrack® del Reputational Institute, che considera anche gli aspetti ambientali;
- (g) *rischi fisici acuti*: i rischi fisici possono impattare gli asset (data center, uffici e stabilimenti di carte di credito), i fornitori e / o clienti, con effetti sulla continuità operativa e/o sui ricavi. A mitigazione di tale rischio, sono stati predisposti piani di Business Continuity e Disaster Recovery per garantire la continuità degli asset strategici del Gruppo;
- (h) *rischi fisici cronici*: gli aumenti strutturali della temperatura potrebbero comportare un aumento dei costi energetici necessari per il raffreddamento dei data center e delle strutture utilizzate per la personalizzazione delle carte di credito.

## L'analisi degli scenari climatici

Il Gruppo ha implementato diverse analisi di scenari climatici come strumento per identificare potenziali rischi e opportunità legati al clima, considerando sia l'aumento di temperatura di 1,5°C che di 4°C su un orizzonte temporale del 2030 e del 2050, tra cui:

1. l'analisi di rischio sulle strutture del Gruppo Nexi, con focus sui rischi climatici fisici e sui rischi e le opportunità di transizione;
2. l'analisi di rischio sui clienti e fornitori, con focus sui rischi climatici fisici e di transizione.

## L'analisi di rischio sulle strutture del Gruppo Nexi

### Focus sui rischi climatici fisici

L'organizzazione può essere esposta a eventi meteorologici estremi che potrebbero avere un impatto diretto e indiretto sulla continuità delle operazioni aziendali.

Il perimetro selezionato è composto dai data center e stabilimenti di produzione di carte di credito considerati strategici per il Gruppo (sono state escluse quelle in fase di dismissione) situati nell'UE 27.

Danimarca, Italia e Finlandia sono i Paesi in cui sono situati il maggior numero delle strutture in perimetro, di cui le strutture situate in Italia contribuiscono al 55% del Valore Patrimoniale Totale analizzato.

Tra i rischi fisici maggiormente significativi, sono stati presi in considerazione gli impatti potenziali derivanti da inondazioni improvvise, vento estremo e terremoti, attraverso i seguenti fattori:

- la probabilità che un evento si verifichi considerando la valutazione geografica ad alta risoluzione spaziale;
- gli impatti legati ad eventi sismici in base all'ubicazione delle strutture e all'evoluzione dei fenomeni di cambiamento climatico;
- le perdite stimate.

Per analizzare il rischio estremo di vento e alluvione sulle strutture in termini di danni diretti agli edifici, ai macchinari e ai beni e di danni indiretti al business, le variabili economiche chiave considerate sono il *Cost in terms of Revenue per day of Facility shutdown* per stimare le perdite derivanti dall'interruzione del business, e l'*Estimated Value of Facility*. In particolare, l'analisi considera:

- la probabilità dell'evento in base alla valutazione geografica effettuata sfruttando le metodologie di analisi più aggiornate (ad esempio, integrando dati satellitari, modelli fisici 3D, ecc) per cogliere la scala locale dei fenomeni. Questa valutazione evidenzia le strutture che non sono situate in aree esposte al rischio di inondazione costiera e fluviale come al rischio di atterraggio e che quindi non vengono considerate. Per quanto riguarda l'alluvione pluviale, che presenta un impatto maggiore sulle strutture aziendali, sono stati considerati i seguenti fattori: tipo di suolo, pendenza del terreno e intensità della pioggia;
- l'impatto basato sugli scenari: sono disponibili mappe dei rischi sia sull'orizzonte temporale che in prospettiva futura, basate sulla proiezione della frequenza e dell'intensità dei fenomeni in funzione degli scenari climatici RCP. I due scenari fisici scelti sono RCP 2.6 (scenario di mitigazione) e RCP 4.5 (scenario di stabilizzazione);
- la valutazione della vulnerabilità viene effettuata stimando le curve di vulnerabilità in base al tipo di azienda, alle caratteristiche architettoniche, ai pericoli, ai settori e al tipo di asset per stimare i danni diretti alla proprietà, ai beni e ai macchinari e i danni indiretti legati all'interruzione dell'attività. Le curve tengono conto anche del settore di attività per cui la struttura è utilizzata e del codice Ateco. Per le strutture con attività in corso a partire dal secondo piano, le perdite derivanti dal rischio di alluvione ai macchinari e alle merci sono stimate pari a zero. Pertanto, il rischio di alluvione è un fattore significativo per quantificare il danno per tutte le strutture che hanno attività al piano terra e il danno da interruzione dell'attività;
- le perdite attese sono quantificate per tre decenni e per due scenari scelti.

Per analizzare il rischio sismico sulle strutture, l'analisi è stata effettuata seguendo la stessa metodologia del rischio estremo utilizzata per i rischi legati al vento e alluvioni, senza considerare gli scenari.

I paesi più esposti al rischio sismico sono Croazia, Slovenia e Italia, anche se le strutture all'interno del perimetro di analisi sono principalmente situate in aree non esposte al rischio sismico.

Dall'analisi complessiva, nessuna località è risultata fortemente esposta a vento estremo e terremoti, mentre il principale evento naturale a cui le strutture del Gruppo Nexi potrebbero essere esposte in termini di perdite stimate è l'inondazione. Si segnala tuttavia che il Gruppo ha in essere polizze assicurative al fine di mitigare eventuali perdite derivanti da questo tipo di evento.

Inoltre, al fine di gestire potenziali rischi di continuità operativa e indisponibilità delle sedi, dovuti anche a disastri naturali, è stato implementato un Sistema di Gestione della Continuità Operativa (*Business Continuity Management System - BCMS*) con l'obiettivo di aumentare la resilienza dei processi e dei servizi erogati, prestando particolare attenzione alla soddisfazione dei propri clienti.

### **Focus su rischi e opportunità legati a rischi climatici di transizione**

Per quanto riguarda i rischi di transizione, il Gruppo ha individuato il rischio derivante dall'emergere di nuove normative e obblighi di comunicazione delle emissioni che causano un aumento dei costi indiretti (operativi) e l'opportunità di utilizzare modalità di trasporto più efficienti, per ridurre i costi indiretti (operativi).

Per quanto riguarda il rischio identificato, il Gruppo non è influenzato dai meccanismi di carbon pricing, ma ha effettuato un'analisi con una prospettiva di medio e lungo termine per quanto riguarda l'aumento dei costi futuri delle emissioni di gas serra considerando due scenari alternativi: New Development Scenario (aumento della temperatura di 1,5°C) e Stated Policies Scenarios- STEPS (aumento della temperatura di 4°C) a medio (2030) e lungo (2050) termine.

Il Gruppo ha stimato l'impatto finanziario sulla base dei livelli di emissione del 2019 come livello di partenza e degli obiettivi di riduzione globale delle emissioni (cioè SBTi -42%) nel 2030.

La risposta a questo rischio è basata su una strategia di riduzione delle emissioni, definita in linea con gli obiettivi science-based. Per raggiungere gli obiettivi, il Gruppo sta portando avanti diverse iniziative di riduzione delle emissioni. Il costo di risposta al rischio considera gli investimenti attualmente in corso con riferimento al rinnovo della flotta aziendale (ad esempio, investimenti in stazioni di ricarica) con auto ibride e alle iniziative di efficienza degli edifici (ad esempio, il rinnovamento degli impianti di termo-refrigerazione).

In secondo luogo, il Gruppo ha stimato l'opportunità derivante dall'utilizzo di mezzi di trasporto più efficienti e dalla riduzione dei costi operativi grazie al passaggio a veicoli ibridi o elettrici. Questa iniziativa consentirebbe di ridurre le emissioni Scope 1 e di allinearsi all'obiettivo definito.

Il Gruppo Nexi prevede di sostituire gradualmente la propria flotta con veicoli ibridi o elettrici entro il 2024. L'impatto dell'opportunità è stato stimato considerando le emissioni, i livelli di consumo, i costi di leasing, la manutenzione, altri costi accessori e gli incentivi della flotta aziendale ibrida rispetto alla flotta tradizionale.

### L'analisi di rischio su clienti e fornitori

Oltre all'analisi sulle strutture, anche i fornitori e i clienti del Gruppo possono essere esposti a rischi fisici e di transizione che potrebbero avere un impatto diretto e indiretto sulla continuità delle operazioni e sui ricavi previsti. Più precisamente, il Gruppo Nexi ha valutato come un perimetro rappresentativo di fornitori e clienti sia posizionato rispetto a nove eventi di cambiamento climatico associati al rischio fisico cronico (cambiamento di temperatura, stress da calore, cambiamento dei modelli di vento, cambiamento dei modelli e dei tipi di precipitazione, scongelamento del permafrost, innalzamento del livello del mare, stress idrico, erosione del suolo e delle coste, degrado del suolo), a otto eventi di cambiamento climatico associati al rischio fisico acuto (ondate di calore, incendi, tempeste di vento, siccità, forti precipitazioni, inondazioni, frane e cedimenti) e al rischio di terremoto.

Inoltre, prendendo in considerazione due Scenari di Transizione (Scenario Ordinario e *Hot House world scenario*), per il rischio di transizione Nexi ha valutato come i ricavi, gli investimenti e l'E-BITDA di ciascun fornitore e cliente del perimetro selezionato sarebbero stati impattati dai requisiti e dai cambiamenti normativi che una transizione verso l'obiettivo Net Zero 2050 comporta.

Il portafoglio clienti preso in analisi è composto da circa 20.000 clienti sulla base dei volumi delle transazioni e/o ricavi.

Per quanto riguarda invece i fornitori, il perimetro di analisi è composto da circa 2.000 fornitori del Gruppo Nexi, prioritizzati sulla base dello spesa totale verso ciascuno di essi.

### Focus sul rischio fisico

La metodologia utilizzata per stimare l'esposizione al rischio fisico dei clienti e fornitori in analisi è la seguente:

- per ogni azienda è stato elaborato l'elenco delle sedi con le relative coordinate e per ogni sede è stata effettuata la valutazione congiunta della pericolosità geografica e dell'impatto atteso in base al settore di appartenenza. Un punteggio di rischio sintetico viene assegnato per singola azienda aggregando le valutazioni per ogni unità locale, con criteri che possono considerare l'importanza di ciascuna di esse (ad esempio, il numero di dipendenti);
- per ogni sede aziendale e per l'unità locale sono state definite mappe di pericolosità che evidenziano il grado di esposizione del territorio a uno specifico rischio naturale o climatico. In particolare, le mappe utilizzate per la costruzione dei punteggi di rischio fisico rilevano l'esposizione a 18 pericoli fisici e naturali, distinguendo tra:

- eventi di rischio cronico: che si riferiscono ai fenomeni climatici che generano cambiamenti progressivi che possono causare danni indiretti (ad esempio, aumento dei costi di lavoro, produzione, raffreddamento...);
- eventi di rischio acuto: riguardano fenomeni estremi che possono causare danni diretti agli asset (ad esempio, perdita di merce in magazzino, danni ai macchinari...);
- rischio terremoto: non legato a fenomeni meteo-climatici, questo rischio è assimilabile all'indicatore di rischio acuto in quanto riguarda fenomeni estremi che possono causare danni materiali agli asset.

Infine, per ogni controparte viene fornita una misura sintetica del rischio fisico futuro (2040) con il dettaglio delle relative determinanti (alluvioni, frane, vento, siccità) considerando tutte le sedi aziendali (sede centrale e unità locali). I punteggi sintetici hanno lo scopo di riassumere la pericolosità complessiva e di orientare le scelte dell'organizzazione in termini di monitoraggio, mitigazione del rischio e politica creditizia.

Il risultato dell'analisi è che il 6% dei clienti in perimetro di analisi, con un volume di transazione pari al 2% del totale in scope, presenta un'esposizione molto elevata ai rischi fisici, determinata principalmente dal rischio acuto (soprattutto ondate di freddo, gelo e inondazioni). Nessun rischio significativo è invece associato al rischio cronico. Mentre, per quanto riguarda i fornitori, si segnala che la maggior parte di essi non è interessata da eventi di cambiamento climatico legati a rischi fisici.

### Focus sul rischio di transizione

Lo stesso perimetro considerato per il rischio fisico è stato analizzato in termini di rischio di transizione. Il rischio di transizione rappresenta il possibile impatto finanziario subito dall'azienda a causa della transizione verso un'economia sostenibile dal punto di vista ambientale (ad esempio, a basse emissioni di carbonio).

La metodologia utilizzata per stimare l'esposizione al rischio di transizione dei clienti e fornitori in perimetro di analisi è la seguente:

- gli scenari utilizzati come input sono gli scenari "hot house world", che ipotizzano il mantenimento delle sole politiche già implementate e lo scenario "net zero 2050", che rappresenta lo scenario più favorevole entro il quale le politiche climatiche limitano il riscaldamento globale a 1,5°C, raggiungendo le emissioni nette di CO<sub>2</sub> pari a zero a livello globale nel 2050;
- i macrofattori determinanti rappresentano tre principali variabili legate alla transizione: le politiche e la regolamentazione, la tecnologia e la domanda di mercato. Gli effetti su questi macrofattori, a seconda degli scenari considerati, sono riassunti attraverso variabili macroeconomiche rese disponibili dal NGFS (*Network for greening the financial system*), in analogia con quanto fatto dall'*European Banking Authority* per la valutazione e la stima del rischio di transizione;
- il modello stima l'impatto su ricavi, investimenti e costi, integrando un approccio top-down, basato su valutazioni settoriali, e uno bottom-up, che si basa su modelli di stima sui bilanci delle singole controparti;
- per ogni controparte, viene fornita una misura sintetica del Rischio di transizione futuro (2050) con il dettaglio delle relative determinanti (Ricavi, EBITDA e Investimenti). L'output è sintetizzato in punteggi da 1 a 5 che indicano l'impatto di un orizzonte trentennale dovuto alla transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio.

I risultati mostrano che lo 0,2% dei clienti e il 3% dei fornitori in perimetro presentano un'esposizione molto alta verso i rischi di transizione. L'esposizione è determinata principalmente dagli sforzi in termini di spese di investimento che si prevede di sostenere per stare al passo con le normative di transizione.

## Metriche e obiettivi

### Carbon footprint

Nell'ambito della Strategia sul Clima, nel 2023, il Gruppo Nexi ha continuato a lavorare con impegno, in primis quantificando in maniera sempre più accurata e completa gli impatti in termini di emissioni. Infatti, il Gruppo Nexi ha calcolato le emissioni GHG dirette e indirette relative al periodo 2022 considerando il perimetro complessivo del Gruppo a seguito delle acquisizioni di SIA e Nets. Pur mantenendo l'approccio metodologico in linea con quello usato per il 2021, ci sono stati alcuni aggiornamenti volti a migliorare la completezza dell'inventario:

- in linea con l'impegno continuo del Gruppo di migliorare la mappatura dei propri impatti ambientali, i risultati per il 2022 includono la categoria Capital Goods nello scope 3, corrispondente alle emissioni generate dall'acquisto dei terminals (POS e ATM);
- rendicontazione per la prima volta di 9 categorie di Scope 3 per SIA<sup>29</sup>;
- maggiore granularità dei dati di attività a favore di un miglior livello di dettaglio per singole legal entity del Gruppo e, contemporaneamente, migliore qualità dei dati utilizzati. Questo miglioramento, in linea con gli obiettivi di decarbonizzazione del Gruppo, permette di individuare con maggior precisione gli hotspot emissivi e le possibili azioni di riduzione<sup>30</sup>;
- utilizzo di fattori emissivi sempre più accurati e specifici, basandosi sugli ultimi database disponibili, preservando comunque la comparabilità dei dati<sup>31</sup>.

Nel corso del 2022, il Gruppo Nexi ha anche calcolato le emissioni GHG dirette e indirette per tutto l'anno di rendicontazione 2021 considerando il perimetro complessivo di Gruppo, a seguito delle acquisizioni di SIA e Nets. In linea con le best-practice internazionali, l'aggiornamento dei target SBTi near-term e lo sviluppo dei target Net Zero, il GHG Protocol richiede che la baseline includa anche le aziende che, al momento di fissare il target, appartengono al perimetro, indipendentemente dalla loro appartenenza al Gruppo nell'anno del base year. Tale pratica permette la comparabilità delle emissioni durante gli anni considerando lo stesso perimetro. Il valore delle emissioni dell'anno base 2021 sarà incluso nella rendicontazione del questionario CDP Climate Change.

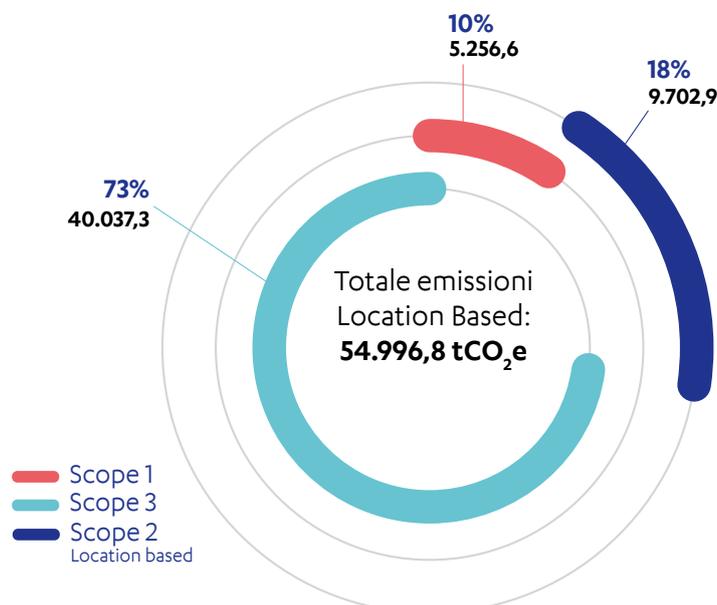
<sup>29</sup> Nell'ultima rendicontazione di carattere non finanziario di SIA, l'azienda rendicontava solo le emissioni relative ai viaggi di lavoro.

<sup>30</sup> Inclusione delle emissioni relative ai pernottamenti in hotel per i viaggi di business e stima più dettagliata dei viaggi di business tramite mezzi pubblici. Le emissioni relative al consumo delle auto ibride (Scope 1 e 2) sono state calcolate con maggiore accuratezza grazie ad una migliore raccolta dati. Per i data center di proprietà (palazzi) sono state aggiunte le emissioni referenti ai rifiuti, perdite di gas refrigeranti e gasolio usato per alimentare generatori back-up. Sono stati individuati anche casi diversi per la proprietà dei data center, ad esempio palazzi di proprietà e racks in leasing.

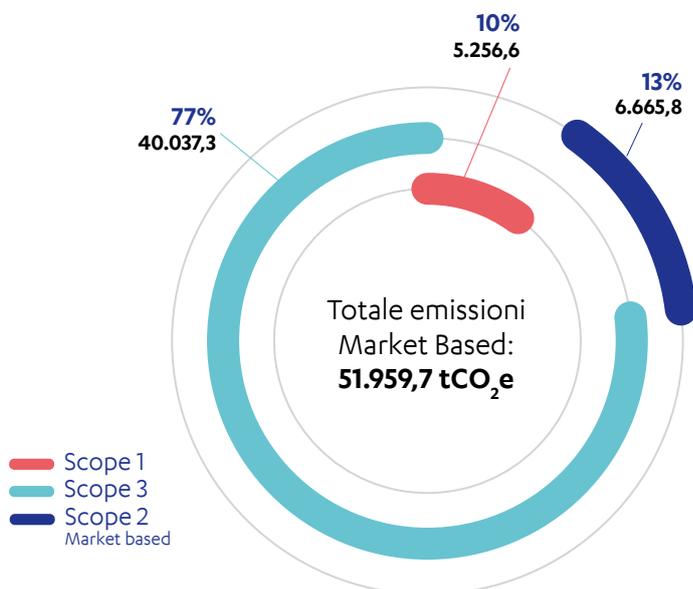
<sup>31</sup> Categorie che hanno riscontrato il cambiamento dei fattori emissivi più rilevante: "Fuel and Energy Related activities not included in Scope 1 and 2", Scope 1, teleraffreddamento e telerscaldamento.

#### CARBON FOOTPRINT GRUPPO NEXI 2022

##### LOCATION BASED

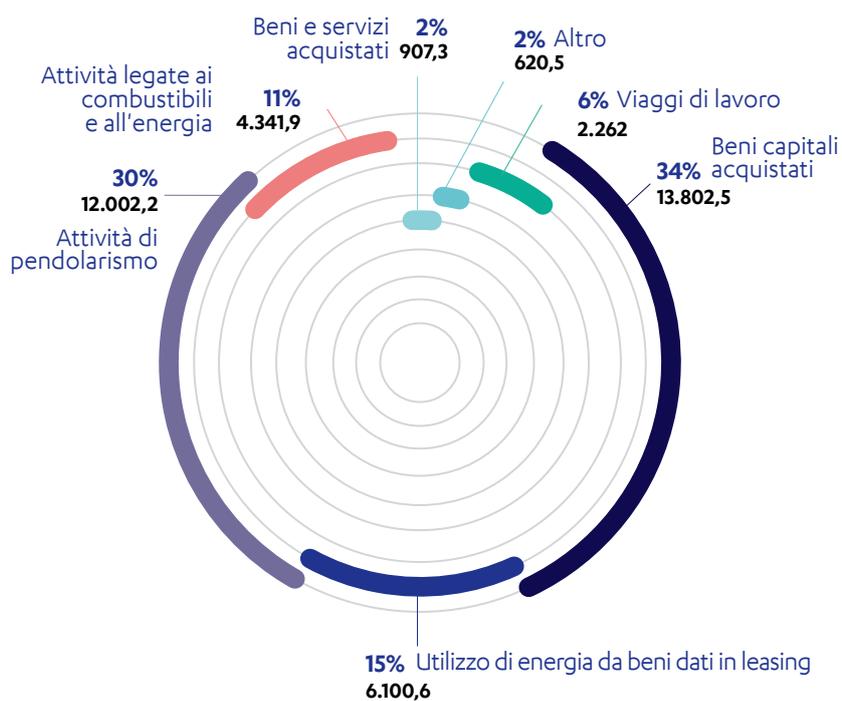


**MARKET BASED**



**CARBON FOOTPRINT GRUPPO NEXI 2022**

**SCOPE 3 PER CATEGORIA**



## Target di decarbonizzazione

Nel corso del 2022, il Gruppo Nexi ha intrapreso l'aggiornamento dei suoi obiettivi di riduzione delle emissioni GHG dirette e indirette già approvati da Science-Based Targets Initiative. Questi targets si trovano in attesa del processo di approvazione.

I target ad oggi attivi, approvati da SBTi nel 2021, contribuiscono a limitare il riscaldamento globale a 1,5°C al di sopra dei livelli preindustriali e riguardano:

- la riduzione delle emissioni assolute di gas serra (GHG) di Scope 1 e 2 in Italia del 42% entro il 2030, partendo dalla baseline 2020;
- l'impegno affinché il 78% dei fornitori di beni capitali in Italia aderisca a SBTi entro il 2025.

I target aggiornati sono stati sottoposti nuovamente alla validazione di Science-Based Targets Initiative a dicembre 2022 e sono in fase di approvazione. Tale aggiornamento del target a breve termine risponde alla necessità di ampliarne il perimetro in linea con l'impegno preso di estendere gli obiettivi di riduzione delle emissioni a tutto il perimetro di Gruppo entro il 2022.

## Target Net zero

Dando continuità all'impegno di raggiungere le emissioni nette zero entro il 2040, il Gruppo Nexi ha sviluppato dei science-based target **Net Zero**. Questi target sono stati inviati a Science-Based Targets Initiative a dicembre 2022 e sono attualmente in fase di approvazione. Tali target hanno come ambizione raggiungere il Net Zero entro il 2040, dieci anni prima del 2050, che rappresenta l'obiettivo fissato dall'Unione Europea nel European Green Deal per rispondere all'accordo di Parigi.

L'aggiornamento dei target a breve termine e lo sviluppo dei target Net Zero hanno reso necessario ricalcolare anche la baseline delle emissioni dirette e indirette, in linea con linee guida per la definizione dei target. La baseline è aggiornata al 2021 e copre il perimetro complessivo di Gruppo (includendo anche SIA e Nets) per facilitare la comparazione.

## Iniziative di compensazione

Il Gruppo Nexi ha acquistato crediti di carbonio basati su due specifici progetti:

- Progetto di miglioramento della qualità dell'acqua in Rwanda: attualmente, nel paese la qualità dell'acqua non permette alle famiglie di utilizzarla senza prima bollirla tramite modalità inefficienti. Il progetto permette di migliorare l'efficienza di queste stufe e ridurre il consumo, permettendo la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>e l'accesso all'acqua potabile alle comunità locali. Il Gruppo Nexi ha acquistato 6.365 certificati, equivalenti a una quantità di 6.365 tonnellate metriche di CO<sub>2</sub>e. Questo progetto segue la metodologia Gold Standard;
- Progetto di protezione delle foreste in Zimbabwe: progetto REDD+ che ha l'obiettivo di evitare il rilascio di emissioni di carbonio nell'atmosfera quando gli alberi vengono bruciati. Il Gruppo Nexi ha acquistato 25.462 certificati, equivalenti a una quantità di 25.462 tonnellate metriche di CO<sub>2</sub>e. Questo progetto è un progetto certificato da Verified Carbon Standard (VCS).

## Impegno dei fornitori

Come precedentemente detto, il Gruppo collabora con la propria catena del valore in merito ai rischi ed alle opportunità legati al cambiamento climatico. Per quanto riguarda la relazione con i fornitori, l'impegno del Gruppo consiste nel raccogliere informazioni aggiornate sul loro comportamento in tal merito e la loro sensibilizzazione alla tematica.

Per permettere ciò, è stato condiviso un questionario di self assesment su tematiche afferenti al lavoro, i diritti umani, la gestione ambientale e la governance a particolari categorie di fornitori che operano nelle categorie di prodotto più critiche in termini di possibili rischi ESG, ovvero ATM, POS (terminali) e area facility.

Sulla base dei risultati dei questionari di self assesment e di analisi interne, è stato definito un piano per la conduzione, ove necessario, di audit on site, per la verifica sul campo di tematiche in ambito ESG.

Il successo dell'iniziativa è rappresentato dal tasso di risposta al questionario, che corrisponde alla totalità.

Inoltre, è utile sottolineare che oltre il 25% dei fornitori del Gruppo (in termini di spesa) risulta essere certificato ISO14001.

# METODOLOGIA E PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE



Nota metodologica	172
Tabella di raccordo dei temi materiali	176
Indice dei contenuti GRI Standards	177
Relazione della Società di Revisione	182

# NOTA METODOLOGICA

## Requisiti di legge e principi di rendicontazione

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Nexi S.p.A. al 31 dicembre 2022 (in seguito anche “Dichiarazione”) è stata redatta ai sensi del D.lgs. 254/2016 (in seguito anche “Decreto”), assumendo la forma di documento autonomo come consentito dal richiamato Decreto<sup>32</sup>.

Il presente documento è stato redatto in conformità (“*in accordance*”) ai Sustainability Reporting Standard pubblicati dal GRI (Global Reporting Initiative), nella loro ultima versione (2021), ed è riferita al periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2022.

Con l’obiettivo di fornire un’informativa completa sulle performance del Gruppo a tutti gli altri Stakeholder, è stata volontariamente aggiunta agli indicatori GRI Standards una selezione di indicatori qualitativi e quantitativi, correlati ad alcuni temi materiali identificati dal Gruppo. A pagina 177 e seguenti è disponibile l’Indice dei contenuti GRI Standards con il dettaglio dei contenuti rendicontati in conformità al GRI.

Gli aspetti rendicontati all’interno della Dichiarazione sono stati individuati attraverso un processo di analisi di materialità effettuato nel corso del 2022 e in linea con i principi dei GRI Standards - rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza e perimetro di reporting - nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle attività di impresa svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto generato sugli Stakeholder e sul Gruppo stesso.

Nel 2022, la Matrice di materialità del Gruppo Nexi è stata aggiornata per cogliere eventuali cambiamenti riconducibili alla fusione di SIA, avvenuta a dicembre 2021 con efficacia fiscale da gennaio 2022, in relazione alle aspettative di tutti gli stakeholder del Gruppo e agli impatti che gli aspetti di governance, economici, sociali e ambientali potrebbero avere sulle loro decisioni. I dettagli dell’analisi condotta per aggiornare la Matrice di materialità sono riportati all’interno del paragrafo “2.3 L’analisi di materialità” del presente documento. Nel 2022 è stato avviato il processo di allineamento dell’analisi di materialità in relazione alla metodologia proposta all’interno dello standard “GRI 3: Material Topics 2021”, che proseguirà nel corso del 2023.

Inoltre, la Dichiarazione è stata redatta tenendo conto delle Enforcement Priorities definite dalla European Securities and Markets Authority (ESMA) per il 2022.

A partire dalla rendicontazione 2021, Nexi SpA è soggetta agli obblighi di informativa sull’integrazione della sostenibilità nelle proprie attività economiche, in accordo con la classificazione definita dalla Tassonomia Europea e ai sensi del Regolamento (UE) 2020/852, del Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 sul clima e del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178 sul contenuto e la presentazione delle informazioni. Gli indicatori quantitativi associati alla Tassonomia Europea sono presentati attraverso la forma e i riferimenti del Bilancio consolidato d’esercizio. La relazione della società di revisione è allegata alla presente Dichiarazione e non comprende le informazioni sulla Tassonomia Europea riportate in una sezione separata di cui al capitolo 5 “Tassonomia Europea” della Dichiarazione stessa.

<sup>32</sup> Decreto legislativo n. 254/2016, art. 4 e art. 5, punto 3 b.

Per fornire invece una disclosure completa sui rischi e le opportunità connessi al cambiamento climatico, la Dichiarazione di Nexi S.p.A. include al suo interno anche il riferimento alle richieste di disclosure pubblicate a giugno 2017 dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). A partire dal 2022 Nexi S.p.A. predispone un report separato dedicato alle richieste della TCFD, disponibile a pag 156 della presente dichiarazione.

## Periodo e perimetro di rendicontazione

Il perimetro dei dati e delle informazioni di carattere sociale e ambientale comprende tutte le società consolidate integralmente dalla capogruppo Nexi S.p.A, che risultavano operative al 31.12.2022. Eventuali limitazioni di perimetro sono specificate nei singoli capitoli e correttamente commentate nel testo; tuttavia, queste non limitano la comprensione dell'attività del Gruppo e dell'impatto dalla stessa prodotto.

In particolare, il perimetro delle società oggetto di rendicontazione della presente Dichiarazione comprende la Capogruppo Nexi S.p.A. e le società di seguito elencate. Inoltre, si segnala che, a seguito delle variazioni dell'assetto societario avvenute nel 2022, per facilitare la lettura della DNF e assicurare la migliore comparabilità di dati ed informazioni con quanto riportato nella DNF 2021, le società dell'elenco sono identificate all'interno del documento come "Nexi" o "Nets", sulla base della seguente distinzione:

### Nexi:

Nexi Payments S.p.A (99,48%)  
Nexi Payments Greece S.A. (90,01%)  
Mercury Payment Services S.p.A (100%)  
Help Line S.p.A. (69,24%)  
Service HUB S.p.A. (100%)  
SIApay S.r.l. (100%)  
SIA Central Europe, a.s. (100%)  
Nexi Greece S.A. (100%)  
PforCards GmbH (100%)  
SIA RS d.o.o. Beograd (100%)  
SIA Croatia d.o.o. (100%)  
SIA Czech Republic, s.r.o. (100%)  
SIA Romania Payment Technologies S.r.l. (100%)  
SIA Payment Services s.r.o (100%)

### Nets:

Nets US LLC (100%)  
Nets Topco 3 Sarl (100%)  
BillBird SA (100%)  
Nets Holdco 1 ApS (100%)  
Nets Holdco 5 AS (100%)  
Nets A/S (100%)  
Nassa Topco AS (100%)  
Centrum Rozliczen Elektronicznych Polskie ePlatnosci S.A. (100%)  
TopCard Sp. z.o.o. (100%)  
Team4U Sp z.o.o. (75,00%)  
Polskie ePlatnosci Sp. z o.o. (100%)  
Rementi Investments S.A. (100%)  
Concardis GmbH (100%)  
Orderbird GmbH (98,15%)  
Concardis Austria GmbH (100%)  
Paytec Payment Provider GmbH (100%)  
Orderbird AG (98,15%)

CPG Sales GmbH (100%)  
GfIB Wireless GmbH (98,15%)  
Evergood Germany 1 GmbH (100%)  
Concardis Holding GmbH (100%)  
Nets CEE d.o.o. (Croatia) (100%)  
Nets CEE d.o.o. (Slovenia) (100%)  
Nets Cards Processing A/S (100%)  
Nets DanID A/S (100%)  
Nets Denmark A/S (100%)  
Nets Estonia AS (100%)  
Nets Sweden AB (100%)  
Nets Schweiz AG (100%)  
P24 Dotcard Sp. z o.o. (100%)  
PayPro S.A. (82%)  
eCard S.A. (18%)  
Paytrail Oyj (100%)  
Paytrail Technology Oy (100%)  
Checkout Finland Oy (100%)  
Poplatek Oy (100%)  
Poplatek Payments Oy (100%)  
Ratepay GmbH (100%)  
Signaturgruppen A/S (100%)

Le informazioni di natura ambientale delle società SIA Croatia s.o.o, SIA Czech Republic s.r.o, SIA Romania Payment Technologies S.r.l., Nets Holdco 5 AS, Nets AS, Concardis Holding GmbH sono escluse dal perimetro di consolidamento. Con riferimento alla società Storebox ApS sono inclusi soltanto i dati relativi all'headcount e alla remunerazione. La scelta di escludere tali società è in linea con le disposizioni dell'art. 4 del Decreto in quanto le performance di tali società, seppur incluse nell'area di consolidamento, non risultano necessarie al fine di comprendere l'attività del Gruppo, il suo andamento, i suoi risultati e l'impatto prodotto dalla stessa. Eventuali ulteriori limitazioni di perimetro sono opportunamente segnalate all'interno del testo.

A differenza del 2021, in cui i dati relativi a Nets sono da intendersi dal 1 luglio al 31 dicembre, nel 2022 i dati di tutte queste società sono comprese dal 1 gennaio al 31 dicembre.

Laddove richiesto dagli standard GRI, i dati quantitativi sono stati forniti per area geografica, con la seguente categorizzazione:

- Italia;
- Grecia;
- CEE;
- Paesi Nordici;
- DACH;
- Polonia.

Per garantire la comparabilità con le informazioni degli anni precedenti i dati quantitativi inclusi nella Dichiarazione sono rappresentati come segue:

- dati quantitativi storici relativi al 2019 e 2020 per le società italiane del Gruppo;
- dati quantitativi al 2021 per le società italiane del Gruppo;

- dati quantitativi consolidati al 2021 per Nexi, periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2021, e Nets, periodo compreso tra la data del 1 luglio e il 31 dicembre 2021, salvo per i dati che, anche in linea con quanto richiesto dal GRI Standard, presentano un quadro puntuale al 31 Dicembre 2021.

Infine, nell'ambito della rendicontazione dei temi materiali e relative modalità di gestione, per maggiore completezza e chiarezza nella rappresentazione delle informazioni, dove utile, viene fornita una disclosure distinta per Nets e Nexi, in modo da evidenziare opportunamente le singole specificità.

Ove non sia stato possibile ottenere dati quantitativi con gli strumenti di rendicontazione a disposizione del Gruppo, la rendicontazione ha necessariamente fatto ricorso a stime, opportunamente segnalate, fondate sulle migliori metodologie disponibili.

### **Il 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 attestazione da parte degli owner 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 Dichiarazione e la loro approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA nella riunione del 6 marzo 2023 ed è soggetta a revisione limitata da parte della società di revisione esterna PricewaterhouseCoopers SpA, secondo i criteri indicati dallo Standard "International Standard on Assurance Engagement 3000 Revised". La relazione della società di revisione esterna è allegata alla Dichiarazione e non comprende le informazioni sulla Tassonomia Europea riportate nella sezione separata della presente Dichiarazione alla pagina 116 e seguenti.

### **Diffusione della Dichiarazione**

La Dichiarazione è trasmessa alla Consob e al Registro delle Imprese di Milano secondo le modalità previste dal D.lgs. 254/2016 e della Delibera Consob n. 20267 del 18 gennaio 2018.

Viene inoltre diffusa tramite pubblicazione sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com) alla sezione Sostenibilità e distribuita, congiuntamente alla Relazione finanziaria consolidata 2022, in occasione dell'Assemblea annuale di chiusura dell'esercizio. La Dichiarazione viene pubblicata con periodicità annuale.

Per richiedere ulteriori informazioni sulla Dichiarazione e i suoi contenuti è possibile rivolgersi alla Funzione ESG del Gruppo Nexi scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: [csr@nexi.it](mailto:csr@nexi.it)

**TABELLA DI RACCORDO DEI TEMI MATERIALI E INDICE DEI CONTENUTI 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	Limitazioni
<b>Lotta contro la corruzione attiva e passiva</b>	<b>Etica di business, trasparenza e gestione del rischio</b>	<b>205:</b> Anticorruzione	Gruppo Nexi	Clienti Comunità e territorio	
		<b>206:</b> Comportamento anticompetitivo			
		<b>207:</b> Tasse			
		<b>417:</b> Marketing ed etichettatura			
<b>Attinente al personale</b>	<b>Diversità, equità e inclusione</b>	<b>405:</b> Diversità e pari opportunità	Gruppo Nexi		
		<b>406:</b> Non discriminazione			
		<b>401:</b> Occupazione			
<b>Diritti Umani</b>	<b>Benessere dei dipendenti</b>	<b>402:</b> Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali	Gruppo Nexi		
		<b>403:</b> Salute e sicurezza sul lavoro			
		<b>404:</b> Formazione e istruzione			
<b>Sociale</b>	<b>Centralità del cliente</b>	Si rimanda alla nota 33	Gruppo Nexi	Clienti	
	<b>Sicurezza dei dati</b>	<b>418:</b> Privacy dei clienti Si rimanda alla nota 33	Gruppo Nexi	Clienti	
	<b>Inclusione finanziaria</b>	Si rimanda alla nota 33	Gruppo Nexi	Clienti Comunità e territorio	
	<b>Digitalizzazione della società e progresso</b>	Si rimanda alla nota 33	Gruppo Nexi	Innovazione Comunità e territorio	
<b>Ambiente</b>	<b>Cambiamento climatico</b>	<b>201:</b> Performance economica	Gruppo Nexi	Comunità e territorio Ambiente	
		<b>302:</b> Energia			
		<b>305:</b> Emissioni			
	<b>Consumo responsabile</b>	<b>204:</b> Pratiche di approvvigionamento	Gruppo Nexi	Comunità e territorio Ambiente Fornitori	
		<b>301:</b> Materiali			
<b>306:</b> Rifiuti					
-	<b>303:</b> Acqua e scarichi idrici	Gruppo Nexi	Comunità e territorio Ambiente		

<sup>33</sup> Riguardo ai temi materiali non direttamente correlati ad aspetti GRI Standards, si rimanda all'Indice dei contenuti dei GRI Standards a pagina 177.

## INDICE DEI CONTENUTI GRI STANDARDS

<b>Dichiarazione d'uso</b>	<b>Nexi S.p.A. ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo dal 1° gennaio 2022 al 31° dicembre 2022.</b>		
<b>Utilizzo GRI 1</b>	GRI 1 - Principi Fondamentali (2021)		
<b>Informativa - GRI Standard</b>	<b>Disclosure dell'indicatore</b>	<b>Ubicazione / Note</b>	<b>Omissione</b>
<b>INFORMATIVE GENERALI</b>			
<b>GRI 2: Informative generali - versione 2021</b>	2-1: Dettagli organizzativi	pg. 20	
	2-2: Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	pg. 172-175 (Nota metodologica)	
	2-3: Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	pg. 173-174 (Nota metodologica)	
	2-4: Revisione delle informazioni		
	2-5: Assurance esterna		
	2-6: Attività, catena del valore e altri rapporti di business	pg. 110-113	
	2-7: Dipendenti	pg. 72, 137-138	
	2-8: Lavoratori non dipendenti	pg. 138	
	2-9: Struttura e composizione della governance	pg. 26-30	
	2-10: Nomina e selezione del massimo organo di governo	pg. 27	
	2-11: Presidente del massimo organo di governo	pg. 27	
	2-12: Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	pg. 27	
	2-13: Delega di responsabilità per la gestione di impatti	pg. 28-30	
	2-14: Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	pg. 28-30	
	2-15: Conflitti d'interesse	pg. 43	
	2-16: Comunicazione delle criticità	pg. 27-37	
	2-17: Conoscenze collettive del massimo organo di governo	pg. 26	
	2-18: Valutazione della performance del massimo organo di governo	pg. 28	
	2-19: Norme riguardanti le remunerazioni	pg. 28	
	2-20: Procedura di determinazione della retribuzione	pg. 72-75	
	2-21: Rapporto di retribuzione totale annuale	pg. 72-75, 127 A causa di sistemi di reporting non integrati, e per via delle modifiche di perimetro intercorse nell'ultimo biennio, non sono disponibili le informazioni in merito al rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento percentuale medio della retribuzione annuale di tutti i dipendenti (esclusa la persona più pagata). Il Gruppo si impegna a fornire tale disclosure nei prossimi anni di reporting.	
2-22: Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	pg. 4-7		
2-23: Impegno in termini di policy	pg. 28-30		
2-24: Integrazione degli impegni in termini di policy	pg. 28-30		
2-25: Processi volti a rimediare impatti negativi	pg. 28-34		
2-26: Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	pg. 33-34		
2-27: Conformità a leggi e regolamenti	pg. 128		
2-28: Appartenenza ad associazioni	pg. 20-25, 128-132		
2-29: Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	pg. 61-64		
2-30: Contratti collettivi	pg. 79-80, 87-88		

Informativa - GRI Standard	Disclosure dell'indicatore	Ubicazione / Note	Omissione
<b>TEMI MATERIALI</b>			
<b>GRI 3:</b> <b>Temi materiali - versione 2021</b>	3-1: Processo di determinazione dei temi materiali	pg. 65-68	
	3-2: Elenco di temi materiali	pg. 66-67	
<b>ETICA DI BUSINESS, TRASPARENZA E GESTIONE DEL RISCHIO</b>			
<b>GRI 3:</b> <b>Temi materiali - versione 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 42-47, 67-68	
<b>GRI 205:</b> <b>Anticorruzione - versione 2016</b>	205-3: Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	pg. 17, 133	
<b>GRI 206:</b> <b>Comportamento anticompetitivo - versione 2016</b>	206-1: Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	pg. 17, 43, 95, 134	
<b>GRI 207:</b> <b>Tasse - versione 2016</b>	207-1: Approccio alle imposte	pg. 43	
	207-2: Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	pg. 43	
	207-3: Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	pg. 43	
	207-4: Reportistica per Paese	pg. 43, 134-135	
<b>GRI 417:</b> <b>Marketing ed etichettatura - versione 2016</b>	417-3: Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	pg. 17, 44-45, 136	
<b>DIVERSITÀ, EQUITÀ E INCLUSIONE</b>			
<b>GRI 3:</b> <b>Temi materiali - versione 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 53, 67-68, 72-73	
<b>GRI 405:</b> <b>Diversità e pari opportunità - versione 2016</b>	405-1: Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	pg. 72-73, 136, 142	
	405-2: Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	pg. 143	
<b>GRI 406:</b> <b>Non discriminazione - versione 2016</b>	406-1: Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	pg. 11, 17, 143	
<b>FORMAZIONE E SVILUPPO</b>			
<b>GRI 3:</b> <b>Temi materiali - versione 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 67-68, 74-78	
	404-1: Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	pg. 74-77, 140-141	
	404-2: Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	pg. 74-77, 81-82	
	404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	pg. 81-82, 141	

Informativa - GRI Standard	Disclosure dell'indicatore	Ubicazione / Note	Omissione
<b>BENESSERE DEI DIPENDENTI</b>			
<b>GRI 3:</b> <b>Temî materiali -</b> <b>versione 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 67-68, 78-81	
<b>GRI 401:</b> <b>Occupazione -</b> <b>versione 2016</b>	401-1: Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	pg. 139	
	401-2: Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	pg. 78-81	
<b>GRI 402:</b> <b>Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali - versione 2016</b>	402-1: Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	pg. 87-88	
<b>GRI 403:</b> <b>Salute e sicurezza sul lavoro - versione 2018</b>	403-1: Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	pg. 82-83	
	403-2: Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	pg. 84	
	403-3: Servizi per la salute professionale	pg. 84-85	
	403-4: Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	pg. 86	
	403-5: Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	pg. 86-87	
	403-6: Promozione della salute dei lavoratori	pg. 87	
	403-7: Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	pg. 84-86	
	403-9: Infortuni sul lavoro	pg. 140	
<b>SICUREZZA DEI DATI</b>			
<b>GRI 3:</b> <b>Temî materiali -</b> <b>versione 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 67-68, 92-97	
<b>GRI 418:</b> <b>Privacy dei clienti -</b> <b>versione 2016</b>	418-1: Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	pg. 143	
-	Formazione sulla cybersecurity	pg. 141	
<b>CENTRALITÀ DEL CLIENTE</b>			
<b>GRI 3:</b> <b>Temî materiali -</b> <b>versione 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 67-68, 90-92	
-	Net Promoter Score	pg. 91	
-	Numero di reclami dei clienti	pg. 144	
<b>DIGITALIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ E PROGRESSO</b>			
<b>GRI 3:</b> <b>Temî materiali -</b> <b>versione 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 67-68, 101-103	
-	Investimenti in tecnologia	pg. 10, 12, 102	
-	Donazioni	pg. 133	
<b>INCLUSIONE FINANZIARIA</b>			
<b>GRI 3:</b> <b>Temî materiali -</b> <b>versione 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 67-68, 98-101	

<b>Informativa - GRI Standard</b>	<b>Disclosure dell'indicatore</b>	<b>Ubicazione / Note</b>	<b>Omissione</b>
<b>CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>			
<b>GRI 3: Temi materiali - versione 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 67-68, 107-109	
<b>GRI 201: Performance economica - versione 2016</b>	201-2: Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	pg. 48-49	
<b>GRI 302: Energia - versione 2016</b>	302-1: Consumo di energia interno all'organizzazione	pg. 148	
	302-2: Consumo di energia esterno all'organizzazione	pg. 149	
	302-3: Intensità energetica	pg. 150	
<b>GRI 305: Emissioni - versione 2016</b>	305-1: Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	pg. 148	
	305-2: Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	pg. 148	
	305-3: Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	pg. 149	
	305-4: Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	pg. 150	
<b>CONSUMO RESPONSABILE</b>			
<b>GRI 3: Temi materiali - versione 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 67-68, 110-113	
<b>GRI 204: Pratiche di approvvigionamento - versione 2016</b>	204-1: Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	pg. 145	
<b>GRI 301: Materiali - versione 2016</b>	301-1: Materiali utilizzati in base al peso o al volume	pg. 145	
	306-1: Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	pg. 110-111	
<b>GRI 306: Rifiuti - versione 2020</b>	306-2: Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	pg. 110-111	
	306-3: Rifiuti generati	pg. 147	
	306-4: Rifiuti non conferiti in discarica	pg. 147	
<b>GRI STANDARD RENDICONTATI NON CONNESSI AD ALCUNA TEMATICA MATERIALE</b>			
<b>GRI 303: Acqua e scarichi idrici - versione 2018</b>	303-3: Prelievo idrico	pg. 146	





**NEXI SPA**

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE  
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON  
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E  
DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON  
DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2022**



## **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") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 6 marzo 2023 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nella sezione "5 - Tassonomia Europea" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

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

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

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

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

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

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

### **PricewaterhouseCoopers SpA**

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



### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

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

### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (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 e 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 e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e 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 Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);



5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di 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, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Nexi Payments SpA, Nets Denmark AS e SIAPay Srl, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato interviste nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Nexi relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 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 selezionati, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF stessa.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Nexi non si estendono alle informazioni contenute nella sezione "5 - Tassonomia Europea" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 6 aprile 2023

PricewaterhouseCoopers SpA

  
Lia Lucilla Turri  
(Revisore legale)



## Nexi SpA

Corso Sempione 55, 20149 Milano  
T. +39 02 3488.1 • F. +39 02 3488.4180  
[www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com)  
Reg. Imprese Milano, Monza Brianza e Lodi, C.F. 09489670969  
Rappresentante del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968  
REA Milano 2093618  
Capitale Sociale € 118.582.844,00 i.v.

Concept, Graphic design e realizzazione:



[www.mercuriogp.eu](http://www.mercuriogp.eu)

nexi