

nexi

DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
DI CARATTERE  
NON FINANZIARIO  
2023



**Emittente: Nexi S.p.A.**

**[www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com)**

**Approvato dal Consiglio di amministrazione in data 6 marzo 2024**

**REDATA AI SENSI DEL D.LGS. 30 DICEMBRE 2016, N. 254**

# INDICE

## 2023 IN SINTESI

1. Lettera agli stakeholder	6
2. Guida al lettore	9
3. Executive Summary	10
4. 2023 snapshot	12

## Capitolo 1

### NEXI GROUP

1.1 Panoramica e modello di business del Gruppo	19
1.2 La risposta al contesto socioeconomico	23

## Capitolo 2

### INTEGRARE LA SOSTENIBILITÀ NELLE NOSTRE ATTIVITÀ

2.1 Governance ESG	27
2.2 Strategia ESG	32
2.3 Il coinvolgimento degli stakeholder	36
2.4 L'analisi di materialità	39
2.5 I ratings ESG	42

## Capitolo 3

### PROTEGGERE IL NOSTRO PIANETA

3.1 La rendicontazione di attività sostenibili Tassonomia europea	45
3.2 La resilienza climatica	51
- Obiettivi di decarbonizzazione	
- Edifici e proprietà	
- Data Centre	
- Mobilità sostenibile	
- Rischi climatici	
3.3 Uso responsabile ed efficiente delle risorse	57
- Consumo responsabile (materiali, rifiuti e acqua)	

## Capitolo 4

### VALORIZZARE LE NOSTRE PERSONE

4.1 Il fulcro di Nexi: i nostri dipendenti	61
- Diversità e inclusione	
- Performance management, formazione e sviluppo	
- Benessere e coinvolgimento dei dipendenti	
- Salute e sicurezza	

4.2 Coinvolgimento delle comunità	74
- Inclusione finanziaria	
- Innovazione e digitalizzazione	
- Partnership del Gruppo	

4.3 I rapporti con il cliente	78
- La centralità del cliente	
- La gestione dei reclami	
- Brand reputation & brand awareness	
- Sicurezza dei dati	

## Capitolo 5

### CONDOTTA RESPONSABILE

5.1 Gestione dei rischi	87
- Gestione dei rischi aziendali	
- Il sistema di controllo interno e la gestione del rischio di gruppo SCIGR	
5.2 La nostra etica di business	106
- Gestione fiscale	
- Trasparenza ed equità nelle campagne di marketing	
- Sistemi di gestione certificati	
5.3 Sostenibilità lungo la catena del valore	114
- Catena di fornitura responsabile	

## Capitolo 6

### INDICATORI DI PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ 118

#### TCFD Report

Executive Summary	149
Governance	150
Strategy	151
Gestione dei rischi e delle opportunità climatiche	152
Metriche e obiettivi	158

#### Metodologia e perimetro di rendicontazione

Nota metodologica	163
Tabella di raccordo dei temi materiali	166
GRI Content Index	167
Relazione della società di revisione	172

# 2023 IN SINTESI



1. Lettera agli stakeholder	6
2. Guida al lettore	9
3. Executive Summary	10
4. 2023 snapshot	12

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari lettori,

Negli ultimi anni il Gruppo Nexi ha lavorato al continuo rafforzamento del proprio modello di business, grazie anche alla fusione di Nets nel 2021 e all'incorporazione di SIA nel 2022, che hanno consentito di unire risorse e competenze straordinarie nel campo della tecnologia digitale e dell'innovazione.

Prosegue così il percorso di Nexi per mantenere il suo ruolo di PayTech leader in Europa. Grazie alla presenza geografica capillare e alla capacità tecnologica, il Gruppo si posiziona quale motore del cambiamento digitale nel Vecchio Continente, nonché partner affidabile di banche, cittadini, imprese e pubblica amministrazione in un percorso di progressiva digitalizzazione dei pagamenti.

Nel perseguire questo impegno, Nexi promuove il progresso sociale e la sostenibilità ambientale grazie al contributo offerto dall'innovazione tecnologica e dalla digitalizzazione, come motore di progresso. Inoltre, Il Gruppo Nexi continua a riaffermare il proprio sostegno ai dieci principi del Global Compact delle Nazioni Unite nelle aree dei diritti umani, del lavoro, dell'ambiente e della lotta alla corruzione.

Il biennio appena trascorso è stato impegnativo sotto molti aspetti, soprattutto a causa delle tensioni internazionali: in un contesto post pandemico già complesso, si sono infatti innestati gli effetti prodotti dal conflitto in Ucraina, con la crescita dei prezzi dell'energia e l'avvio delle dinamiche inflattive. Più di recente, l'aggravarsi delle tensioni in Medioriente e nell'area del Golfo prospettano conseguenze negli equilibri geopolitici e commerciali globali destinate a riflettersi nel medio e lungo periodo. In qualità di fornitore europeo di servizi e infrastrutture primarie, Nexi ha subito attivato numerose iniziative verso i clienti e ulteriormente consolidato gli strumenti e i presidi interni per garantire i consueti standard di servizio e sicurezza, nel pieno rispetto delle regole definite a livello internazionale.

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

Nonostante il perdurare di una situazione macroeconomica incerta, il forte posizionamento del Gruppo ha permesso di mantenere una solida performance economica, beneficiando delle sinergie sviluppate, della diversificazione geografica e della presenza in mercati già interessanti e con grandi potenzialità di crescita. Nexi ha così 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. In questo contesto, Nexi ha confermato il proprio impegno nello sviluppo di partnership strategiche, in grado di rafforzare la digitalizzazione delle piccole imprese.

Il Gruppo è impegnato anche nei confronti dei propri dipendenti. Ogni giorno più di 10.500 persone altamente qualificate lavorano insieme in Nexi: ringraziamo ciascuno di loro per il contributo al raggiungimento delle ambizioni del Gruppo. Grazie alla straordinaria combinazione di culture, prospettive e competenze - e alla passione e all'energia di tutti loro - Nexi è in grado di mettere i clienti al centro del proprio agire quotidiano e di orientare il futuro dei pagamenti nei Paesi e nelle aree geografiche in cui opera.

Nel corso del 2023, il Gruppo ha proseguito inoltre nel rafforzamento della propria strategia di sostenibilità, che rappresenta uno dei temi portanti del piano industriale. Tale strategia si basa su sei pilastri, che comprendono ciascuno diversi obiettivi, come Net Zero entro il 2040, l'ulteriore promozione della diversità, dell'equità e dell'inclusione da raggiungere attraverso iniziative specifiche e lo sviluppo di *community* di dipendenti. Rientra in questo ambito anche l'impegno educativo in tema di digitalizzazione dei servizi di pagamento, per favorire 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.

Il Gruppo Nexi ha inoltre aggiornato e reso più ambiziosi i propri obiettivi di sostenibilità, confermando l'impegno a diventare Net Zero entro il 2040 attraverso la riduzione del 90% delle emissioni assolute di gas serra degli Scope 1, 2 e 3 e la previsione di target intermedi in linea con lo scenario 1.5 °C dell'Accordo di Parigi, confermati dalla Science Based Target Initiative. A dicembre 2023, Nexi è entrata a far parte del Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World) e del Dow Jones Sustainability Index Europe, confermandosi ai vertici della sostenibilità a livello mondiale per il proprio settore industriale.

## Lettera agli stakeholder

Nelle prossime pagine viene raccontato, con maggior dettaglio, il percorso degli ultimi dodici mesi, che ha visto Nexi raggiungere importanti risultati in termini di sostenibilità.

Il nostro impegno per il 2024 è quello di sostenere ulteriormente il processo di digitalizzazione dei pagamenti in Italia e in Europa e, con esso, di rafforzare la nostra capacità di azione, misurazione e rendicontazione della sostenibilità per consolidare il nostro ruolo di PayTech leader in Europa.

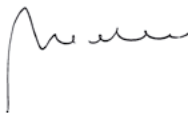
Buona lettura!



**L'Amministratore Delegato**  
**Paolo Bertoluzzo**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "PB" followed by a stylized flourish.

**Il Presidente**  
**Michaela Castelli**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "M Castelli" in a cursive style.



## 2. GUIDA AL LETTORE

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Nexi per l'anno 2023 (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 introdotti nel corso del 2023 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 dell'operato del Gruppo nel corso del 2023, la presente guida al lettore e, successivamente, una rappresentazione grafica dei principali risultati conseguiti nell'esercizio.

Il primo capitolo illustra il modello di business del Gruppo Nexi e la sua missione fornendo una fotografia della risposta del Gruppo al contesto socioeconomico.

Il secondo capitolo è finalizzato a rappresentare agli stakeholder l'approccio alla sostenibilità del Gruppo Nexi, la strategia e la governance ESG del Gruppo, nonché i risultati raggiunti dopo il primo anno di attuazione della strategia definita nel 2022. Vengono, inoltre, illustrati i rating ottenuti, le principali iniziative di coinvolgimento degli stakeholder e l'analisi di materialità del Gruppo.

Il terzo capitolo fornisce un'analisi dell'impegno del Gruppo a favore della tutela dell'ambiente e della lotta al cambiamento climatico, affrontando la gestione delle proprietà del Gruppo, la mobilità dei lavoratori, la definizione degli obiettivi di decarbonizzazione e il processo di consumo responsabile. Inoltre, il capitolo soddisfa l'obbligo di disclosure ai sensi del Regolamento della Tassonomia europea per le attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale (Reg. (EU) 2020/852).

Il quarto capitolo evidenzia l'impegno del Gruppo a valorizzare le proprie persone, fulcro dell'attività del Gruppo. Il capitolo affronta, inoltre, la centralità dei clienti in termini di soddisfazione, gestione dei reclami e sicurezza dei dati. Tali aspetti, insieme al contributo alla digitalizzazione, rappresentano, infatti, i principi fondanti del Gruppo.

Il quinto capitolo illustra l'impegno del Gruppo verso una condotta responsabile, con un approfondimento del sistema di gestione dei rischi, del sistema di Controllo interno, dei principi etici del Gruppo e della gestione responsabile dell'intera supply chain.

Nel sesto capitolo, la performance del Gruppo è riportata attraverso specifici indicatori non finanziari, collegati ai temi identificati come materiali. Questi indicatori corrispondono principalmente agli standard GRI (Global Reporting Initiative), i quali garantiscono una rendicontazione trasparente e comparabile di dati e informazioni.

Le ultime due sezioni contengono, rispettivamente, il Report elaborato in linea alle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) in merito alle informazioni sui rischi e le opportunità legate al cambiamento climatico (il rapporto sarà, inoltre, pubblicato separatamente sul sito del Gruppo) e una sezione relativa alla metodologia utilizzata e al perimetro coperto dalla rendicontazione.

### 3. EXECUTIVE SUMMARY

Il Gruppo Nexi è il risultato della fusione di Nexi, Nets e SIA, tre dei maggiori operatori europei nel mercato dei pagamenti. Ad oggi, infatti, il Gruppo è presente in più di 20 paesi e si contraddistingue per la portata, le capacità e la vicinanza territoriale utili a fornire soluzioni di pagamento più semplici, veloci e sicure a privati, aziende e istituzioni finanziarie.

Leader di mercato nelle soluzioni di pagamento digitale, il Gruppo Nexi mira a cambiare il modo in cui le persone e le imprese pagano ogni giorno per semplificare la vita dei cittadini, promuovere lo sviluppo aziendale, migliorare l'efficienza della Pubblica Amministrazione e sostenere l'inclusione digitale e lo sviluppo dei territori in cui opera. Dietro a tale ambizione, vi è il costante sostegno di un team di oltre 10500 persone e circa 395 milioni di euro investiti annualmente in IT & Innovation.

Il Gruppo Nexi crede fortemente negli impatti sociali, ambientali ed economici che la digitalizzazione può avere e creare in Europa e nel mondo e, per tale ragione, cura e protegge ogni giorno ogni aspetto legato alla sostenibilità in senso lato.

I pagamenti digitali e la transizione *cash-less* contribuiscono al progresso della società, in linea ai criteri ESG, e, in tal senso, il Gruppo si impegna a sostenere tale evoluzione gestendo le proprie attività quotidiane adottando principi di etica aziendale, anticorruzione e trasparenza. Nel corso del 2023, infatti, non si sono verificati casi di corruzione, né azioni legali in merito a comportamenti competitivi/violazioni antitrust/episodi di monopolio, né incidenti di non conformità in merito a comunicazioni di marketing.

In linea con questi valori, Nexi si è impegnata a creare una solida base per il proprio commitment attraverso la formalizzazione della Politica di Sostenibilità di Gruppo, nel 2020, che delinea i principi che il Gruppo persegue e promuove, ulteriormente rafforzata dalla partecipazione al Global Compact delle Nazioni Unite dal 2022. Nel corso del 2022, inoltre, è stata definita la prima strategia ESG del Gruppo per il periodo 2023-2025, tale strategia costituisce uno dei pilastri del piano strategico approvato dal Consiglio di amministrazione e comunicato durante il Capital's Market Day.

Nonostante le attuali criticità legate allo scenario internazionale, Nexi ha garantito la continuità dei suoi servizi e ha confermato il suo impegno a valorizzare le sue persone (134.623 ore totali di formazione nel 2023) e i suoi programmi di welfare, nonché i suoi clienti, monitorando il grado di soddisfazione (Net Promoter Score in aumento di 2,2 rispetto al 2022), gestendo i reclami e proteggendo la sicurezza dei dati. Inoltre, è utile sottolineare che il 37% dei nuovi dipendenti ha meno di 30 anni e il 43% dei dipendenti è costituito da donne. Il Gruppo ha anche una Dichiarazione dei diritti umani e una Politica sulla diversità. Anche per quest'anno di rendicontazione, non vi sono stati episodi di discriminazione.

## Executive Summary

Un'attenzione particolare è rivolta anche all'ambiente e alla lotta contro il cambiamento climatico, attraverso una gestione responsabile degli immobili e dei data center, la promozione di una mobilità sostenibile, l'analisi dei rischi climatici e la definizione di obiettivi di decarbonizzazione, approvati dalla Science Based Target Initiative. Il Gruppo ha confermato il proprio livello di leadership CDP, con il risultato di "A-", ed è stato incluso nel S&P Global Sustainability Yearbook per il quarto anno consecutivo. Il Gruppo ha, inoltre, aggiornato e reso più ambiziosi i suoi obiettivi di sostenibilità, rafforzando l'impegno di riduzione delle emissioni CO<sub>2</sub>, ponendosi obiettivo Net Zero entro il 2040, 10 anni prima di quanto definito dall'accordo di Parigi. Il Gruppo è al secondo anno del progetto Planet Care, servizio orientato alla sostenibilità delle carte che sensibilizza i cittadini ad adottare un approccio al consumo più consapevole e rispettoso dell'ambiente. Planet Care consente ai titolari di carte Nexi di essere informati sull'impatto che i loro acquisti hanno sull'ambiente e di collaborare attivamente per ridurre tale impatto. Nexi ha inoltre proseguito gli sforzi per migliorare la gestione responsabile della catena di fornitura, fattore di importanza strategica per garantire l'alta qualità dei prodotti e dei servizi e garantire il rispetto e l'adesione ai principi del Gruppo.

Nel 2023 sono stati attuati diversi progetti che supportano i clienti privati, i commercianti e la Pubblica Amministrazione nelle loro attività quotidiane verso una maggior inclusione digitale e una trasformazione cash-less. Le attività del Gruppo sostengono i principali settori dello scenario economico, agevolando le transazioni per tutti gli stakeholder e garantendo pari accesso ai prodotti finanziari per tutte le comunità e le minoranze.

## 4. 2023 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.



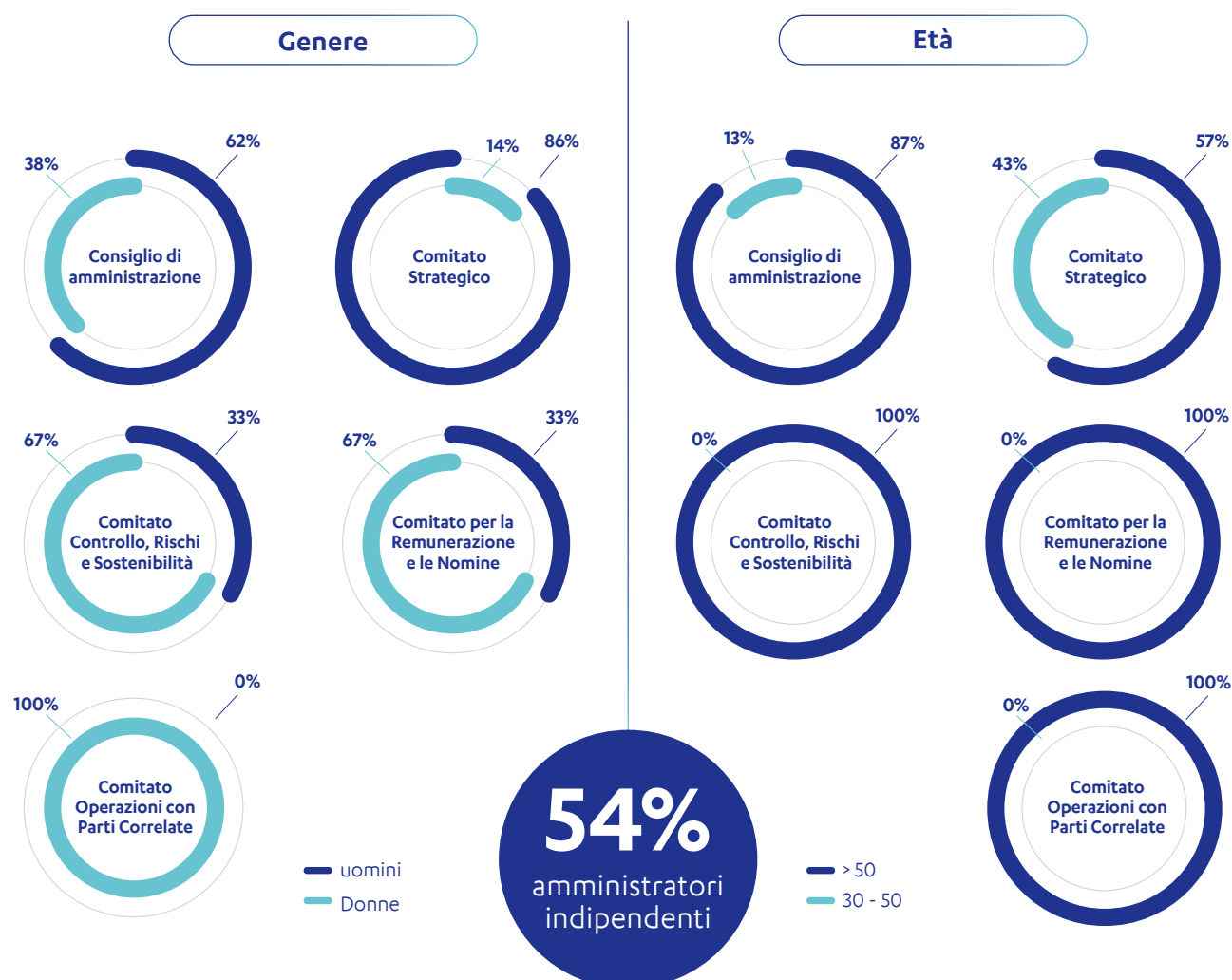
### Purpose

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



### Governance

Composizione del Consiglio di amministrazione e dei comitati endoconsiliari.



2023 snapshot

## PROGRESSO SOCIALE, DIGITALIZZAZIONE E INCLUSIONE

Supporto alla **digitalizzazione delle PMI e alle microimprese**

Lancio della nuova offerta digitale **SoftPOS**



Progress 2023

**139k**

proposte  
digitali  
vendute



Target 2025

**400k**

proposte  
digitali  
vendute

**1**

## SICUREZZA E FIDUCIA

Garantire **sicurezza** e  
continuità del servizio



Progress 2023

**99,99%**

di continuità  
del servizio  
garantita



Target 2025

**99,99%**

di continuità  
del servizio  
garantita

**2**

## PRODOTTI SOSTENIBILI E SUPPLY CHAIN

Migliorare l'**ecodesign**  
dei prodotti



Progress 2023

**11%**

carte con  
PVC riciclato



Target 2025

**≥50%**

di carte  
green  
emesse

**3**

## DECARBONIZZAZIONE

Raggiungere **Net Zero**  
entro il 2040



Progress 2023

**obiettivi  
di riduzione  
CO<sub>2</sub> per  
tutto il  
Gruppo  
approvati  
da SBTi**



Target 2025

**NET ZERO  
2040**

a livello  
di Gruppo  
e obiettivi  
a breve  
e lungo  
termine  
approvati  
da SBTi

**4**

## SVILUPPO DI TALENTI E DE&I

Assicurare **un'adeguata  
rappresentanza e inclusione  
di genere e minoranze**



Progress 2023

**+1,5%**

(29.5 %  
nel 2023)



Target 2025

**+1p.p./ANNO**

donne in  
posizioni  
manageriali

**5**

## GOVERNANCE

Governance per  
raggiungere **obiettivi ESG**



Progress 2023

**obiettivi  
ESG  
integrati  
negli LTI  
2023-2025**



Target 2025

**≥10%**

Peso degli  
obiettivi ESG  
nell'LTI 2023-25

**6**

## 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

## Le persone in Nexi

**10.580**

DIPENDENTI  
TOTALI

di cui **57%** **43%**



TEMPO  
INDETERMINATO

TEMPO  
DETERMINATO

**PAESI  
NORDICI**



2.252



61



**1.418**



**895**

**2.313 TOTALE**

**DACH**



1.671



76



**1.067**



**680**

**1.747 TOTALE**

**1.254**

Nuovi dipendenti  
nel 2023

con età < 30 anni  
**37%**

**NET  
PROMOTER  
SCORE**

**15,5** che  
corrisponde a 2,2  
punti al di sopra  
del target 2023



**100%** NPS  
rollout nelle  
geografie  
più rilevanti

**ITALIA**



3.869



31



**2.342**



**1.558**

**3.900 TOTALE**

SUDAFRICA

**CSEE**



2.381



239



**1.228**

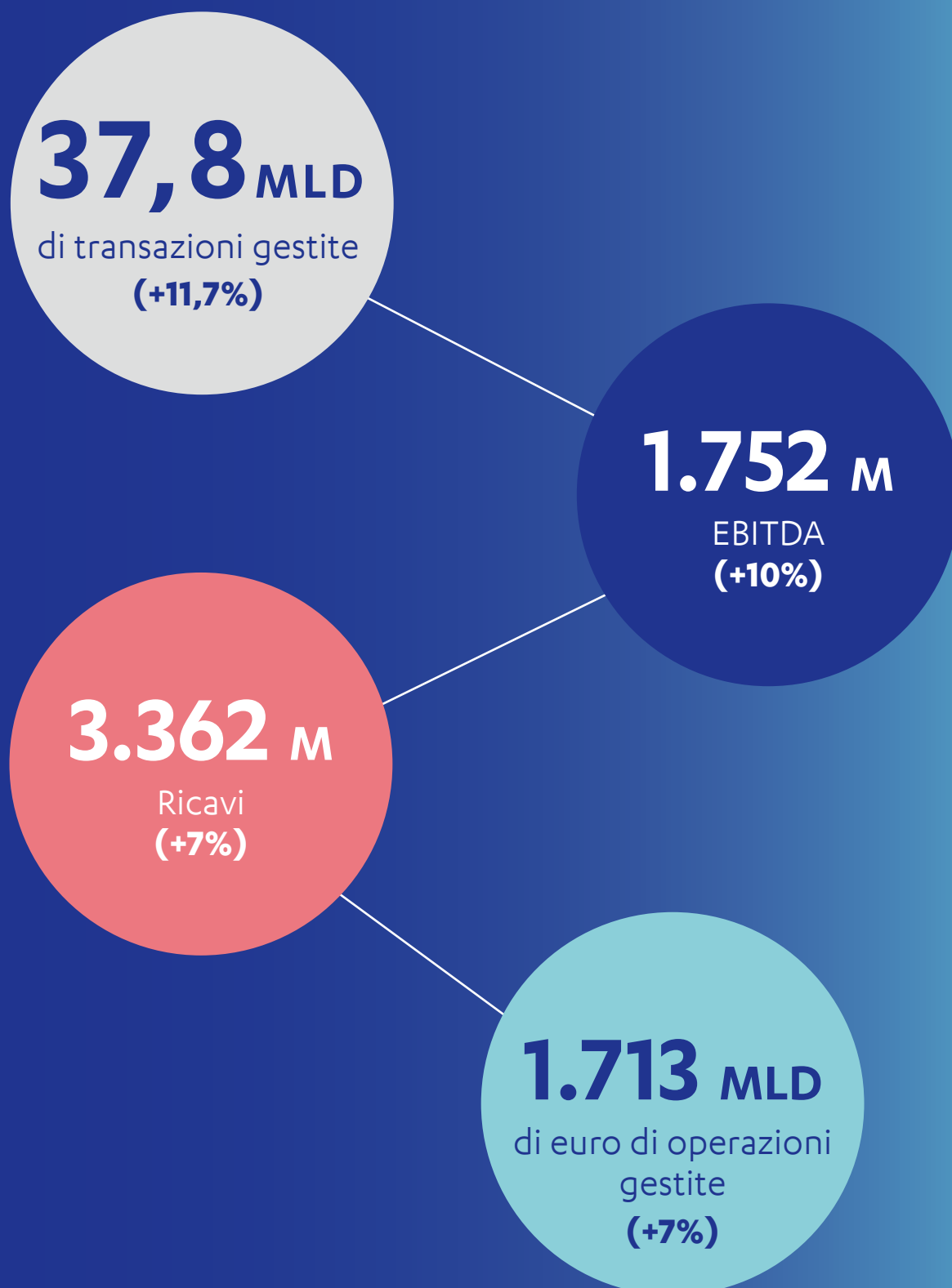


**1.392**

**2.620 TOTALE**



## Risultati economici



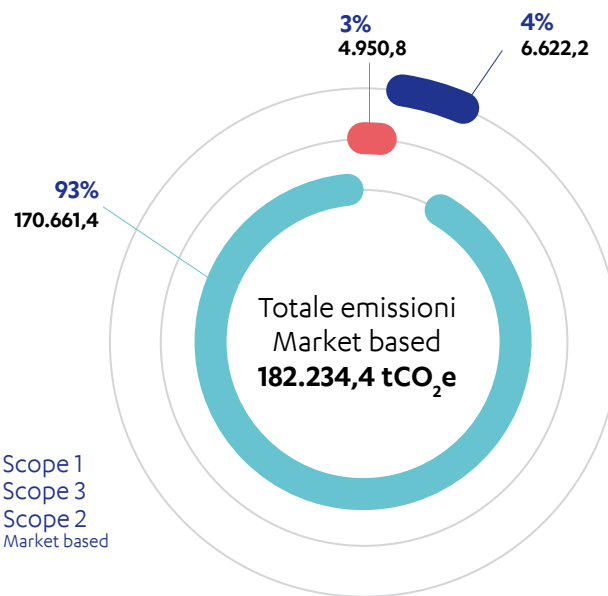
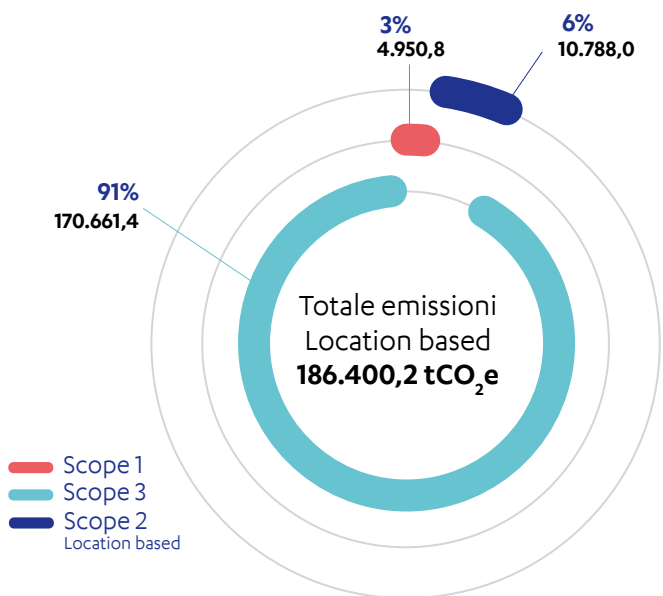
Si noti che le variazioni sopra indicate sono state calcolate su base annua. I ricavi e l'EBITDA sono indicati su base proforma.



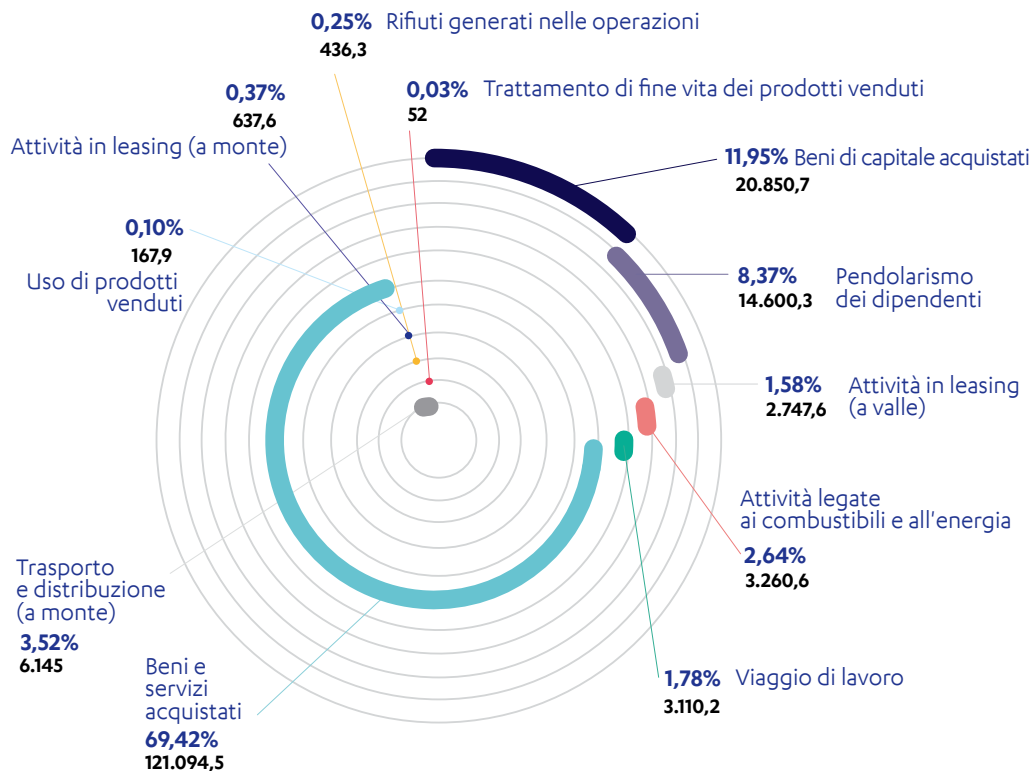
# L'impegno per l'ambiente in Nexi

## LOCATION BASED

## MARKET BASED



## SCOPE 3 PER CATEGORIA



Definizione e approvazione di target di decarbonizzazione di medio e lungo periodo di gruppo, e dell'obiettivo di raggiungere emissioni nette zero entro il 2040



# NEXI GROUP



# 1

1.1	Panoramica e modello di business del Gruppo	19
1.2	La risposta al contesto socioeconomico	23

# 1.1 PANORAMICA E MODELLO DI BUSINESS DEL GRUPPO

Il Gruppo Nexi è il leader PayTech europeo che fornisce soluzioni di pagamento semplici, veloci e sicure a privati, aziende, istituzioni finanziarie e Pubblica Amministrazione. Con le sue dimensioni, capacità e presenza territoriale, il Gruppo ha intrapreso un viaggio per diventare leader del mercato globale nel prossimo futuro.

L'organizzazione vanta un portafoglio di prodotti innovativi, competenze di e-commerce e soluzioni specifiche per il settore. Attraverso le sue soluzioni, può sostenere l'intero sistema economico, sempre più basato sulle tecnologie dell'informazione digitale, e partecipare alla crescita e all'efficienza del mercato globale dei servizi di pagamento.

Nel 2023 è stato implementato un modello organizzativo che ha definito la nuova organizzazione del Gruppo Nexi strutturandolo in:

- 1) Business Unit e Funzioni aziendali del Gruppo che promuovono l'internazionalità, la scala e lo sviluppo a lungo termine;
- 2) Unità Regionali che promuovono la vicinanza al mercato e ai clienti.

La nuova struttura è concepita per operare come segue:

- le Business Unit (**Merchant Solutions, eCommerce, Issuing Solutions, Digital Banking Solutions**) promuovono internazionalità, economie di scala e innovazione;
- le Funzioni di Supporto del Gruppo (Group Corporate and External Affairs & ESG, Finance, Strategy & Transformation HR, IT, Operations Transformation, Group Risk Management, Group Audit), consentono di sfruttare in modo centralizzato i vantaggi di scala in termini di tecnologia, piattaforme di elaborazione, digitale, operazioni, talenti/competenze attraverso investimenti e standardizzazione dei processi;
- le Region Unit (**Italia, Nordics, DACH, CSEE**) assicurano un forte impulso locale per garantire la vicinanza ai clienti e alle persone, massimizzando le opportunità di crescita e il coinvolgimento delle persone.

## Le Business Unit

### Merchant Solutions

La Business Unit Merchant Solutions offre soluzioni per l'accettazione dei pagamenti digitali, per la gestione dei terminali di pagamento POS, per l'accettazione dei flussi di acquisizione (cioè, accettazione dei pagamenti tramite carte o altri strumenti digitali appartenenti a circuiti di credito o debito) e per attività di customer care. Questo portafoglio di offerta, realizzato in collaborazione con le banche partner, permette di rispondere alle esigenze di tutti i tipi di business: dalle catene retail al retail ai commercianti di supporto sia per i pagamenti fisici che digitali.

**GRI 2-1: Dettagli sull'organizzazione**

**GRI 2-6: Attività, catena del valore e altri rapporti di business**

**GRI 2-28: Adesione ad associazioni**

## e-Commerce

La Business Unit eCommerce mira a raggiungere la leadership nel mercato medio attraverso: soluzioni modulari singole con integrazioni locali, front-end locali con un unico livello di integrazione paneuropeo e un modello di supporto locale e go-to-market più forte.

## Issuing Solutions

La Business Unit Issuing Solutions si concentra sull'acquisizione di nuovi clienti bancari sul processing digitale in tutta Europa sfruttando l'agilità e l'efficienza delle piattaforme di innovazione; sulla conquista di aziende/FinTech e banche medio/piccole attraverso proposte Payments-as-a-Service; Upsell; sulla proposta VAS modulare basata su clienti bancari; nella proposta Payments-as-a-Service per banche medio/piccole.

## Digital Banking Solutions

I principali obiettivi della Business Unit Digital Banking Solution sono stati individuati nella vendita di soluzioni integrate di pagamento e incasso B2B per aziende e PA; nella promozione della crescita dei pagamenti istantanei e account-to-account in Europa; nella vendita/partnership in attività non strategiche.

## Le funzioni di supporto di Gruppo

Le Funzioni di Supporto di Gruppo sono responsabili di: promuovere l'esecuzione e la trasformazione del modello "One Organisation"; promuovere l'allocazione del capitale e lo sviluppo dei talenti tra le BU e le Regioni/Paesi; assicurare la progressiva standardizzazione dei processi e degli strumenti chiave; assicurare la Governance di Gruppo, garantire un'efficace gestione dei rischi e della compliance.

Infine, l'aspetto "locale" della nuova organizzazione è rappresentato dai singoli Paesi. Per ottimizzare e creare sinergie, è stato definito un livello di gestione regionale per coordinare e guidare gli sforzi dei team dei Paesi. I Paesi sono stati raggruppati in base a criteri quali: la relativa rilevanza commerciale per il Gruppo, la specificità del panorama dei pagamenti, i punti in comune tra i Paesi, le piattaforme tecnologiche condivise e il panorama competitivo. Il coordinamento tra le Regioni/Paesi e le Business Unit avviene attraverso una governance aziendale che consente ai leader di ciascuna Regione, Business Unit o Funzione di discutere insieme le questioni più critiche e trovare soluzioni comuni.

Anche le nuove Legal Entities sono state coinvolte secondo i criteri sopra descritti e le nuove società sono state e continuano a essere soggette a adeguamenti organizzativi in funzione degli obiettivi generali del Gruppo.

## La struttura organizzativa del Gruppo Nexi

In linea con il piano di espansione, l'anno 2023 è stato caratterizzato da una serie di operazioni strategiche, fusioni e acquisizioni minori che hanno contribuito a trasformare ancora di più la struttura societaria del Gruppo.

All'inizio del 2023, Nexi Croatia è stata registrata come istituto di pagamento e Orderbird ha acquisito Split Tech Solutions GmbH. Il Gruppo ha inoltre firmato altri accordi per ulteriori

acquisizioni nel corso dell'anno. Nel mese di marzo, QRTAG è stata acquisita e detenuta per il 45% da Centrum Rozliczen Elektronicznych Polskie ePlanostici. Giugno 2023 è stato un mese attivo sia in termini di acquisizioni che di chiusura di società:

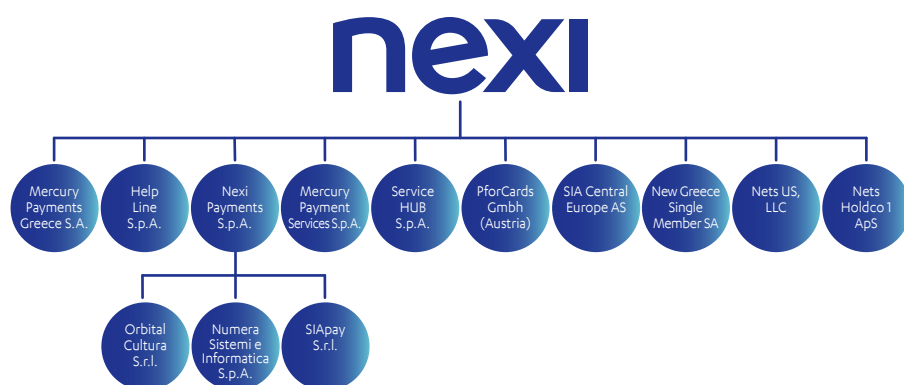
- Acquisto di EW Pricing di WEAT, che detiene il 40%
- Chiusura di SIA Romania Payments Technologies
- Fusione di Storebox in Nets Danimarca
- Chiusura di Nets LLC
- Acquisizione del 30% di Computop (e delle sue controllate) da Concardis Holding GmbH

Nel periodo estivo sono state avviate due fusioni. In particolare, la fusione tra Gliss wireless e Orderbird GMBH (Germania) e la fusione di Split Tech solutions con Orderbird GMBH (Germania).

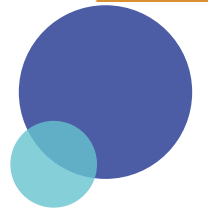
Durante tutto l'anno fino a settembre 2023 il Gruppo ha seguito una fase di rebranding di diverse entità giuridiche all'interno di tutte e tre le regioni. In particolare:

Nome Precedente	Nome Attuale
SIA Central Europe	NEXI Central Europe
SIA Czech Republic s.r.o.	Nexi Czech Republic s.r.o.
SIA RS	Nexi RS
SIA Central Europe	Nexi Central Europe
Orderbird GmbH (Austria)	Orderbird at GmbH
Poplatek Oy	Nexi Digital Finland Oy
Nets CEE Slovenia	NEXI Slovenia Ltd
Concardis Holding GmbH	Nexi Germany Holding GmbH
Concardis GmbH	Nexi Germany GmbH
CPG Sales GmbH	Nexi Germany Sales GmbH
Concardis Austria GmbH	Nexi Austria GmbH
Nets Schweiz AG	Nexi Schweiz AG

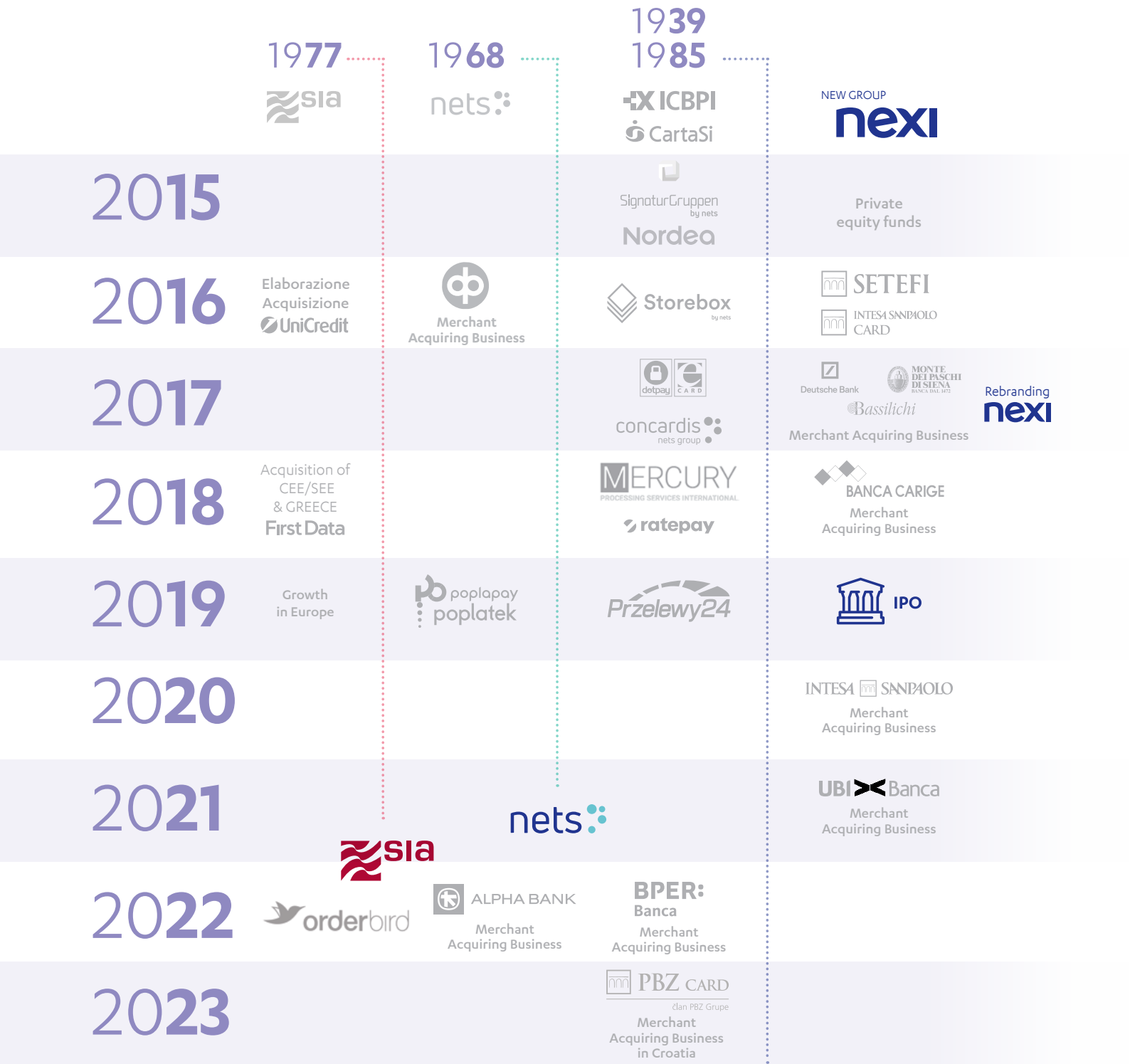
Gli ultimi mesi dell'anno sono stati caratterizzati da ulteriori aggiunte. A novembre 2023, lo status dei membri del Gruppo è stato aggiornato insieme alla cessione della metà delle sue azioni a NEPTUNE BC (ciascuna con il 2,01%) e ad una variazione della percentuale di GIC dal 2,12% al 2,58%. Verso la chiusura dell'anno è stato stabilito Topcard, Digital Commerce Finland Oy, 16,67% di proprietà di Paytrail è stato aggiunto e la nuova entità giuridica Nassa TopCo COME Trust Services è stata creata.



Per maggiori dettagli sulle variazioni delle strutture organizzative del Gruppo verificatisi nel 2023, si veda il bilancio, disponibile all'indirizzo [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com)



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



## 1.2 LA RISPOSTA AL CONTESTO SOCIOECONOMICO

### La “polycrisis” che caratterizza i nostri tempi

#### Impatti sui trend aziendali nel 2023

La fase storica che ha caratterizzato la chiusura del 2023 e l’inizio del 2024 ha visto una nuova evoluzione del cosiddetto periodo della “polycrisis”, cioè la successione dei vari shock che hanno colpito il mondo e l’economia europea dalla pandemia del 2020. Gli effetti spillover trainati dalla domanda in eccesso delle materie prime nell’epoca post-Covid e dalla deflagrazione del conflitto ucraino, sono stati aggravati dalle eccedenze di liquidità create dalle politiche espansionistiche delle banche centrali, che hanno portato a un aumento inflazionistico. Le conseguenze di questi accadimenti hanno impattato nel corso del 2023 sulla distribuzione dei redditi reali, testando la capacità delle banche centrali di reagire, con l’obiettivo di mantenere l’equilibrio tra stabilizzazione dei prezzi ed espansione. Ciò che caratterizza la fase successiva è il ritorno di alcuni di questi shock, con le tensioni più basse nei mercati di materie prime ed energia e con un moderato rallentamento della catena dei redditi delle famiglie. Ciò è dovuto anche a un buon mantenimento dell’occupazione e a un’evoluzione equilibrata dei salari. Un tale scenario, e in particolare i dati relativi all’inflazione e al prodotto lordo dei primi mesi del 2024, suggerirebbe un “soft landing”, con un’economia mondiale in grado di rilasciare gradualmente i vincoli monetari e fiscali e riavviare un ciclo senza dover affrontare le turbolenze della recessione. In questo contesto, tuttavia, le dimensioni socioeconomiche assumeranno ulteriori elementi di incertezza che riaccenderanno la spirale di inflazione internazionale. Il potenziale ampliamento della guerra in Medio Oriente, l’esacerbazione delle difficoltà del trasporto marittimo, gli effetti ancora poco chiari di El Niño sulle colture agricole nel sud del mondo, potrebbero diventare elementi potenzialmente decisivi in questo senso. Effetti inaspettati potrebbero derivare dal ciclo elettorale di Taiwan e degli Stati Uniti, da un lato dalle tensioni con il governo cinese e dall’altro nello sviluppo del conflitto ucraino. L’incertezza che circonda questa fase intermedia è ciò che causa un generale stallo nelle economie mondiali, che si assume continuerà per tutta la prima metà del 2024.

In Europa si respira un clima di estrema cautela, poiché quasi tutte le principali economie del blocco hanno registrato una crescita minima e hanno risentito delle interruzioni delle interconnessioni globali. mentre la domanda interna, in particolare i consumi delle famiglie, ha dato il massimo contributo alla fine dell’anno, la fiducia e le intenzioni di acquisto non prevedono una forte ripresa, nemmeno in vista del 2024. Le forze inflazionistiche non consentono ancora il recupero del potere d’acquisto perduto nell’abbondante anno dell’iperinflazione, di fronte a incrementi salariali non nulli ma moderati. Anche gli investimenti sono ancora colpiti dalla stretta creditizia, che sarà ragionevolmente allentata solo nella seconda metà dell’anno. Il panorama internazionale è caratterizzato da una domanda di esportazione ancora debole e incerta. L’incertezza e la cautela caratterizzano in particolare la Germania, sia dal punto di vista sociale che da quello economico. mentre Francia e Spagna, meno esposte allo shock dei costi energetici, stanno beneficiando, la prima di una maggiore dinamica salariale, la seconda di misure volte a ridurre l’impatto sull’energia e di investimenti più efficaci derivanti dal programma Next Generation Europe.

L’Europa centrale e orientale, dopo la chiusura del 2023, ha un profilo di crescita più dinamico, con una maggiore capacità di reagire, rispetto all’UEM, alla tendenza disinflazionistica, in particolare nel settore interno, che continuerà a compensare la debole domanda della vicina economia tedesca.

Lo stesso vale per i paesi nordici, guidati da dinamiche di crescita in Svezia e Finlandia, dove il calo dell'inflazione e dei tassi di interesse sosterrà la domanda interna, dal momento che le esportazioni sono ancora in difficoltà.

L'economia italiana è strettamente allineata con il più ampio contesto europeo mentre esce dalle sfide del 2023. Questo periodo ha dimostrato di poter resistere alla duplice pressione dell'inflazione che erode il potere d'acquisto e della stretta monetaria che mira a frenarla. In particolare, la spesa dei consumatori ha superato le aspettative, anche prima del previsto ciclo di rinnovi contrattuali del 2024. Questa dinamica positiva dei consumi, unita a una contrazione relativamente lieve degli investimenti e a un solido saldo con l'estero (evidenziato dalle robuste esportazioni), ha limitato il rallentamento. Tuttavia, il perdurare di questa tendenza positiva sia per le famiglie che per le imprese dipende dalle incertezze globali e dalla loro influenza sull'inflazione nei prossimi mesi. Nonostante queste sfide, le previsioni più plausibili indicano che l'inflazione rimarrà a un livello moderato. Questa prospettiva presuppone che non si verifichi una spirale salari-prezzi e che i livelli di occupazione siano sostenuti. Il mercato del lavoro, grazie a fattori tecnici, dovrebbe mantenere la forza lavoro impegnata, posizionandola bene per la prossima ripresa economica.

Tuttavia, per comprendere meglio le dinamiche del mercato nel 2023, è opportuno esaminare i diversi fattori che ne hanno influenzato l'andamento. L'effetto complessivo è infatti intrecciato con fenomeni ciclici, quali l'andamento dei consumi, le abitudini di utilizzo dello strumento in generale e le opportunità create da specifiche innovazioni di prodotto.

L'analisi della Banca Centrale Europea indica che l'andamento del volume di spesa in carte in Italia nel 2023 è circa la metà di quello del 2022. In particolare, il Politecnico di Milano prevede un aumento del 12% per il 2023, rispetto al dato della Banca d'Italia che indica un aumento del 21% nel 2022. Questa tendenza si rispecchia nei consumi delle famiglie, con Prometeia che prevede un aumento del 13% nel 2022 e del 7% nel 2023. In sostanza, la significativa decelerazione dei consumi reali, determinata dalla reazione ai picchi di inflazione, si è riflessa quasi proporzionalmente nella spesa per le carte. Questo spostamento, tuttavia, non altera la traiettoria a medio termine verso un maggiore utilizzo di questo metodo di pagamento, una tendenza che si è notevolmente accelerata dall'inizio della pandemia nel 2020.

In questo contesto, la crescente innovazione indotta dagli operatori del mercato sta stimolando sempre più il settore. Ciò è vero sia dal punto di vista dell'accettazione, con i commercianti sempre più avanzati che propongono soluzioni di pagamento a valore aggiunto per sé stessi e per i pagatori, sia da quello della seconda parte, sempre più disposti a sfruttare soluzioni con maggiore convenienza, sicurezza ed economia.

Sul fronte dei commercianti, grazie alla maggiore efficacia normativa (si consideri l'applicazione dell'obbligo di fornitura del POS), al crescente interesse dei nuovi segmenti di operatori nel facilitare il pagamento digitale ai loro clienti e alle iniziative promozionali degli acquirenti, il parco POS è in continua evoluzione, sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo, con una maggiore diffusione di soluzioni mobili, intelligenti e, più recentemente, sotto forma di software. Le stime del Politecnico di Milano mostrano ulteriori progressi nel 2023, con una crescita prevista fino al +10%.

Allo stesso modo, sul fronte dei consumatori, cresce la consapevolezza del valore aggiunto offerto da forme tecniche come i pagamenti mobili e indossabili, insieme ad altre introduzioni più vecchie, come il contactless. D'altra parte, la crescente disponibilità dei pagamenti digitali nella pubblica Amministrazione e la possibilità di una rateizzazione attraverso le forme di Buy Now, Pay Later, contribuiscono ad un uso sempre maggiore, anche in aree precedentemente non particolarmente penetrate.



# INTEGRARE LA SOSTENIBILITÀ NELLE NOSTRE ATTIVITÀ



# 2

2.1	Governance ESG	27
2.2	Strategia ESG	32
2.3	Il coinvolgimento degli stakeholder	36
2.4	L'analisi di materialità	39
2.5	I ratings ESG	42

## 2.1 GOVERNANCE ESG

Il modello di Corporate Governance di Nexi S.p.A. si ispira e rispetta i principi e le raccomandazioni del Codice di Autodisciplina per le società quotate promosse da Borsa Italiana. Il Gruppo adotta un sistema di amministrazione e controllo "tradizionale" conforme alle disposizioni del regolamento sugli emittenti quotati e alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina cui aderisce.

### ATTIVITÀ DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI DI NEXI S.P.A.

<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 dello Statuto.
<b>Consiglio di amministrazione (CdA)</b>	Attua tutte le attività per il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione, ad eccezione di quelle espressamente riservate all'Assemblea per legge o per statuto. È inoltre responsabile della definizione del business plan del Gruppo, con il sostegno dei vari Comitati del Consiglio.
<b>Comitato strategico</b>	Fornisce consulenza su vari aspetti, tra cui piani strategici, linee guida per i piani aziendali, performance aziendali, transazioni straordinarie, le politiche finanziarie e la struttura organizzativa delle controllate.
<b>Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità</b>	Valuta l'adeguatezza delle relazioni finanziarie e non finanziarie periodiche. Esprime pareri su aspetti relativi all'identificazione dei rischi aziendali, controlla l'autonomia e l'efficacia della funzione Audit e fornisce al Consiglio di amministrazione indicazioni e consigli sulla sostenibilità.
<b>Comitato Remunerazione e nomine</b>	Assiste il Consiglio di amministrazione nella definizione di politiche retributive per amministratori e dirigenti con responsabilità strategiche.
<b>Comitato per le operazioni con parti correlate (RPT)</b>	Esprime pareri sulle operazioni con parti correlate.

La "Corporate Body Diversity Policy" del Gruppo, aggiornata nel 2023, si riferisce ai principi della Politica di Sostenibilità del Gruppo, ai principi della diversità e dell'inclusione e alla promozione di una cultura di sostenibilità e trasparenza.

Con la Corporate Body Diversity Policy, il Gruppo intende promuovere:

- la valorizzazione delle diversità e l'inclusione per genere, etnia, contesto socioeconomico, paese d'origine, nazionalità, l'esperienza e le competenze come elemento distintivo in risposta alle crescenti sfide del mercato in cui opera Nexi, nonché un'esperienza positiva in materia di ambiente di lavoro e lo sviluppo delle competenze del capitale umano;
- la partecipazione individuale all'impatto delle sue attività quotidiane dal punto di vista sociale, ambientale e di governance, attraverso attività di formazione e sensibilizzazione;
- il rispetto delle disposizioni legali per le società quotate e dei regolamenti pertinenti, inclusi il Consolidated Finance Act e il Codice di Autodisciplina.

Per ulteriori dettagli, si rimanda alla Relazione sul governo societario e sugli assetti proprietari di Nexi S.p.A. disponibile all'indirizzo [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).

- GRI** GRI 2-9: Struttura e composizione della governance
- GRI** GRI 2-10: Nomina e selezione del massimo organo di governo
- GRI** GRI 2-11: Presidente del massimo organo di governo
- GRI** GRI 2-12: Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti
- GRI** GRI 2-13: Delega di responsabilità per la gestione degli impatti
- GRI** GRI 2-14: Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità
- GRI** GRI 2-15: Conflitti d'interesse
- GRI** GRI 2-17: Competenze collettive del massimo organo di governo
- GRI** GRI 2-18: Valutazione della performance del massimo organo di governo
- GRI** GRI 2-19: Politiche retributive
- GRI** GRI 2-23: Impegni assunti tramite policy
- GRI** GRI 2-24: Integrazione degli impegni in termini di policy

Integrare la sostenibilità nelle nostre attività

**COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI DI NEXI S.P.A.**

Composizione del Consiglio di amministrazione e dei Comitati Endoconsiliari di Nexi Spa	Ruolo nel CdA	Consigliere esecutivo	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	
Francesco Casiraghi	Amministratore			Membro (dal 31.07.23)			
Francesco Pettenati	Amministratore			Membro			
Marinella Soldi	Amministratore		x		Membro (fino al 18.10.23)	Membro	
Johannes Korp	Amministratore			Membro			
Bo Einar Lohmann Nilsson	Amministratore			Membro			
Marina Natale	Amministratore		x		Membro (dal 18.10.23)		Presidente
Elena Antognazza	Amministratore		x				Membro
Ernesto Albanese	Amministratore		x		Presidente		
Jeffrey David Paduch	Amministratore			Membro (fino al 31.07.23)			

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

	Donne (n.)	Donne (%)	uomini (n.)	uomini (%)	30-50 (n.)	30-50 (%)	>50 (n.)	>50 (%)	Totale (n.)
Comitato strategico	1	14%	6	86%	3	43%	4	57%	7
Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	2	67%	1	33%	0	0%	3	100%	3
Comitato remunerazione e nomine	2	67%	1	33%	0	0%	3	100%	3
Comitato delle transazioni Parti correlate	3	100%	0	0%	0	0%	3	100%	3

**PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

	Numero di riunioni	Tasso di partecipazione (*)
Consiglio di Amministrazione	11	89%
Comitato strategico	18	93%
Comitato delle transazioni Parti correlate	2	100%
Comitato remunerazione e nomine	8	100%
Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	7	95%

(\*) Il tasso di partecipazione è stato calcolato tenendo conto del numero massimo di riunioni a cui ciascun membro avrebbe potuto partecipare dopo il suo insediamento.

## Il ruolo della Presidenza

Ai sensi dell'articolo 17 dello Statuto, il Consiglio di amministrazione elegge tra i suoi membri il Presidente, se non già eletto dall'Assemblea. Il Presidente convoca e presiede il Consiglio di amministrazione, stabilendo l'ordine del giorno e facendo in modo che le questioni di importanza strategica siano trattate in via prioritaria.

## Il ruolo del CEO

L'Amministratore Delegato del Gruppo Nexi coincide con il Direttore Generale ed è responsabile della direzione e del coordinamento delle varie componenti aziendali, per promuovere l'attuazione del piano aziendale 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, secondo la legge, e sono soggetti ai cosiddetti "divieti di interlocking".

La "Relazione sulla Corporate Governance" del Gruppo Nexi, disponibile all'indirizzo [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com), fornisce informazioni sulla composizione del Consiglio in termini di curriculum vitae, qualifiche, indipendenza e partecipazione degli amministratori.

La remunerazione dei membri del Consiglio di amministrazione è determinata in sede di Assemblea. Per ulteriori informazioni sulle politiche retributive e retributive del Consiglio di amministrazione e degli amministratori con funzioni strategiche per il 2023, si rimanda alla "Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti" approvata dall'Assemblea degli Azionisti del Gruppo Nexi, tenutosi il 4 maggio 2023, disponibile all'indirizzo [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).

In merito ai risultati dell'autovalutazione del Consiglio di amministrazione, i dettagli e i risultati sono stati presentati e discussi in occasione della riunione del Consiglio di amministrazione del 6 marzo, 2024 e riassunti nella "Relazione sulla Corporate Governance" 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 di sostenibilità**.

Il Consiglio di amministrazione:

- definisce i principi, le linee guida, gli obiettivi e gli impegni in materia di sostenibilità rilevanti per il Gruppo, in linea con gli obiettivi strategici e le aspettative degli stakeholder;
- supervisiona l'applicazione dei principi e delle linee guida in tutte le società del perimetro;
- valuta periodicamente i risultati e gli impatti della gestione delle problematiche di sostenibilità rilevanti, in considerazione dell'evoluzione del contesto all'interno e all'esterno del Gruppo;
- delinea il percorso per integrare gli obiettivi strategici assegnati ai Top Management e ai Direttori esecutivi con obiettivi di sostenibilità;
- approva la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario;
- rappresenta il più alto organo di governo incaricato di supervisionare la risposta ai cambiamenti climatici;
- autorizza e supervisiona il coinvolgimento del Gruppo in iniziative esterne e formalizza i piani d'azione.

La Politica di Sostenibilità, che sancisce principi guida e responsabilità, è adottata da tutti i principali soggetti giuridici del Gruppo.

<sup>1</sup> Divieto ai più alti organi di gestione, supervisione e controllo di una società di assumere responsabilità analoghe in organizzazioni concorrenti.

## Integrare la sostenibilità nelle nostre attività

Il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità propone e consiglia il Consiglio di amministrazione in materia di sostenibilità e, in particolare:

- esamina e valuta i problemi di sostenibilità relativi all'attività aziendale, per migliorare costantemente il profilo di sostenibilità del Gruppo;
- monitora l'allineamento con le normative attuali e le migliori pratiche di mercato in materia 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 le tematiche di sostenibilità rilevanti per il Gruppo;
- propone iniziative e obiettivi, tenendo conto dei rischi connessi alle imprese;
- partecipa alle iniziative individuate e riferisce al Consiglio di amministrazione in merito ai risultati conseguiti in relazione agli obiettivi prefissati;
- svolge attività di advocacy sia internamente che esternamente, promuovendo il coinvolgimento degli stakeholder;
- comunica alla funzione ESG qualsiasi evoluzione significativa relativa a tematiche di sostenibilità;
- riferisce periodicamente al Consiglio di amministrazione in merito ai cambiamenti climatici.

La funzione responsabile delle tematiche di sostenibilità, all'interno della divisione Corporate & External Affairs & ESG del Gruppo, è la funzione ESG & Sustainability. L'unità è responsabile della definizione della strategia e degli obiettivi ESG, della garanzia di un'adeguata governance della sostenibilità, della supervisione dell'esecuzione degli impegni all'interno del Gruppo e della creazione di relazioni di lavoro che siano fondamentali per l'integrazione della strategia ESG. La funzione è responsabile del supporto delle azioni di miglioramento continuo di Nexi e del suo posizionamento con gli stakeholder.

I suoi compiti includono le attività atte a:

- supervisionare la strategia, gli obiettivi e gli impegni ESG e la relativa esecuzione in tutto il Gruppo;
- consigliare e riferire regolarmente all'ExCo e al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità;
- promuovere prestazioni ESG di alto livello e supportare il posizionamento ESG di Nexi per gli investitori;
- fornire annualmente relazioni non finanziarie efficaci attraverso l'analisi dei nuovi quadri normativi ESG e assicurandone l'adozione da parte del Gruppo;
- diffondere la consapevolezza, l'impegno e la mobilitazione degli stakeholder interni e dei dipendenti in generale;
- promuovere la creazione di valore sostenibile attraverso iniziative di sostenibilità ad alto impatto in tutta l'organizzazione.

In conformità con i cambiamenti del modello operativo avvenuti nel corso dell'anno, e per garantire il corretto equilibrio tra una strategia ESG condivisa e coerente e la vicinanza alle esigenze e alle sfide locali, è stata riorganizzata la funzione ESG & Sustainability del Gruppo. Oltre alla nomina di un nuovo Direttore di Gruppo ESG & Sustainability responsabile della direzione e delle prestazioni di Nexi in tutte le aree geografiche, sono state definite specifiche responsabilità regionali all'interno del team, con la nomina di responsabili ESG per le aree DACH, Nordics, Central South East Europe e Italia.

## Integrare la sostenibilità nelle nostre attività

Nel 2023 sono state realizzate diverse iniziative che testimoniano l'impegno del Gruppo verso la gestione sostenibile delle sue attività e, a questo proposito, sono stati ottenuti importanti riconoscimenti, dimostrando che le sfide affrontate sono in linea con le aspettative degli stakeholder. In particolare:

- Bronze Award in Health & Safety Awards, organizzati da Boussias Communications, per Nexi Greece;
- Bite Awards: Premio Nexi SoftPOS Bronze nella categoria "New innovative Digital Service" - Grecia;
- Premio come Top Employer 2023 dal Top Employers Institute, l'ente di certificazione per l'eccellenza aziendale nelle risorse umane;
- Nexi Payments ha vinto il "Premio nazionale per l'innovazione" – Edizione XIII 2023, categoria "Industry and Services of Italian Design";
- Premio MF innovazione per Nexi Planet Care, categoria: "Twin Bank - Net-zero banking", come risultato di un processo di analisi e selezione dei prodotti, servizi e progetti offerti in termini di innovazione e sostenibilità;
- JojobRT Award nelle prime 5 aziende con il maggior numero di nuovi utilizzatori;
- ADI Design Index Application 2023 per Nexi Planet Care e XPay Hotel, selezionati dal ADI Permanent Design Observatory;
- Nexi Planet Care and XPay Hotel nominato "Eccellenze di Lombardia" da Regione Lombardia insieme a ADI Lombardia;
- Nomina per gli SDG Tech Awards 2023. SDG Tech Awards è il premio principale dedicato alla sostenibilità nei Paesi nordici, un programma multifase con l'obiettivo di creare una comunità permanente di aziende che condividono il proprio know-how sulle tecnologie ecologiche, si sostengono a vicenda e collaborano per accelerare la transizione ecologica;
- Confermata la partecipazione al Global Compact delle Nazioni Unite per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile entro il 2030;
- Comunicazione degli obiettivi di decarbonizzazione a medio termine del Gruppo, esaminati da SBTi;
- Impegno del Gruppo a ridurre le emissioni nette zero entro il 2040, 10 anni prima dell'obiettivo dell'accordo di Parigi;
- Inclusione nel Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World) e del Dow Jones Sustainability Index Europe, confermando la posizione di una delle principali aziende di sostenibilità del mondo;
- Inserimento nel S&P Global Sustainability Yearbook 2023 per il terzo anno consecutivo, confermando la sua posizione e il punteggio di 73 (su 100);
- Raggiungimento di un punteggio "A-" nel rating ambientale del CDP, confermando il risultato degli anni precedenti;

Inserimento, in continuità con il 2021 e con il 2022, di Nexi S.p.A. nell'indice MIB ESG, il primo indice ESG dedicato ai blue chip italiani e destinato ad identificare grandi emittenti italiani con Best practice ESG; Membro dell'ESGMakers, i protagonisti della sostenibilità.

## 2.2 STRATEGIA ESG

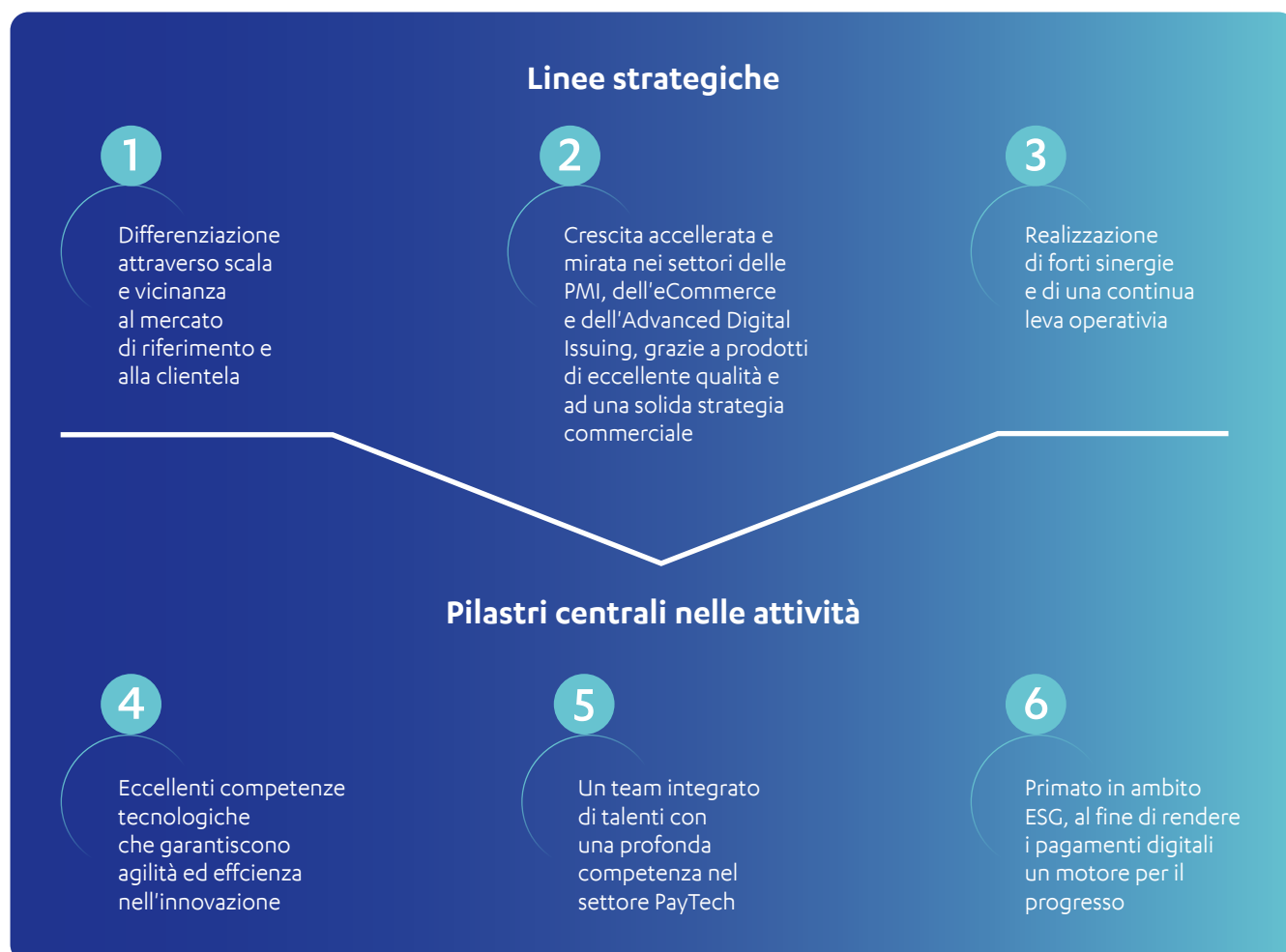
Dal 2019 Nexi Group ha costruito solide fondamenta ESG, con la formalizzazione della Politica di Sostenibilità del Gruppo nel 2020 e la partecipazione al Global Compact delle Nazioni Unite dal 2022<sup>2</sup>.

I fattori ESG hanno un ruolo fondamentale nella strategia del Gruppo Nexi, per integrare sempre di più la sostenibilità in tutta la catena del valore.

Il Gruppo Nexi ha definito la sua prima strategia ESG come base per il raggiungimento degli obiettivi ESG e delle azioni strumentali nel periodo 2023-2025, in tutti i suoi topic materiali in seguito all'analisi di Materialità di Gruppo. L'obiettivo generale della Strategia ESG è quello di rendere il pagamento digitale il motore del progresso, in particolare come creatore di valore in termini di sostenibilità ambientale, sociale ed economica per l'azienda e i suoi stakeholder.

<sup>2</sup> Il Global Compact delle Nazioni Unite è un patto non vincolante delle Nazioni Unite, basato su dieci principi riguardanti i diritti umani, il lavoro, l'ambiente e la lotta alla corruzione. L'obiettivo è far adottare alle imprese e alle imprese di tutto il mondo politiche sostenibili e socialmente responsabili e riferire alla loro attuazione.

### NEXI GROUP - PIANO STRATEGICO





Integrare la sostenibilità nelle nostre attività

In tale contesto, il Gruppo ha individuato sei principali aree di impatto, i "Pillar", coerenti con le attività commerciali del Gruppo e in linea con le aspettative degli stakeholder. Per ciascuna area, il Gruppo ha individuato gli obiettivi specifici e le azioni da attuare nel periodo 2023-2025. Inoltre, il Gruppo Nexi ha valutato l'impatto associato ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), definiti dalle Nazioni Unite, potenzialmente generato in seguito all'implementazione della strategia ESG attraverso i sei pillar strategici.

La governance della strategia ESG è soggetta a una revisione periodica unitamente alle rispettive funzioni, al fine di guidare le azioni e raggiungere gli obiettivi prefissati. Di conseguenza, l'ExCo viene informato mensilmente attraverso la ESG Strategy Dashboard, che illustra in dettaglio lo stato dei KPI e l'avanzamento delle azioni.

<b>1</b>	<b>PROGRESSO SOCIALE, DIGITALIZZAZIONE E INCLUSIONE</b>				
	<b>SOSTENERE LA DIGITALIZZAZIONE DELLE PMI E DELLE MICROIMPRESE</b>	<b>PROMUOVERE L'INCLUSIONE DIGITALE E AUMENTARE LA VICINANZA ALLE COMUNITÀ LOCALI</b>	<b>SOSTENERE I SERVIZI PUBBLICI E LA DIGITALIZZAZIONE DI PA/CITTADINI</b>		
<b>2</b>	<b>SICUREZZA E FIDUCIA</b>				
	<b>GARANTIRE LA PERFETTA SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE COME BASE AZIENDALE</b>			
<b>3</b>	<b>PRODOTTI SOSTENIBILI E SUPPLY CHAIN</b>				
	<b>FAVORIRE LA DEMATERIALIZZAZIONE E MIGLIORARE LA PROGETTAZIONE ECOCOMPATIBILE DEI PRODOTTI PER SUPPORTARE LA CIRCOLARITÀ</b>	<b>PROMUOVERE GLI STANDARD DI SOSTENIBILITÀ DI NEXI IN TUTTA LA CATENA DI FORNITURA</b>			
<b>4</b>	<b>DECARBONIZZAZIONE</b>				
	<b>COMBATTERE IL CAMBIAMENTO CLIMATICO, RAGGIUNGENDO UN NETTO ZERO SULLE EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE</b>	<b>ACCELERARE I COMPORTAMENTI DI CONSUMO PIÙ ECOLOGICI (RIDURRE LE EMISSIONI "AGEVOLATE")</b>			
<b>5</b>	<b>SVILUPPO DI TALENTI E DE&amp;I</b>				
	<b>INVESTIRE NEL COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE E NELL'AGGIORNAMENTO CONTINUO DELLE FUNZIONALITÀ</b>	<b>GARANTIRE UNA CORRETTA RAPPRESENTANZA DI GENERE/ MINORANZE E PROMUOVERE UNA CULTURA INCLUSIVA</b>			
<b>6</b>	<b>GOVERNANCE</b>				
	<b>ADOTTARE UNA GOVERNANCE BEST IN CLASS PER GARANTIRE IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI ESG</b>				

Integrare la sostenibilità nelle nostre attività

La seguente tabella mostra i risultati del Gruppo Nexi nel 2023.

**PROGRESSO SOCIALE,  
DIGITALIZZAZIONE  
E INCLUSIONE**Supporto alla **digitalizzazione delle PMI e alle microimprese**Lancio della nuova offerta digitale **SoftPOS**

Progress 2023

**139k**proposte  
digitali  
vendute

Target 2025

**400k**proposte  
digitali  
vendute**1****SICUREZZA  
E FIDUCIA**Garantire **sicurezza** e  
continuità del servizio

Progress 2023

**99,99%**di continuità  
del servizio  
garantita

Target 2025

**99,99%**di continuità  
del servizio  
garantita**2****PRODOTTI  
SOSTENIBILI  
E SUPPLY CHAIN**Migliorare l'**ecodesign**  
dei prodotti

Progress 2023

**11%**carte con  
PVC riciclato

Target 2025

**≥50%**di carte  
green  
emesse**3****DECARBONIZZAZIONE**Raggiungere **Net Zero**  
entro il 2040

Progress 2023

**obiettivi  
di riduzione  
CO<sub>2</sub> per  
tutto il  
Gruppo  
approvati  
da SBTi**

Target 2025

**NET ZERO  
2040**a livello  
di Gruppo  
e obiettivi  
a breve  
e lungo  
termine  
approvati  
da SBTi**4****SVILUPPO DI  
TALENTI E DE&I**Assicurare **un'adeguata  
rappresentanza e inclusione  
di genere e minoranze**

Progress 2023

**+1,5%**(29.5 %  
nel 2023)

Target 2025

**+1p.p./ANNO**donne in  
posizioni  
manageriali**5****GOVERNANCE**Governance per  
raggiungere **obiettivi ESG**

Progress 2023

**obiettivi  
ESG  
integrati  
negli LTI  
2023-2025**

Target 2025

**≥10%**Peso degli  
obiettivi ESG  
nell'LTI 2023-25**6**

## Integrare la sostenibilità nelle nostre attività

Nel 2023 il Gruppo ha lanciato il prodotto SoftPOS, che segna una trasformazione fondamentale nella catena del valore. SoftPOS è composto da un'applicazione scaricabile e accessibile direttamente dai telefoni cellulari e svolge un ruolo cruciale nel portare avanti il progetto di dematerializzazione, decarbonizzazione e di digitalizzazione verso le piccole e medie imprese e micro business, obiettivi strategici intrapresi dall'azienda. Eliminando la necessità di componenti hardware tradizionali, l'applicazione non solo abbraccia l'innovazione tecnologica e digitale, ma contribuisce attivamente a un approccio sostenibile ed ecocompatibile lungo tutta la catena del valore.

Inoltre, il Gruppo Nexi ha realizzato con successo due progetti di rebranding, incentrati sui Paesi appartenenti all'area DACH e dell'area CSEE. I progetti hanno portato alla condivisione delle linee guida sull'identità del brand, delle risorse principali del marchio e di tutti i materiali di marketing, che comprendono strategia di posizionamento, materiali digitali e offline, eventi di vendita, kit e presentazioni, con i paesi con nuovo brand. È stata inoltre implementata una trasformazione digitale completa per il rebranding di siti Web, piattaforme, banner, video e canali di social media. I paesi DACH e CSEE condividono ora gli stessi principi del marchio Nexi.

### ESG Community

Nel 2023 Nexi ha lanciato la *ESG Community* a livello di gruppo con l'obiettivo di diffondere consapevolezza e sensibilizzare internamente in merito ai progressi compiuti con i progetti ancorati alla strategia ESG e con l'obiettivo di impegnarsi in attività locali nei paesi e nei luoghi in cui Nexi opera. La *ESG Community* è stata costituita con la partecipazione attiva di *ESG Influencer* e *Sustainability Booster*. Il ruolo dei *ESG Influencer* è quello di integrare gli aspetti ESG nelle aree e nei progetti di business, oltre che fungere da esperti all'interno della *ESG Community*, condividendo i progressi delle attività della strategia ESG con il resto della community aziendale. I 120 *Sustainability Booster*, invece, costituiscono il cuore della community: a tutti i *Booster* è stato chiesto di entrare a far parte della *Community* per accrescere la loro comprensione negli ambiti ESG in Nexi, e diventare motori per la condivisione di conoscenze a livello locale e attraverso eventi locali sulla sostenibilità.

Nel 2023, la community ha ospitato i webinar informativi sui progetti relativi alla strategia ESG nei seguenti argomenti:

- Diversità e inclusione;
- Sicurezza IT;
- Prodotti sostenibili;
- Catena di fornitura responsabile;
- Decarbonizzazione.

La community ha inoltre partecipato al coordinamento della prima **settimana dell'ambiente** in tutto il Gruppo Nexi, dove oltre 400 colleghi provenienti da 17 sedi in Danimarca, Svezia, Finlandia, Polonia, Italia, Germania, Grecia, Croazia, Slovenia, Slovacchia, l'Ungheria e la Serbia hanno partecipato ad attività quali la raccolta dei rifiuti, la pulizia della spiaggia e il tragitto per l'ufficio in bicicletta, nel tentativo di sensibilizzare l'opinione pubblica sull'impatto ambientale e di creare un impatto positivo sull'ambiente. La *ESG Community* è stata inoltre impegnata nel mese della sicurezza informatica di Nexi, dove l'obiettivo era quello di sensibilizzare i colleghi di tutto il Gruppo su come essere consapevoli di e-mail e link sospetti, e di rimanere al sicuro sui social network.

Nel secondo anno della strategia ESG e della *ESG Community*, la combinazione di iniziative a livello di gruppo e locale ha **notevolmente aumentato la consapevolezza interna circa l'impegno di Nexi ad essere un'azienda sostenibile e responsabile**. I membri della *ESG Community* hanno contribuito a far sì che gli aspetti ESG siano all'ordine del giorno, delle Business Unit e delle riunioni di Gruppo. Ciò è stato anche riflesso nel sondaggio, che si tiene annualmente, sull'impegno dei dipendenti "Our Voices", in cui è stato raggiunto un aumento di 10 punti (su 100) quando ai dipendenti è stato chiesto se concordano sul fatto che il Gruppo Nexi *si è fortemente concentrato sull'ambiente, la società e la governance*.

## 2.3 IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

La comprensione e l'impegno degli stakeholder rappresentano valori fondamentali per il Gruppo Nexi, che è consapevole del ruolo primario che svolgono nel perseguimento di obiettivi di sviluppo sostenibile.

Comprendere le aspettative degli stakeholder e anticipare le loro esigenze e i loro interessi consente al Gruppo Nexi di rafforzare le proprie relazioni e gestire efficacemente rischi e opportunità, anche instaurando un dialogo duraturo volto alla creazione di valore a lungo termine per promuovere l'istruzione, promuovere la digitalizzazione e garantire l'inclusione finanziaria.

Dal punto di vista della creazione di valore condiviso, e in linea con gli anni precedenti, nel corso del 2023 sono state svolte diverse attività di coinvolgimento degli stakeholder, gestite da funzioni aziendali dedicate.

Le categorie di stakeholder del Gruppo Nexi vengono identificate attraverso l'analisi di documenti interni e interviste con il management, considerando le raccomandazioni stabilite dal principio AA1000 Stakeholder Engagement Standard<sup>3</sup>, riviste e aggiornate periodicamente, per migliorare costantemente le pratiche.

Non vi sono stati cambiamenti significativi nelle categorie di stakeholder nel 2023, rispetto al 2022.

Nel corso del 2023, il Gruppo ha continuato a garantire un dialogo costante con tutte le categorie di soggetti interessati, nonché a promuovere il dibattito pubblico e la diffusione della cultura digitale, anche attraverso una formazione specifica offerta a banche, esercenti e autorità giuridiche. Il Gruppo ha inoltre mantenuto e rafforzato le sue numerose partnership con la pubblica Amministrazione, U-Academy, Innovation Community, nonché la sponsorizzazione di numerosi eventi sull'evoluzione delle tecnologie digitali.

La tabella seguente riassume le principali iniziative di engagement per le diverse categorie di stakeholder, con riferimento alle attività più significative svolte nel corso dell'anno.

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

<sup>3</sup> Dipendenza, responsabilità, tensione, influenza, prospettive diverse. Per ulteriori informazioni sullo standard, fare riferimento a <https://www.accountability.org/standards/aa1000-accountability-principles>.

## CATEGORIA DI STAKEHOLDER

## MODALITÀ DI ENGAGEMENT

## PRINCIPALI INIZIATIVE - 2023



### 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 vengono sempre calibrati mettendo il cliente al centro. Per questo motivo, il Gruppo Nexi monitora e rileva costantemente le esigenze dei propri clienti attraverso sondaggi sulla soddisfazione dei clienti e ricerche ad hoc, al fine di ottimizzare prodotti e servizi, nonché attraverso il monitoraggio del Net Promoter Score (NPS) e la gestione dei reclami.

Il dialogo con le banche partner è promosso anche attraverso vari incontri, volti a condividere visioni strategiche sull'innovazione nei servizi di pagamento digitale e a sostenere le loro attività quotidiane.

- Survey sulla Customer Satisfaction Pro in Italia, su clienti Nexi e sui competitors, completamente ridisegnato, incrementando il campione trimestrale da 480 a 2000 unità per i titolari Nexi, da 480 a 1700 unità per i commercianti Nexi, e a 200 unità per ciascun attore, sia per i titolari che per i commercianti
- Sondaggio sulla soddisfazione dei clienti esteso a Germania e Danimarca
- Indagine dedicata sulla soddisfazione dei clienti dei commercianti di e-commerce
- Sondaggi ad hoc sui nuovi servizi (programma fedeltà dei commercianti e Soft POS)
- Monitoraggio NPS costante
- Sondaggio sulla soddisfazione dei clienti leS, a supporto del processo di riforestazione: per ogni sondaggio completato dai clienti, Nets ha donato al Global Climate Institute, un totale di 3,530 euro, per la piantatura di alberi in Tanzania;
- Webinar per le banche
- ECommerce Expo a Berlino



### DIPENDENTI

Dipendenti  
Collaboratori  
Gruppi di dipendenti (ad esempio, ESG Community for ESG Matters, WIN for Donne, UNITY for LGBT+)

Il dialogo con i dipendenti è finalizzato ad informare e coinvolgere tutti i nostri dipendenti in iniziative aziendali relative a tutti gli aspetti dell'Organizzazione, da quelli relativi alle risorse umane (ad esempio, benessere, formazione) all'identità del marchio, alla strategia aziendale, Prodotti e servizi e attività commerciali il dialogo è finalizzato anche a coinvolgere e rafforzare i valori aziendali.

- Il sondaggio Our Voices: strumento principale di Nexi per ascoltare i dipendenti e raccogliere le loro aspettative e feedback in tutte le aree geografiche.
- Newsletter e comunicazioni specifiche sugli aggiornamenti aziendali (business e strategia)
- Eventi aziendali e convegni
- Corsi di formazione online per ampliare le conoscenze e le competenze su tutti gli argomenti trattati dal Gruppo



### ISTITUZIONI E REGOLATORI

Istituzioni ed Organi di Governo e Controllo Nazionali e Europei

Le relazioni con le agenzie di regolamentazione sono gestite attraverso funzioni specifiche che operano per garantire la conformità alle leggi e rispondere a requisiti obbligatori o richieste specifiche. Il Gruppo Nexi si è inoltre unito alle principali associazioni finanziarie nazionali e internazionali e sostiene attivamente il dialogo con le istituzioni su questioni legate al processo di digitalizzazione del paese.

- Dialoghi istituzionali sulla digitalizzazione dei pagamenti e sul sostegno alle PMI
- Gruppi di lavoro
- Partecipazione ad associazioni e organizzazioni di categoria



### COMUNITÀ FINANZIARIA

Azionisti, investitori,  
agenzie di rating,  
ESG Data Provider

Il dialogo con gli investitori e la comunità finanziaria attraverso la funzione Investor Relations è costante e finalizzato allo sviluppo della base di azionisti in una prospettiva a lungo termine.

- Bank-Management Conference
- riunioni a uno a uno/riunioni di gruppo/chiamate in conferenza
- 4 conferenze istituzionali per presentare al mercato i risultati finanziari trimestrali

Integrare la sostenibilità nelle nostre attività

**CATEGORIA DI  
STAKEHOLDER**
**MODALITÀ DI ENGAGEMENT**
**PRINCIPALI INIZIATIVE - 2023**

**INNOVAZIONE  
COMUNITÀ**

*FinTech, Start-up,  
sviluppatori*

Il Gruppo collabora costantemente con un ecosistema internazionale di aziende fintech, acceleratori e incubatori, partner commerciali e sviluppatori e start-up per sviluppare soluzioni innovative.

- Nexi Academy;
- Campagna di sostegno ai pagamenti digitali;
- "Pay like a Ninja" in collaborazione con FEDUF;
- Evento Nexi Day: Pagamenti nell'era digitale;
- SDG Tech Awards 2023;
- Microsoft: selezionato come uno dei suoi fornitori di pagamenti digitali preferiti per il commercio elettronico nei principali mercati europei;
- Partnership strategica con Global Blue, azienda tecnologica leader nel settore dei pagamenti fiscali gratuiti e a valore aggiunto;
- Partnership con Zucchetti per la digitalizzazione delle PMI;
- Collaborazione con Start Path, programma globale di coinvolgimento delle startup fondato da Mastercard;
- Collaborazione con CB Insights, la piattaforma leader di mercato che consente di mappare le tendenze, i mercati e le startup del settore.


**COMUNITÀ**

*Tessuto sociale locale e nazionale,  
scuole e università*

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

Il costante impegno del Gruppo Nexi per la cooperazione e l'interazione con le autorità del settore è proseguito. Partecipazione e sponsorizzazione dell'Assemblea annuale dell'ANCI, Associazione Nazionale Comuni Italiani.


**FORNITORI**

La funzione di Supply Chain Management del Gruppo è in contatto costante con i fornitori per tutta la durata del contratto. La funzione Supply Chain monitora inoltre il livello di soddisfazione pertinente. I fornitori sono soggetti alla gestione dei rischi e alla verifica 3PP di Nexi.

Nel Gruppo Nexi, i fornitori vengono valutati attraverso un processo di qualifica utilizzando diversi strumenti online in tutto il Gruppo. I fornitori che potrebbero essere critici dal punto di vista ambientale e sociale sono sottoposti ad autovalutazione tramite un questionario.


**MASS MEDIA**

I rapporti con i mass media sono gestiti dalla funzione External Communications & Media Relations, che assicura la trasmissione di tutti i messaggi alle principali organizzazioni di stampa, compresi i media digitali, conformi alle linee guida aziendali e alle attività del Gruppo, garantendo al contempo un'adeguata reputazione e immagine per il Gruppo.

- 109 comunicati stampa
- Citato in 21.807 articoli


**ORGANIZZAZIONI  
NON-PROFIT**

Contribuire alle loro attività attraverso donazioni a sostegno delle loro missioni e fornitura di servizi e soluzioni digitali del Gruppo.

- +1.760 enti di beneficenza con pagamento digitale (5.600 ONG in totale nel 2023)

## 2.4 L'ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità è uno strumento chiave per definire le priorità ambientali, sociali e di governance, in linea con la strategia aziendale e i rilevanti framework normativi internazionali, inclusi gli Standard GRI. In un contesto in continua evoluzione, l'identificazione, la valutazione e il monitoraggio dei temi materiali consentono al Gruppo Nexi di valutare adeguatamente i rischi e le opportunità ESG e di prendere decisioni informate in materia di investimenti e allocazione delle risorse.

Il processo di analisi di materialità, che coinvolge diverse categorie di stakeholder, è coordinato dall'unità ESG del Gruppo con il contributo e il supporto di tutte le funzioni aziendali dedicate alla gestione e al dialogo con diverse categorie di stakeholder, attraverso un processo che coinvolge anche gli organi di gestione del Gruppo Nexi.

Nel 2022 il Gruppo ha aggiornato l'analisi di materialità, integrando i requisiti della versione 2021 degli Standard GRI<sup>4</sup> e considerando le modifiche relative alle fusioni e acquisizioni effettuate dal Gruppo. Nel 2023, anno di consolidamento del Gruppo dopo le passate operazioni straordinarie, è stata confermata l'analisi di materialità precedentemente svolta, considerando così gli stessi 10 temi materiali identificati attraverso il processo di coinvolgimento degli stakeholder nel 2022 e rappresentati nella matrice di materialità del Gruppo Nexi.

Per il 2023, di seguito viene presentato l'elenco dei temi materiali con le relative definizioni e aree di sostenibilità correlate:

### AMBIENTE

- **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 particolare 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.

**GRI** **GRI 3-1: Processo di determinazione dei temi materiali**

**GRI** **GRI 3-2: Elenco di temi materiali**

<sup>4</sup> La versione 2021 di GRI Standard definisce i "temi materiali", i temi che rappresentano gli impatti dell'organizzazione sull'economia, l'ambiente e le persone, inclusi gli impatti sui diritti umani.

Integrare la sostenibilità nelle nostre attività

- **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.





## Integrare la sostenibilità nelle nostre attività

Infine, in linea con quanto previsto dai GRI Standards 2021, gli impatti generati dall'organizzazione sull'ambiente, sulle persone e sull'economia sono stati identificati come segue:

AMBITO	TEMA MATERIALE	IMPATTI GENERATI	
		POSITIVI	NEGATIVI
Ambientale	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>
Ambientale	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>
Sociale	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>
Sociale	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>
Sociale	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>Mancanza o inadeguata formazione dei dipendenti, con impatti negativi nell'erogazione dei servizi</li> </ul>
Sociale	Centralità del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento della qualità dei servizi e dei prodotti offerti ai clienti, nonché della loro 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>
Sociale	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>
Sociale	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>Mancanza di soluzioni per la digitalizzazione dei pagamenti e il sostegno alle PMI</li> </ul>
Sociale	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 sull'integrità e sulla trasparenza</li> <li>Promozione di una cultura aziendale di conformità alle leggi, alle normative 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>

In linea con i requirement definiti dalle richieste CSRD, il Gruppo sta sviluppando una nuova analisi di Doppia Materialità, a livello di Gruppo e con la partecipazione attiva di tutte le regioni e entità legali. Pertanto, il 2024, come richiesto, sarà il primo anno in cui il Gruppo adotterà un'analisi di Doppia Materialità.

## 2.5 I RATINGS ESG

I rating ESG hanno lo scopo di fornire una valutazione di sintesi delle performance di sostenibilità del Gruppo. Tra i vari rating ESG, Nexi Group risponde al questionario CSA<sup>5</sup> (Corporate Sustainability Assessment) di S&P Global e al questionario sul cambiamento climatico del CDP<sup>6</sup>. In entrambe le valutazioni, i rating di Nexi sono notevolmente migliorati negli ultimi anni, rispecchiando il rafforzamento dell'impegno del Gruppo in materia di sostenibilità.

Nel 2023, il Gruppo Nexi ha ottenuto 65/100 nel segmento servizi finanziari di S&P CSA mentre, nel quinto anno di partecipazione al questionario CDP sul cambiamento climatico, il Gruppo ha mantenuto il rating "A-" già ottenuto nel 2022 e nel 2021, in netto miglioramento da una classificazione "C" nel 2020.

Il punteggio ottenuto nel S&P CSA testimonia il costante impegno a integrare le tematiche ambientali, sociali e di governance nella propria strategia aziendale e negli obiettivi ESG. La pietra miliare conferma, inoltre, l'efficacia dell'approccio del Gruppo applicato nelle politiche di sostenibilità.

Nel 2023, per il terzo anno consecutivo, il Gruppo Nexi è stato incluso nel S&P Global Sustainability Yearbook oltre ad essere entrato per la prima volta nel del Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World) e nel Dow Jones Sustainability Index Europe, confermando la propria posizione di leader mondiale nella sostenibilità.

Inoltre, nel 2023, il Gruppo Nexi ha dimostrato il suo costante impegno per la sostenibilità ottenendo uno score "AA" (leader) nell' ESG Ratings di MSCI, una delle principali società di rating ESG (Environmental, Social, Governance) a livello globale classificando il Gruppo come uno dei leader globali nella gestione dei rischi e delle opportunità ambientali, sociali e di governance (ESG).

Infine, Nexi è parte del MIB<sup>®</sup> ESG Index, indice concepito per identificare le 40 società italiane con il miglior approccio ESG (Environmental, Social and Governance).

<sup>5</sup> I punteggi Global ESG di S&P si basano sulla Corporate Sustainability Assessment (CSA), una valutazione annuale delle pratiche di sostenibilità delle aziende. Copre oltre 10,000 aziende da tutto il mondo. Il CSA si concentra sui criteri per la sostenibilità specifica del settore e finanziariamente rilevante, e lo ha fatto 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. La CSA si concentra sulle performance ESG passate e attuali.

<sup>6</sup> Nexi rivela il suo impatto sul cambiamento climatico attraverso il CDP, un no profit globale che gestisce la piattaforma di divulgazione ambientale leader a livello mondiale. Il CDP esorta le aziende e i governi a ridurre le emissioni di gas a effetto serra, salvaguardare le risorse idriche e proteggere le foreste. Nel 2021, più di 13,000 aziende con oltre il 64% della capitalizzazione del mercato globale hanno reso noti i dati ambientali tramite CDP. Questo si aggiunge alle oltre 1,100 città, stati e regioni che hanno reso noto, rendendo la piattaforma CDP una delle fonti più ricche di informazioni a livello globale su come le aziende e i governi stanno guidando il cambiamento ambientale.

# PROTEGGERE IL NOSTRO PIANETA



# 3

3.1	La rendicontazione di attività sostenibili	45
3.2	La resilienza climatica	51
3.3	Uso responsabile ed efficiente delle risorse	57

## 3.1 LA RENDICONTAZIONE DI ATTIVITÀ SOSTENIBILI - TASSONOMIA EUROPEA

Nel giugno 2020, il Consiglio europeo e il Parlamento europeo hanno adottato il Regolamento (UE) 2020/852 (detto anche "Tassonomia"). La Tassonomia Europea è concepita per standardizzare e sostenere le organizzazioni nell'identificazione delle attività economiche che possono essere considerate sostenibili dal punto di vista ambientale, creando fiducia tra gli investitori, proteggendo gli investitori privati dal greenwashing, aiutando le aziende a diventare più rispettose del clima e dell'ambiente, mitigando la frammentazione del mercato e aiutando gli investimenti mirati.

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



Gli Atti Delegati adottati nell'ambito del Regolamento Tassonomia forniscono criteri di screening tecnico che devono essere soddisfatti per definire l'allineamento alla tassonomia. Nel 2023 è stato pubblicato il secondo Atto Delegato relativo alle attività che contribuiscono in modo significativo agli obiettivi ambientali 3-6 di cui sopra.

A partire dall'anno 2021, nell'ambito dell'applicazione della Direttiva sulla rendicontazione non finanziaria (NFRD), il Gruppo Nexi è soggetto agli obblighi di comunicazione relativi alla comunicazione delle sue attività economiche che rientrano in quelle ritenute ecologicamente sostenibili ai sensi della classificazione Tassonomia.

Per l'anno di rendicontazione 2023 il Gruppo Nexi è tenuto a rendicontare su:

- 1) l'ammissibilità delle sue attività economiche considerando tutti e sei gli obiettivi ambientali;
- 2) Gli obiettivi ambientali a cui le attività ammissibili contribuiscono in modo sostanziale;
- 3) L'allineamento delle sue attività ammissibili in linea con l'Atto Delegato sul Clima, considerando i criteri del Do No Significant Harm ("DNSH") e le garanzie minime di salvaguardia (Art. n. 3 del Regolamento dell'UE 2020/852 e normative supplementari).

## La posizione e l'impegno di Nexi per il futuro

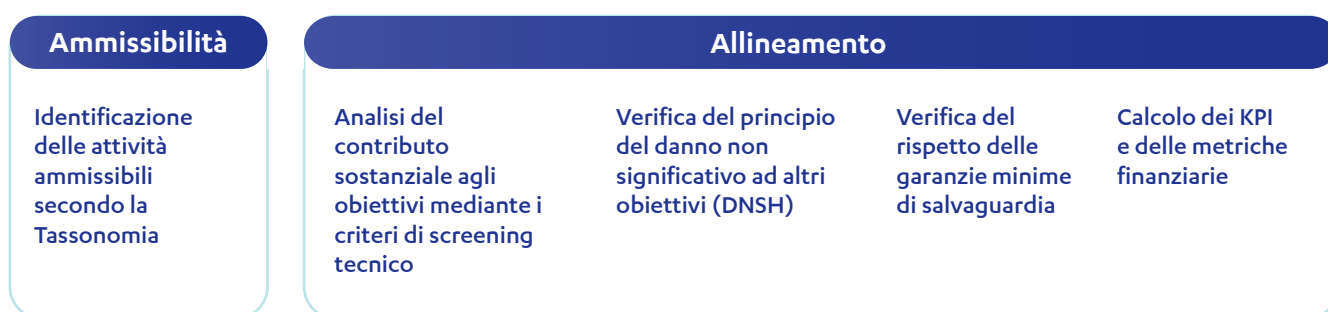
Il Gruppo Nexi ha effettuato una valutazione delle sue attività e del suo modello di business, analizzando i tre elementi previsti ai fini della divulgazione dei KPI richiesti dal regolamento sulla fiscalità dell'UE: il fatturato; le spese relative all'acquisizione, alla manutenzione e al miglioramento delle sue attività e l'attuale struttura dei suoi costi operativi. L'obiettivo era quello di comprendere il livello di integrazione della sostenibilità nel business, in relazione a quanto definito dalla Tassonomia.

In base alle condizioni stabilite negli Atti delegati, si è riscontrato che il modello di business e le attività del Gruppo Nexi non sono inclusi nella Tassonomia da un punto di vista di ricavi. In particolare, la generazione di entrate del Gruppo non riguarda nessuna delle attività elencate nel regolamento.

Tuttavia, il Gruppo si impegna a monitorare i futuri sviluppi nel contesto normativo, al fine di continuare a valutare gli impatti che il Regolamento genera sul Gruppo, anche indirizzare i propri investimenti e adeguare le proprie spese in una prospettiva di allineamento con gli orientamenti normativi sulla sostenibilità, collaborando, se necessario, con i propri fornitori per raccogliere le informazioni necessarie per un'analisi più completa dell'ammissibilità e l'allineamento ai requisiti di tassonomia.

## Metodologia e processo di implementazione

In continuità con gli anni precedenti, sono state calcolate le percentuali di fatturato, CapEx e OpEx, ammissibili e allineate alla tassonomia. Il Gruppo ha strutturato una metodologia che soddisfa i requisiti del regolamento. Le fasi principali su cui si basava il processo sono riassunte nella seguente infografica:



Il processo di determinazione delle attività ammissibili e allineate è stato condotto coinvolgendo diverse funzioni del Gruppo, con l'obiettivo di convergere le competenze e l'esperienza nelle analisi eseguite 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 della proporzione di CapEx e OpEx ammissibili per ciascuna attività, che funge da punto di raccolta per tutte le società del Gruppo e consolidando i dati;
- Raccolta dei dati sottostanti, per identificare l'attività che ha generato la spesa al fine di analizzarne l'allineamento.

Le valutazioni condotte e gli approfondimenti relativi alle variabili da considerare per il calcolo dell'allineamento hanno portato il Gruppo a considerare un allineamento dello 0% per il Fatturato, identificando invece percentuali allineate per CapEx e OpEx secondo la tassonomia europea. Ulteriori dettagli saranno forniti nei paragrafi seguenti.

## Identificazione delle attività ammissibili secondo la Tassonomia

Un'attività economica è definita come ammissibile per la tassonomia dell'UE quando viene segnalata e descritta tra gli 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'Atto Delegato sul Clima (Regolamento Delegato (EU) 2021/2139), l'Atto Delegato complementare sul Clima (Regolamento Delegato (EU) 2022/1214) e
- Nell'Atto Delegato sull'Ambiente (Regolamento Delegato (EU) 2023/2486) e le modifiche dell'Atto Delegato sul Clima (Regolamento Delegato (EU) 2023/2485).

Al fine di determinare quali attività sono ammissibili ai sensi della Tassonomia, sono state condotte analisi preliminari utilizzando i codici NACE e analisi di screening con le varie funzioni commerciali interessate.

Seguendo le considerazioni contenute nella sezione "La posizione e l'impegno di Nexi per il futuro", le analisi condotte hanno portato all'individuazione delle seguenti attività ammissibili<sup>7</sup> nell'Atto Delegato sul Clima:

- 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,
- 7.6: Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili,
- 8.1: Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse.

E all'identificazione di due attività ammissibili nell'Atto Delegato sull'Ambiente:

- 4.01: Fornitura di soluzione IT/OT (tecnologie dell'informazione/tecnologie operative) basate sui dati,
- 5.01: Riparazione, riqualificazione e rifabbricazione.

<sup>7</sup> Come illustrato nelle sezioni seguenti, le attività idonee elencate si riferiscono solo ai KPI CapEx e OpEx.

## 1. Analisi del contributo sostanziale agli obiettivi mediante i criteri di screening tecnico

Il processo di valutazione del contributo sostanziale è stato condotto tenendo conto dell'obiettivo di mitigazione del cambiamento climatico, ritenuto più significativo per l'attuale struttura del modello di business del Gruppo. Le attività valutate ammissibili sono state sottoposte ad un'analisi iniziale di allineamento, che ha verificato la conformità ai criteri di screening tecnico.

In base alla natura delle attività identificate come ammissibili, la possibilità di esaminare il rispetto dei criteri di screening tecnico sulla maggior parte delle spese (operative e di capitale) dipende principalmente dalle informazioni detenute dai fornitori di prodotti e servizi.

Nel 2023 il Gruppo ha rafforzato il processo di definizione dei flussi informativi necessari per raccogliere le informazioni per garantire la verificabilità dei dati relativi alle spese operative e di capitale in linea con la Tassonomia, stabilita nell'anno precedente.

Con specifico riferimento all'attività economica 8.1, relativa all'elaborazione dei dati, all'hosting e alle attività correlate, per la Dichiarazione Non Finanziaria 2023, il Gruppo si è impegnato a raccogliere informazioni per valutare l'allineamento delle proprie attività all'attività economica 8.1, puntando sull'ammissibilità dell'anno precedente.

## 2. Verifica del principio di non nuocere in modo significativo ad altri obiettivi

Come indicato nella fase precedente, per tutte le attività rilevanti individuate, il Gruppo Nexi ha cercato di condurre la valutazione DNSH in collaborazione con terzi. Pertanto, le considerazioni espresse nella fase precedente si applicano anche alla verifica dei principi di non danneggiare in modo significativo altri obiettivi.

## 3. Verifica del rispetto delle garanzie minime di salvaguardia

La Tassonomia europea stabilisce che un'attività economica, per qualificarsi sostenibile dal punto di vista ambientale, deve essere svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia di cui all'articolo 18 del regolamento sulla Tassonomia dell'UE 2020/852.

Al fine di soddisfare i requisiti necessari per conformarsi alle garanzie minime, la piattaforma per la finanza sostenibile ha elaborato una relazione<sup>8</sup> che riassume i principali requisiti previsti dai principi delle organizzazioni internazionali di cui all'articolo 18 del regolamento europeo 2020/852, analizzando le sovrapposizioni ed esclusione di principi non correlati al contesto della Tassonomia europea.

Il Gruppo Nexi ha basato la sua analisi sulla guida del presente rapporto, valutando la conformità ai requisiti rispetto a quattro aree chiave:

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

<sup>8</sup> Fonte: [https://finance.ec.europa.eu/system/files/2022-10/221011-sustainable-finance-platform-finance-report-minimum-safeguards\\_en.pdf](https://finance.ec.europa.eu/system/files/2022-10/221011-sustainable-finance-platform-finance-report-minimum-safeguards_en.pdf)



## 4. Calcolo dei KPI e delle metriche finanziarie

In base alle fasi precedenti, è stata calcolata la percentuale di ammissibilità e allineamento, associando ciascuna attività alle metriche finanziarie richieste dal regolamento: Fatturato, CapEx e OpEx. Nei prossimi anni il Gruppo Nexi migliorerà la metodologia di raccolta delle informazioni nonché il calcolo dell'ammissibilità e dell'allineamento. Di conseguenza, potrebbero esserci cambiamenti riguardo alle attività rendicontate quest'anno.

### Risultati complessivi

Sulla base dell'analisi condotta, i risultati complessivi ottenuti sono i seguenti:

#### Attività economiche idonee e allineate – Ricavi

Il Gruppo Nexi è uno dei principali operatori in Europa che offre soluzioni di pagamento digitale a Partner Banks, aziende, cittadini e la pubblica Amministrazione<sup>9</sup>. Tali soluzioni non sono esplicitamente incluse nell'ambito della Tassonomia europea, che attualmente si concentra principalmente sulle attività economiche con un elevato impatto sul carbonio, come le attività industriali, la produzione di elettricità, l'edilizia e i trasporti.

Il Gruppo Nexi ha quindi valutato il proprio modello di business rispetto all'attività economica 8.1. "Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse", in quanto la più significativa. Tuttavia, i soggetti giuridici del Gruppo Nexi non generano ricavi direttamente imputabili alla suddetta attività economica, in quanto rappresentano un'unica componente di una gamma completa di servizi; in tal modo, è inesatto e potenzialmente fuorviante valutare l'attività economica come fonte di entrate di per sé. In conclusione, nel 2023 il Gruppo Nexi non ha un fatturato ammissibile e allineato ai sensi del Regolamento UE 2020/852.

#### Attività economiche idonee e allineate – CapEx

Il KPI CAPEX si riferisce all'aumento delle attività materiali e immateriali nel 2023 prima di deprezzamenti, svalutazioni e rivalutazioni, compresi quelli derivanti da svalutazione o dall'applicazione del metodo del fair value (valore equo). Il KPI copre i costi rilevati per immobili, impianti e macchinari (IAS 16), attività immateriali (IAS 38) e leasing (IFRS 16).

Ai fini della presente informativa, il Gruppo Nexi ha tenuto conto degli aumenti delle attività materiali e immateriali del Gruppo pari a €550,9M, come indicato nel bilancio consolidato del Gruppo.

La percentuale di CapEx ammissibile ai sensi della Tassonomia UE (104,3 milioni, pari al 18,9% del totale di CapEx) è rappresentata dalla parte delle spese in conto capitale, come sopra definita, che riguarda attività, processi o l'acquisto di attività connesse alle seguenti attività economiche:

- 6.5: Trasporto con moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri – il Gruppo Nexi ha sostenuto spese di noleggio auto capitalizzate,
- 6.6: Servizi di trasporto merci su strada – progetto "New Ways of Working",
- 7.2: Ristrutturazione di edifici esistenti – nel 2023, il Gruppo Nexi ha ristrutturato alcuni dei suoi edifici,

<sup>9</sup> Per ulteriori dettagli sul modello di business del Gruppo Nexi, consultare il paragrafo 1.1 «Panoramica del Gruppo e modello di business» della presente Dichiarazione.

- 7.3: Installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature ad alta efficienza energetica – il Gruppo Nexi ha sostenuto costi di manutenzione e di ricondizionamento relativi alla sostituzione delle batterie,
- 7.6: Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie energetiche rinnovabili – il Gruppo Nexi ha installato pannelli fotovoltaici,
- 8.1: Elaborazione dati, hosting e attività connesse – il Gruppo Nexi ha sostenuto nel corso dell'anno spese relative ai costi di progetto per piattaforme di elaborazione complete e acquisti di hardware e implementazioni di data center.

Sulla base della verifica dei criteri di vaglio tecnico e del rispetto del DNSH, solo una parte dell'attività 8.1 all'interno delle attività relative al CapEx sopra elencate è stata definita come allineata alla tassonomia. Nel futuro, il Gruppo amplierà i propri processi di raccolta dati per i data center, al fine di mappare meglio l'allineamento, anche in base alle future evoluzioni della normativa. La sintesi dei risultati ottenuti dalle fasi di ammissibilità e allineamento, per quanto riguarda le CapEx, è disponibile nel capitolo 6.

## Attività economiche idonee e allineate – OpEx

Il KPI OpEx si riferisce ai costi relativi alla gestione del data center e ad altre operazioni di gestione ICT, al noleggio e alla manutenzione di automobili, nonché alle spese immobiliari e di gestione di altre strutture.

Ai fini della presente informativa, l'OpEx considerata dal Gruppo Nexi ammonta a €474,1M.

La percentuale di OpEx ammissibile alla tassazione dell'UE (326,9M, pari al 69% del totale di OpEx) è rappresentata dalla parte delle spese operative, come sopra definita, associata alle attività economiche elencate di seguito:

- 4.01: Fornitura di soluzioni IT/OT – manutenzione software,
- 5.01: Riparazione e ricondizionamento delle merci – Servizi di ristrutturazione asset Nexi,
- 5.5: Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate dalla fonte – il gruppo Nexi ha sostenuto costi non capitalizzati per la gestione dei rifiuti non pericolosi,
- 6.5: Trasporto con moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri – spese di noleggio sostenute da Nexi,
- 6.6: Servizi di trasporto merci su strada – il gruppo Nexi ha sostenuto le spese di trasporto per la distribuzione di carte e terminali,
- 7.2: Ristrutturazione di edifici esistenti – il Gruppo Nexi ha sostenuto i costi di ristrutturazione e manutenzione degli edifici,
- 7.3: Installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature ad efficienza energetica – il Gruppo Nexi ha sostenuto i costi di manutenzione delle infrastrutture di illuminazione e dei sistemi elettrici,
- 8.1: Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse – rappresentate dalle spese per il trattamento dei dati e il funzionamento dei data center (connettività e gestione delle strutture).

Sulla base della verifica dei criteri di vaglio tecnico e del rispetto del DNSH, solo una parte dell'attività 8.1 all'interno delle attività relative al OpEx sopra elencate è stata definita come allineata alla tassonomia. Nel futuro, il Gruppo amplierà i propri processi di raccolta dati per i data center, al fine di mappare meglio l'allineamento, anche in base alle future evoluzioni della normativa. La sintesi dei risultati ottenuti dalle fasi di ammissibilità e allineamento, per quanto riguarda le OpEx, è disponibile al capitolo 6.

## 3.2 LA RESILIENZA CLIMATICA

Il Gruppo Nexi si impegna a ridurre il proprio impatto ambientale e ad aiutare il settore dei pagamenti a decarbonizzare, in linea con il suo obiettivo generale di Net Zero entro il 2040 e con gli obiettivi intermedi di riduzione delle emissioni approvati da SBTi. In particolare, il Gruppo Nexi si impegna a misurare e a riportare il suo impatto diretto e indiretto su tutta la catena del valore e a un piano di azione volto alla riduzione progressiva delle emissioni di carbonio al fine di raggiungere gli obiettivi approvati.

Le azioni per ridurre le emissioni di carbonio riguardano le attività del Gruppo e la propria catena del valore. Inoltre, il Gruppo Nexi adotta politiche che incoraggiano l'uso della mobilità sostenibile, il monitoraggio e il miglioramento costante dell'impatto di prodotti, servizi e processi, e la valutazione del consumo di materie prime e dell'energia, definendo azioni di miglioramento continuo per la riduzione.

### Obiettivi di decarbonizzazione

In linea con l'impegno del Gruppo, menzionato nella Politica di Sostenibilità, di ridurre il suo 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. In linea con gli impegni presi a valle dei cambiamenti di perimetro avvenuti nel 2021 e 2022, nel 2023 la funzione ESG & Sustainability ha rimodulato i target per estendere il livello di ambizione a tutto il gruppo. Gli obiettivi sono stati poi approvati dall'iniziativa Science Based Targets (SBTi), una prestigiosa rete internazionale creata da WRI, CDP, WWF e dal Global Compact delle Nazioni Unite.

Gli obiettivi di decarbonizzazione sono allineati con gli obiettivi globali sul cambiamento climatico per contribuire a limitare il riscaldamento globale a 1,5% al di sopra dei livelli pre-industriali.

Il Gruppo si è impegnato a ridurre del 42% entro il 2030 le emissioni assolute di GHG Scope 1 e 2, a partire dalla baseline del 2021.

Il Gruppo si è impegnato ad aumentare la propria fornitura annuale di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili dal 51,7% nel 2021 al 100% entro il 2030.

Inoltre, il Gruppo si è impegnato a decarbonizzare la propria catena di fornitura mobilitando i propri fornitori ad adottare obiettivi di riduzione della CO<sub>2</sub>. Entro il 2027, questo obiettivo relativo allo Scope 3 riguarderà due settori rilevanti della catena di fornitura di Nexi:

- l'acquisto di beni e servizi, con il 78% dei fornitori coinvolti, sulla base delle spese;
- l'acquisto di beni capitali, con il 70% dei fornitori coinvolti, sulla base delle loro emissioni di gas serra, a partire dalla baseline del 2021.

- GRI 302-1: Consumo di energia interno all'organizzazione**
- GRI 302-2: Consumo di energia esterno all'organizzazione**
- GRI 302-3: Intensità energetica**
- GRI 305-1: Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)**
- GRI 305-2: Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 2)**
- GRI 305-3: Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 3)**
- GRI 305-4: Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)**

## Proteggere il nostro pianeta

Infine, a lungo termine, il Gruppo punta a raggiungere il Net Zero entro il 2040, dieci anni prima di quanto richiesto dagli accordi di Parigi, riducendo del 90% le emissioni assolute di gas serra di Scope 1, 2 e 3 e utilizzando crediti di carbonio per compensare le emissioni residue.

Nel corso del 2023, il Gruppo Nexi ha finalizzato l'intero processo di ri-modulazione dei target da sottoporre al SBTi.

La tabella seguente riporta, rispettivamente, l'impronta di carbonio FY2021 rivista da SBTi e utilizzata come base per il calcolo degli obiettivi di decarbonizzazione del Gruppo, e l'impronta di carbonio FY2023. La baseline 2021 differisce dai dati riportati nelle scorse Dichiarazioni Non Finanziarie, a causa di differenze nel perimetro e nelle categorie di emissioni considerate.

Più nel dettaglio, per allineare l'informativa finanziaria e non finanziaria, e in linea con le disposizioni normative in materia di informativa non finanziaria, i dati riportati nella dichiarazione non finanziaria 2021 e 2022 includono:

- Dati per le entità legali italiane per l'intero anno finanziario (1 gennaio-31 dicembre).
- Dati relativi alle entità legali entrate nel Gruppo attraverso la fusione con Nets dalla data di fusione fino alla fine dell'anno (1 luglio-31 dicembre).
- Nessun dato relativo alle entità legali entrate nel gruppo attraverso la fusione di SIA, poiché la fusione è diventata effettiva il 1° gennaio 2022.

Al contrario, e in linea con i requisiti SBTi, i dati utilizzati per il target baseline 2021 includono dati per tutte le entità legali (comprese quelle entrate nel Gruppo attraverso le fusioni con SIA e Nets) per l'intero anno finanziario 2021 (1 gennaio – 31 dicembre).

Inoltre, il progressivo miglioramento e la relativa estensione della mappatura dell'inventario GHG del Gruppo, abbinato al processo di revisione dei target di decarbonizzazione da parte di SBTi, ha permesso di includere nella baseline 2021 ulteriori categorie Scope 3: Beni strumentali, Trasporto e Distribuzione, Acquisti di beni e servizi.

	FY2021 SBTi baseline	FY2023
Emissioni dirette – Scope 1 (tCO <sub>2</sub> e)	3.960,0	4.950,8
Emissioni indirette – Scope 2 (tCO <sub>2</sub> e) (Location Based)	13.391,5	10.788,0
Emissioni indirette – Scope 2 (tCO <sub>2</sub> e) (Market Based)	10.591,5	6.622,2
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e)	184.994,9	170.661,4

## Edifici e proprietà

Nel 2023 il Gruppo si è concentrato su due priorità principali:

- **la gestione degli immobili e degli spazi di lavoro** per garantire un maggior comfort agli utenti;
- **il monitoraggio e la riduzione del consumo energetico**, anche attraverso investimenti a medio termine.

Più in particolare, guardando al **perimetro degli edifici del Gruppo**, è stato completato il consolidamento di un ufficio a Milano, che ha portato ad un migliore utilizzo dello spazio e alla conseguente chiusura di un secondo ufficio nella stessa città. Inoltre, i due uffici di Roma sono stati consolidati in un unico edificio.

Tenendo conto dei principi di circolarità, alcuni dei mobili dell'ufficio di Milano in disuso sono stati riallocati in altre sedi, mentre il resto è stato donato ad alcune organizzazioni non profit. Quando, a causa del consolidamento dell'ufficio di Roma, si dovevano acquistare ulteriori mobili, sono state seguite scelte d'acquisto responsabili.

La forte attenzione al consolidamento e all'efficienza degli spazi per uffici ha portato ad azioni in tutte le Regioni del Gruppo.

Nel 2024, la strategia di ottimizzazione del perimetro immobiliare per l'Italia continuerà con lo smaltimento, la vendita e il consolidamento degli uffici. Per quanto riguarda gli investimenti tecnologici, i principali risultati conseguiti nel 2023 sono elencati di seguito:

- Milano - corso Sempione: completato il 2° lotto di relamping, che porterà a una riduzione annuale dei consumi di elettricità e dei costi di manutenzione entro il 2024;
- Marcallo Casone (MI): sono stati effettuati investimenti nei sistemi di continuità elettrica e aziendale (LED, nuovi quadri elettrici, UPS e gruppi elettrogeni) che hanno permesso di modernizzare i sistemi precedenti, ormai datati e poco performanti;
- Milano - via Gonin: È in corso la certificazione LEED, iniziata nel 2023, che si concluderà all'inizio del 2024.

Un altro progetto in corso è il processo di **certificazione ISO 50001 per specifici edifici situati in Italia**, che coinvolgerà, in una fase iniziale, i siti di via Livraghi a Milano e Cividale del Friuli (UD). Al termine della fase di test, è prevista l'estensione della certificazione a tutti i siti.

### **Trasferimento in City-Wave**

Nell'ambito delle strategie immobiliari a lungo termine, nel maggio 2023 è stato firmato un contratto di leasing per la nuova sede Nexi di Milano, che porterà al consolidamento di tutti gli uffici situati nella città un **unico edificio a basso consumo energetico, City-Wave, nella prima metà del 2026**. Le due sedi attuali saranno smantellate e la nuova sede comporterà vantaggi in termini di consumo, utilizzo delle risorse, ottimizzazione dello spazio e spostamenti casa-lavoro per i dipendenti. Il design del nuovo edificio è conforme alle più recenti tecnologie e si prevede di raggiungere il rating platino sia per la certificazione LEED® che la certificazione WELL.

## **Data center**

Nel 2021, a seguito della fusione e acquisizione di diverse società, Nexi disponeva di 55 data center per gestire la propria attività di pagamenti digitali costituita da una miriade di transazioni e di dati in esecuzione ogni giorno. In linea con le iniziative intraprese nel precedente esercizio, nel 2023 il Gruppo ha proseguito il suo percorso di insourcing e consolidamento, finalizzato a semplificare i processi interni, migliorare i servizi offerti dal Gruppo, aumentare l'efficienza energetica e ridurre l'impatto ambientale complessivo connesso ai Data Centre. Sono state effettuate azioni specifiche per:

- Smantellamento in Germania e in Finlandia, che porta il Gruppo ad avere 45 data center totali;
- ottimizzazione delle infrastrutture.

Nel 2023, il Gruppo ha aumentato l'efficienza energetica acquistando hardware più efficienti e attraverso il proseguimento del programma di consolidamento in conformità con la pianificazione a lungo termine degli obiettivi di decarbonizzazione. Nel 2024 si svolgerà la disattivazione delle seguenti infrastrutture di dati:

- due Data Center in Italia;
- due Data Room in Finlandia;
- una Data Room in Polonia;
- due Data Room in Ungheria.

## **Utilizzo di energia rinnovabile**

A fine 2023 il Gruppo Nexi ha raggiunto il 53% di utilizzo rinnovabile in tutto il Gruppo, evidenziando un netto miglioramento rispetto al 37% del 2021.

## Mobilità sostenibile

### **Composizione della flotta aziendale**

La flotta italiana di Nexi è composta da circa 480 vetture ed è cresciuta di circa 50 unità dal 2022. La **flotta in leasing viene costantemente rinnovata a favore delle auto a basse emissioni, supportando in particolare la scelta di auto ibride e plug-in**. Analizzando le nuove assegnazioni e i cambiamenti di auto previsti per i primi 6 mesi del 2024, si prevede che il numero di vetture con motori diesel/benzina si dimezzerà: nel gennaio 2023 erano pari al 61%, nel giugno 2024 non supereranno il 28% della flotta totale. Le auto ibride plug-in, invece, sono passate da 90 a 140 unità nel corso del 2023 (+55%) e le future assegnazioni, già decise per il 2024, confermano questa crescita: **le auto plug-in rappresenteranno circa un terzo dell'intera flotta italiana**.

### **Stazioni di ricarica**

L'headquarter di corso Sempione è dotata di 13 stazioni di ricarica: dal 2022 tutti i dipendenti con auto aziendali abilitate alla ricarica hanno libero accesso alle stazioni.

Il fornitore delle stazioni di ricarica presso la sede di Sempione consente inoltre l'utilizzo di tutte le colonne pubbliche del circuito A2A in tutto il paese grazie ad un'app dedicata. Tutti gli assegnatari delle auto aziendali abilitati alla ricarica elettrica possono accedere al servizio di ricarica e tutte le ricariche sono a carico dell'azienda. Si nota, infatti, che l'utilizzo delle stazioni di ricarica, sia pubbliche che aziendali, è in costante aumento. **Dall'inizio del 2023 si è registrato un aumento del 33% delle ricariche, da 450 ricariche/mese in gennaio a oltre 600 in dicembre**.

### **Gestione della mobilità**

Dalla fine del 2020, il Gruppo ha iniziato ad introdurre diverse strategie e politiche per supportare la mobilità sostenibile per i dipendenti. Il Mobility Manager per il perimetro italiano si occupa specificamente dell'implementazione di progetti che incoraggino e facilitino l'uso di modalità alternative, riducendo la dipendenza dell'auto. Per monitorare gli indicatori di mobilità, il Gruppo sottopone ogni anno tutti i dipendenti a un sondaggio sulla mobilità e adotta un piano di mobilità sostenibile per gli spostamenti. A Milano, ad esempio, si è registrato un aumento dei viaggi a mobilità sostenibile (passeggiate, ciclismo, trasporti pubblici) di circa il +11% (Sempione) e il +7% (Conin) rispetto al 2021.

### **Iniziative di mobilità di gruppo**

Nel 2023, con la firma della nuova CIA ("*Contratto integrativo aziendale*" - Contratto integrativo), è stato introdotto un importante incentivo a favore dell'utilizzo dei trasporti pubblici: un contributo aziendale del 40% sul costo dei biglietti annuali per i trasporti pubblici (fino ad un massimo di 135€ rimborsabili).

Grazie agli accordi sottoscritti con i principali operatori del trasporto pubblico, i dipendenti hanno anche la possibilità di acquistare i biglietti stagionali attraverso l'azienda e di farli pagare in rate attraverso pacchetti di pagamento mensili. Gli accordi prevedono inoltre la possibilità di acquistare allo stesso modo i biglietti stagionali dei familiari, con il costo che viene addebitato in rate sulla polizza di pagamento.

## Proteggere il nostro pianeta

Un'altra iniziativa avvenuta nel 2023 è il concorso dedicato alla mobilità attiva (ciclismo, passeggiate, scooter, ecc.): la **Nexi Active Mobility League**. L'iniziativa è strutturata in concorsi quadrimestrali in cui i partecipanti gareggiano per vincere premi offerti da JojobRT, la piattaforma che permette la certificazione di viaggi effettuati in bicicletta, a piedi e in car-pooling. Coloro che hanno certificato il maggior numero di viaggi potranno vincere voucher che vanno da € 5 a € 50. In un anno, una comunità Nexi di circa 500 utenti ha certificato circa 14.000 viaggi in bicicletta o a piedi con un risparmio stimato di circa 4,5 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Inoltre, le iniziative avviate negli anni precedenti sono proseguite nel 2023:

- programma di CAR-POOLING: nel 2022 Nexi ha introdotto una piattaforma di carpooling aziendale in cui i dipendenti possono condividere le corse per i viaggi di casa-lavoro e nel 2023 5.300 viaggi sono stati certificati per un risparmio di circa 16 tonnellate di CO<sub>2</sub>;
- programma di INCENTIVAZIONE: la piattaforma di carpooling è completata da un programma di incentivazione che premia i dipendenti che scelgono di viaggiare in modo sostenibile: incentivi monetari sono concessi a coloro che camminano, utilizzano la micro-mobilità o il carpool per lavorare;
- programma di CAR SHARING: la mobilità condivisa è promossa attraverso numerosi partenariati con i fornitori di mobilità;
- infrastruttura MICROMOBILITY: per supportare i dipendenti che utilizzano la micro-mobilità (biciclette, e-bike, scooter, ecc.) l'azienda ha installato apposite stazioni di ricarica e parcheggi, nonché spogliatoi e docce.

## Rischi climatici

Il Gruppo Nexi ha condotto un'analisi dedicata ai rischi e alle opportunità legati al cambiamento climatico su un orizzonte di lungo periodo (10-30 anni), integrata nel più ampio processo di Enterprise Risk Management e guidato dalla funzione Enterprise Risk Management (ERM). È stata applicata un'analisi di scenario, ove possibile, sia per i rischi fisici che per quelli di transizione, per quantificare l'esposizione relativa del Gruppo.

La valutazione è stata condotta in linea con le raccomandazioni della Task Force for Climate-related Financial Disclosures (TCFD), le linee guida della Commissione Europea sull'informativa relativa al clima, per essere progressivamente allineata alle aspettative del Financial Stability Board e della Banca d'Italia.

Il Gruppo appare potenzialmente esposto a rischi legati a:

- alle normative emergenti e all'introduzione di una Carbon Tax;
- all'aumento della gravità e della frequenza delle alluvioni;
- l'aumento generalizzato delle temperature medie e il relativo fabbisogno energetico per il raffreddamento dei data center.

In termini di opportunità, invece, sono state individuate le seguenti:

- il consolidamento dei data center in edifici con un più alto livello di efficienza energetica;
- 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.



## 3.3 USO RESPONSABILE ED EFFICIENTE DELLE RISORSE

### Consumo responsabile

Il Gruppo Nexi identifica il “consumo responsabile” come tema materiale, definito come sourcing responsabile e utilizzo delle risorse, imballaggio e ciclo di vita. Il recupero e il riciclaggio dei materiali utilizzati sono principi fondamentali dell’approccio del Gruppo alla gestione dei rifiuti; che è regolamentato da procedure organizzative che assegnano ruoli e responsabilità per la gestione di tutti i tipi di rifiuti, sia attraverso la gestione diretta che attraverso un fornitore esterno, sempre nel pieno rispetto delle disposizioni normative vigenti.

La gestione dei terminali POS rappresenta uno degli argomenti più rilevanti per il Gruppo. In caso di noleggio, al termine del ciclo di vita, la loro gestione è regolata da specifici accordi contrattuali con i fornitori, ai quali i terminali obsoleti vengono rivenduti per sostituirli, secondo uno *buy-back* che favorisce la circolarità.



Inoltre, un modello di vendita viene offerto attraverso rivenditori, come Amazon e altri mercati online, e in modalità diretta: se richiesto dal cliente, questo servizio fornisce la possibilità di raccogliere rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), in conformità con le normative del settore. Inoltre, per evitare l’acquisto di nuovi terminali quando non è necessario, il Gruppo fornisce opzioni di riparazione/ricondizionamento POS, quando possibile. La stessa metodologia si applica agli accessori.

Per quanto riguarda l’imballaggio e la consegna di nuovi POS, quando le caratteristiche del prodotto lo consentono, il Gruppo ha optato per l’utilizzo di scatole separatori al posto di singole scatole, consentendo di ridurre il volume di carta/cartone utilizzato e quindi di ridurre l’impatto del trasporto. Ad esempio, nel 2023, circa il 29% dei POS venduti da Nexi Payments S.p.A. è stato consegnato in questo modo.

Alcuni modelli POS (MPOS, 4G e cordless) sono forniti preferenzialmente dal gestore, evitando così la necessità di un tecnico in loco, e riducendo il viaggio per le installazioni e le ricevute per gli interventi tecnici sono preferibilmente scritte in formato elettronico, riducendo così l’uso di carta.

Per il perimetro italiano, per quanto riguarda la rottamazione di altri tipi di materiale, come rotoli e stampanti, esiste una procedura, elaborata secondo la normativa vigente. Per le apparecchiature ATM, così come per i loro componenti e accessori, viene effettuata un’analisi per determinare il loro stato e grado di obsolescenza prima dello smaltimento. Queste analisi sono utili per determinare se l’apparecchiatura può essere ricondizionata e poi riassegnata alla filiale della banca partner o, se da considerarsi obsoleta, e quindi smaltita da enti certificati e qualificati in conformità alle normative vigenti.

I rifiuti prodotti all’interno del perimetro italiano del Gruppo vengono raccolti in appositi contenitori che vengono poi smaltiti da un’azienda specializzata. Sono inclusi anche i rifiuti non pericolosi prodotti nella personalizzazione della carta di pagamento. I rifiuti speciali, invece, vengono smaltiti da società specializzate selezionate e controllate dalla funzione Real Estate e Facility Management in tutto il Gruppo. Nel caso di uffici affittati, in collaborazione con i proprietari, il responsabile della gestione degli uffici è responsabile della gestione dei rifiuti, che vengono raccolti, riciclati o smaltiti in conformità alle normative nazionali.

-  **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 a smaltimento**

## Proteggere il nostro pianeta

Sia in Nordics che in DACH, la gestione dei rifiuti dei terminali avviene secondo diverse linee guida e normative nazionali: nei Paesi nordici viene gestita direttamente dalla produzione interna, mentre in Germania e Svizzera viene gestita da un partner esterno.

In DACH, un nuovo progetto ha iniziato a migliorare l'impronta dei materiali di imballaggio e dovrebbe essere attuato nel 2024. Esiste già un accordo con un fornitore di rifiuti per raccogliere e riciclare tutto l'hardware, ossia terminali, cavi, ecc. Il presente contratto garantisce lo smaltimento e/o il riciclaggio secondo gli standard e i requisiti del settore. Il servizio viene offerto anche ai clienti LAKA (Large e Key Accounts) che devono sostituire i terminali.

Inoltre, il Gruppo ha implementato un nuovo metodo di carica e prova delle batterie terminali, che consente al Gruppo di riutilizzare più batterie e garantire una migliore esperienza al cliente.



# VALORIZZARE LE NOSTRE PERSONE



# 4

4.1	Il fulcro di Nexi: i nostri dipendenti	61
4.2	Coinvolgimento delle comunità	74
4.3	I rapporti con il cliente	78

## 4.1 IL FULCRO DI NEXI: I NOSTRI DIPENDENTI

Il Gruppo si impegna a creare una cultura dinamica che promuova il coinvolgimento delle persone e riconosca i meriti. Il Gruppo accoglie con favore la diversità delle culture, delle prospettive e delle competenze. Ogni persona svolge un ruolo chiave nel raggiungimento della nostra ambizione di plasmare il futuro dei pagamenti digitali in tutta Europa.

Il Gruppo è diventato un'organizzazione molto diversificata in termini di background professionale e culturale, tra cui la diversità delle competenze, il genere e l'età.

La People Strategy del Gruppo mira a migliorare le competenze, le passioni, le capacità e il background di ciascun dipendente, attraverso le seguenti azioni:

- Creare valore per tutti gli stakeholder del Gruppo;
- Perseguire e garantire la sostenibilità della crescita dell'organizzazione nel medio e lungo termine;
- La creazione di una cultura basata sulle performance e sul merito;
- Rafforzare la leadership nella gestione e nello sviluppo del nostro personale.

### Diversità e inclusione

Per Nexi è essenziale creare un ambiente di lavoro dinamico, diversificato e inclusivo, in cui tutti si sentano benvenuti e possano rivelare il loro pieno potenziale sul posto di lavoro. In quanto tale, Nexi sta investendo nella sua gente per sviluppare un gruppo lungimirante, che può attrarre e coltivare i talenti indipendentemente dalla nazionalità, dall'etnia, dal genere, dall'orientamento sessuale, dalla religione, o credenza. Inoltre, verso la fine del 2023, Nexi ha iniziato ad integrare la gestione delle persone in termini di processi e procedure per garantire e rendere omogenee le varie regioni.

All'inizio del 2023 è stato esteso a tutto il Gruppo il Comitato per la diversità e l'inclusione (Comitato D&I), il comitato direttivo volto a guidare l'agenda dell'azienda per la diversità e l'inclusione già presente nelle Noriche.

Nel 2023, la quota di donne nel Gruppo Nexi è del 43%. Ciò dimostra gli impegni del Gruppo nei confronti della diversità, che è anche uno degli argomenti chiave affrontati nella strategia ESG del Gruppo, definita nel 2022. Nel corso dell'anno, il Gruppo ha concentrato i propri sforzi su:

- aumentare la presenza delle donne in una posizione di gestione;
- sviluppare l'appartenenza delle donne alla rete dei pagamenti;
- fornire alle donne manager gli strumenti e le competenze per consentire loro di accedere ai percorsi di carriera e allo sviluppo professionale in base al merito.

A fine anno, il 29,5% delle posizioni manageriali e il 23,6% delle posizioni dirigenziali sono detenute da donne. In linea con gli sforzi del Gruppo verso lo sviluppo e l'inclusione, la rappresentanza della diversità, compresa la diversità di genere, a tutti i livelli di attività, rimane una delle priorità incluse nella strategia ESG del Gruppo.

- GRI GRI 2-7 Dipendenti
- GRI GRI 2-8: Lavoratori non dipendenti
- GRI GRI 2-20: Procedura di determinazione della retribuzione
- GRI GRI 2-21: Rapporto sulla retribuzione totale annua
- GRI GRI 2-30: Accordi di contrattazione collettiva
- GRI GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover
- GRI GRI 401-2: Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato
- GRI GRI 402-1: Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi
- GRI GRI 403-1: Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- GRI GRI 403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti
- GRI GRI 403-3: Servizi di medicina del lavoro
- GRI GRI 403-4: Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

## Valorizzare le nostre persone

Nel 2023 sono state intraprese diverse iniziative per continuare il lavoro iniziato nel 2022 per meglio rappresentare la nostra azienda e colmare il divario nelle posizioni di leadership detenute dalle donne.

- Il Diversity & Inclusion Board ha impostato la strategia e ha proceduto all'esecuzione del piano
- Dal gennaio 2023 è stato definito un obiettivo specifico e messo in atto un processo per garantire l'assunzione/la promozione delle donne in ruolo manageriale per raggiungere un aumento del +1% all'anno, come concordato e incluso negli obiettivi ESG. Alla fine del 2023 la percentuale è salita dal 28% al 29,5%, raggiungendo l'obiettivo definito
- "WIN" – Donne in Nexi – è stato lanciato un gruppo interno di networking e sviluppo con l'identificazione delle comunità LOCALI WIN, nonché di un leader internazionale e di una comunità, per promuovere le iniziative sia a livello di gruppo che a livello locale
- diversi dipendenti sono stati coinvolti in iniziative di emancipazione della leadership femminile
- È stata identificata una pipeline esterna di talenti femminili, per attivare la rete esterna e rendere NEXI rilevante in questo pool di talenti
- L'ExCo ha avuto un'attenzione speciale ed è stato sostenuto attraverso un programma di mentoring inverso, in cui 17 leader femminili senior hanno agito come mentori inversi per i membri ExCo maschili per rafforzare la loro comprensione su come sostenere al meglio lo sviluppo di leader femminili in Nexi

Inoltre, per il 2023 sono stati fissati obiettivi chiari relativi a DEI per vari altri processi, come ad esempio l'incremento della diversità multiculturale, attraverso iniziative come la Nexchange e i programmi per laureati.

Il programma Nexchange è un programma di sviluppo internazionale per i talenti interni, che offre l'opportunità di spostarsi in una diversa sede del Gruppo per un periodo di 3-6 mesi con l'obiettivo di conoscere nuove culture, imparare nuove competenze e condividere le proprie competenze con i colleghi.

Nell'ambito del Graduate Program sono stati assunti 40 laureati di talento, che rappresentano diverse nazionalità, culture e background. Sono entrati a far parte di Nexi attraverso un percorso di sviluppo personalizzato che include 2 diverse rotazioni in cui è possibile esplorare diverse aree di business prima di passare alla posizione di atterraggio finale.

Il Gruppo ha inoltre avviato un processo di sensibilizzazione e formazione sui temi DEI per i membri e i leader di ExCo, affinché essi possano essere modelli di ruolo e agenti di cambiamento in questa importante trasformazione culturale. L'obiettivo è di continuare il upskilling del nostro popolo sulla consapevolezza attraverso diversi percorsi di apprendimento DEI per raggiungere l'intera popolazione formata sui temi DEI entro la fine del 2025.

Nel corso del 2023 sono stati lanciati anche gli ERG LGBTI+ e le comunità correlate, sia a livello locale che a livello di Gruppo; E diverse iniziative sono state ospitate nella Società in diverse sedi, soprattutto durante la celebrazione del mese mondiale del Pride a giugno con eventi locali Pride a seguito in Austria, Germania, Danimarca e Italia.

In vista del 2024, un obiettivo importante sarà consolidare ulteriormente la funzione diversità, equità e inclusione nel gruppo Nexi. Ciò include che i membri del Consiglio Nexi D&I diventino DEI Advocates, rappresentando e sponsorizzando i DEI all'interno e all'esterno dell'organizzazione. Sarà definito un nuovo piano di iniziative e varato un Group Diversity Policy. Ci concentreremo in particolare sulla diversità multiculturale, creando un piano dedicato e il gruppo ERG a sostegno di questo aspetto. Infine, il piano di formazione DEI sarà consegnato all'intera organizzazione, per sostenere la costruzione di una cultura più inclusiva.

- GRI 403-5: Formazione dei lavoratori in materia di 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 all'interno delle relazioni commerciali**
- GRI 403-9: Infortuni sul lavoro**
- GRI 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente**
- GRI 404-2: Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione**
- GRI 404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale**
- GRI 405-1: Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti**
- GRI 405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini**
- GRI 406-1: Episodi di discriminazione e misure correttive adottate**

## Performance management, formazione e sviluppo

### Management delle performance

Performance Management<sup>10</sup> è il processo adottato per migliorare il contributo di ogni singolo dipendente ai risultati della società secondo un approccio basato sul merito. Le valutazioni delle performance sono comunicate in modo trasparente agli azionisti, ai dipendenti e alle persone esterne e, come negli anni precedenti, si basano sui seguenti criteri:

- COSA: Obiettivi individuali e aziendali chiari e misurabili in termini qualitativi e quantitativi;
- COME: Comportamenti in linea con i valori aziendali.

Tutti i dipendenti a tempo determinato e indeterminato con un'anzianità di almeno tre mesi sono soggetti al processo di performance management.

Lo sviluppo professionale è un processo continuo, e per alcune entità è catturato nel "Growth Journey". L'azienda incoraggia tutti i leader e i dipendenti a cercare sempre modi per rafforzare la propria crescita e occupabilità. Questo è anche uno dei motivi principali per cui lo sviluppo è un elemento chiave incorporato nel concetto di performance e sviluppo, ripreso con la parola "impatto". Attraverso lo strumento "Impact" e il piano di crescita, i dipendenti e i leader effettuano controlli di sviluppo per garantire la riflessione sui desideri individuali, le opportunità future nelle ambizioni a breve e lungo termine e le azioni di sviluppo per iniziare a realizzarle. Il percorso di crescita si basa sulla convinzione che lo sviluppo debba essere di proprietà dell'individuo, che è al posto di guida, con il supporto diretto sia del leader che dell'organizzazione.

Un ciclo continuo di gestione delle performance basato su feedback e sessioni di revisione regolari tra il dipendente e il manager viene condotto su base continuativa per la maggior parte delle entità. Le sessioni di revisione si svolgono in genere poche volte all'anno, a partire da una sessione di avvio. Ad esempio, nella sessione di revisione annuale 2023 per Orderbird è suddivisa in 4 sezioni: «Guardando indietro» - come è stato il progresso degli obiettivi che sono stati definiti durante l'ultimo periodo di performance, cosa stava sostenendo il raggiungimento degli obiettivi, cosa stava ostacolando/interferendo con il lavoro sugli obiettivi. Per riflettere e acquisire una comprensione comune del passato, le società che erano sotto Nets, hanno effettuato una distinzione tra il punto di vista dei dipendenti sul progresso e il punto di vista del manager. Documentare formalmente entrambi i punti di vista (autovalutazione e visione esterna) è un enorme supporto per allineare e discutere diverse prospettive. La seconda sezione è «guardare avanti», dove sono documentati gli obiettivi per il prossimo periodo di prestazione (che possono differire a seconda del livello di anzianità, ad esempio un periodo di prestazione più breve per ruoli più junior). L'obiettivo per la definizione degli obiettivi è a) suddividere gli obiettivi aziendali in base al possibile impatto di tutti, b) allineare i team e c) garantire che i dipendenti abbiano obiettivi impegnativi e motivanti su cui lavorare. La terza sezione prevede che il manager scriva un riepilogo sul dipendente, ad esempio delineare lo sviluppo delle performance del dipendente, i grandi risultati e le sfide future. L'ultima sezione riguarda una descrizione concreta delle aree di sviluppo personale, dei passi necessari e delle azioni da intraprendere. Questa revisione formale viene effettuata ogni anno a gennaio e luglio ("revisione di metà anno"), con una documentazione formale.

<sup>10</sup> Paytrail non fa ancora parte del sistema Nexi Group Performance Management. Dispone di un proprio sistema e ogni dipendente riceve una revisione annuale delle performance dai propri manager.

## Il sistema dei premi

Il sistema di ricompense del Gruppo Nexi è strettamente legato alla performance finanziaria raggiunta e determinata in base alle responsabilità specifiche di ogni posizione professionale. Il sistema opera ricercando la standardizzazione e la semplicità come fondamento per l'esperienza dei suoi dipendenti e per le sue attività e strategie di business. A tal fine, il sistema si basa sui seguenti principi comuni:

- allineamento con i valori e la strategia aziendali;
- pagare per le prestazioni;
- competitività ed equità;
- trasparenza e comunicazione.

Questi principi hanno lo scopo di coltivare una cultura della trasparenza tra i dipendenti quando si tratta dei loro premi che si ritiene essere un elemento essenziale di Nexi.

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 per le Società quotate in Borsa Italiana, è stato definito un percorso per la progressiva integrazione di indicatori di sostenibilità, anche noti come ESG (Environmental, Social, e Governance), nell'ambito dei sistemi di incentivazione dei dirigenti superiori e degli amministratori esecutivi.

In particolare, sia il peso dell'obiettivo dell'amministratore delegato relativo all'impegno delle persone sia il peso degli obiettivi ESG per la dirigenza superiore sono aumentati nell'ambito del piano di incentivazione annuale 2023 ("piano MBO"), prevedendo un mix di indicatori di performance finanziaria e non finanziaria coerente con le responsabilità dei ruoli; inoltre, specifici obiettivi ESG sono stati estesi a tutti i partecipanti al piano MBO del Gruppo. In conseguenza dell'impegno assunto da Nexi nel 2022, il ciclo 2023-2025 del piano di incentivazione a lungo termine («piano LTI») comprende anche una nuova «scheda di valutazione ESG», con indicatori specifici incentrati sulla digitalizzazione, l'equilibrio di genere, l'inclusione e la transizione verso l'energia rinnovabile.

I dettagli relativi al processo di elaborazione delle politiche retributive del Gruppo Nexi sono pienamente descritti nella Relazione sulla remunerazione, sottoposto all'approvazione dell'Assemblea generale annuale degli Azionisti del Gruppo Nexi. Per ulteriori informazioni si rimanda alla Sezione I della Relazione sulla remunerazione approvato dall'Assemblea del Gruppo Nexi, tenutasi il 5 maggio 2023, disponibile all'indirizzo [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).

## Formazione e sviluppo professionale

L'approccio del Gruppo Nexi ai percorsi di apprendimento si basa su una combinazione di diversi strumenti, metodi e contenuti per garantire un'esperienza di apprendimento più coinvolgente. Nel 2023, le strutture e i processi dedicati alla formazione e allo sviluppo delle persone sono stati progressivamente integrati per garantire a tutti i dipendenti opportunità di sviluppo delle competenze coerenti e basate sulle esigenze.

La formazione e lo sviluppo sono di importanza centrale per promuovere la crescita individuale e collettiva. La cultura aziendale attribuisce grande valore alla capacità dei dipendenti di espandere continuamente le proprie competenze e di svilupparle personalmente.

Nell'ambito delle offerte di formazione, i corsi collettivi si concentrano sullo sviluppo dell'intero team e possono includere vari argomenti relativi ai valori e alle ambizioni della leadership, alla creazione di connessioni, all'incremento remoto del team, a conversazioni difficili, alla gestione dello stress e dell'energia nel team, all'influenza dell'impatto. Tutti questi corsi di formazione sono condotti in collaborazione con partner esterni, in loco o virtualmente.



## Valorizzare le nostre persone

I corsi di formazione individuali sono progettati per rafforzare le competenze e le competenze dei dipendenti per supportare i loro percorsi di carriera individuali. Un componente chiave di questa offerta è il «percorso professionale», accessibile a tutti i dipendenti. Ciò consente a ciascun individuo di definire obiettivi di sviluppo chiari e di adottare misure specifiche per raggiungere questi obiettivi. I singoli corsi di formazione possono essere personalizzati in base alle esigenze e all'area di sviluppo dei dipendenti. Queste singole sessioni di formazione consentono ai dipendenti di lavorare su competenze specifiche e di svilupparsi personalmente.

Nel contesto internazionale in cui opera il Gruppo, i corsi di formazione attribuiscono grande importanza alla sicurezza informatica e quindi offrono una formazione specializzata in questo settore. Questi corsi di formazione sono progettati per tenere i dipendenti aggiornati sulle normative vigenti in materia di sicurezza e per formarli nella prevenzione dei rischi per la sicurezza.

Un'altra attenzione è rivolta alla formazione linguistica, che aiuta i dipendenti a migliorare le loro competenze linguistiche, aspetto particolarmente importante in un ambiente internazionale.

Nel 2023, l'obiettivo principale è stato quello di supportare tutti i dipendenti nei profondi cambiamenti introdotti dalle fusioni, mantenendo al contempo l'attenzione sui temi della sicurezza e della privacy dei dati, della leadership, della diversità e dell'inclusione, delle metodologie agili e della conformità.

Inoltre, per essere un'azienda leader nel settore della paytech in grado di adattarsi al futuro, il Gruppo si è focalizzato sulla formazione, tramite Accademia interna o corsi specifici, su argomenti emergenti come "guidare per il cambiamento" e "leadership futura". Alcuni sono illustrati di seguito:

- FUTURE READY - un programma per lo sviluppo del potenziale dei dipendenti in singoli gruppi (assistenza di successione e risorse critiche).
- FUTURE READY - un programma basato sulle 5 dimensioni dell'agilità di apprendimento (consapevolezza di sé, agilità mentale, agilità delle persone, agilità dei risultati, agilità dei cambiamenti).
- READY FOR THE FUTURE/ FUTURE READY/ F4R/ - per lo sviluppo delle competenze del futuro.
- Learn2LEAD – un programma per i leader più recenti, un forte legame con l'impatto;
- LEAD4Change – un programma per sviluppare le capacità del leader di guidare e guidare il cambiamento;
- LEAD4TheFuture – un programma per sviluppare le capacità di leader di guidare in un modello ibrido/mondo.

Sono stati inoltre coordinati specifici corsi di formazione sia sulle competenze dure che sulle competenze morbide per creare sinergie tra i due gruppi di competenze e migliorare ulteriormente il personale del Gruppo Nexi per crescere professionalmente e personalmente. I corsi di formazione sulle hard skill, ad esempio, includevano argomenti relativi alle tecniche dei prodotti e servizi Nexi, allo sviluppo di software e competenze IT, alle certificazioni AWS per il servizio tecnico clienti (con diversi livelli di certificazione), ai corsi di formazione per gli utenti Zendesk (il nostro sistema di contatto e piattaforma di servizio clienti) e al processo di acquisizione e acquisizione dei clienti (formazione tecnica). D'altro canto, la formazione sulle soft skill includeva argomenti che vanno dal processo di assunzione alla creazione di un ambiente di lavoro inclusivo tra tutti i reparti. Argomenti inclusi nei corsi di formazione relativi alla leadership nel tempo del cambiamento, alla gestione del benessere e alla leadership di team diversificati e inclusivi. La fornitura di una tale varietà di contenuti è stata offerta per consentire ai dipendenti di concentrarsi sulla loro crescita e sviluppo all'interno del Gruppo, a vantaggio dei collaboratori.

## Benessere e coinvolgimento dei dipendenti

Per il Gruppo Nexi, il welfare è una parte importante di una più ampia strategia di ricompensa focalizzata sui bisogni reali, sulle motivazioni e sui valori degli individui. Il Gruppo offre diverse tipologie di benefit per i dipendenti a tempo pieno, in linea con le specificità delle diverse entità giuridiche del Gruppo e dei mercati del lavoro in cui opera il Gruppo, che sono disciplinati da normative diverse nelle varie aree geografiche.

Dal 2020, l'equilibrio lavoro-vita è stato rafforzato con il regolamento sul lavoro intelligente, un nuovo modo flessibile di organizzazione del lavoro applicabile a quasi tutti i dipendenti che ancora si applica nel 2023.

In conformità con la normativa vigente, i contributi pensionistici vengono regolarmente versati e le assenze vengono gestite come richiesto dalla legge o dal contratto.

L'approccio ai dipendenti il Welfare è condiviso tra tutte le entità giuridiche, sebbene possano esserci lievi differenze, i benefici complessivi offerti ai dipendenti sono guidati dalle decisioni a livello di Gruppo. Il Gruppo Nexi è fermamente convinto che il welfare, come elemento supplementare importante del pacchetto retributivo e i principali benefici offerti ai dipendenti, sia quello di garantire un ambiente di lavoro flessibile, sicuro e inclusivo. I vantaggi possono quindi essere riassunti sotto i seguenti pilastri principali:

- 1) flessibilità degli orari di lavoro e dei pacchetti di lavoro intelligenti;
- 2) congedo pagato e rimborso per visite mediche e visite cliniche;
- 3) supporto di qualsiasi tipo disponibile tutto l'anno per i dipendenti con familiari disabili;
- 4) una comunità di dipendenti sana e attiva attraverso varie iniziative e attività (pranzo settimanale, attività sportive, pacchetto sanitario, ecc.).

In sintesi, i principali vantaggi offerti ai dipendenti sono:

- pensione integrativa con un supplemento dalla società;
- flessibilità dell'orario di lavoro;
- assistenza sanitaria per tutti i dipendenti e i familiari dipendenti dalle imposte;
- congedo retribuito per visite mediche, più congedo supplementare per familiari con disabilità certificate;
- Indennità annuale per ciascun familiare disabile, più un'indennità annuale supplementare per le esigenze di formazione e per l'acquisto di attrezzature a sostegno dei figli dei lavoratori con disabilità formative (DSA);
- sconti sull'acquisto di pass annuali per il trasporto pubblico per i dipendenti che fanno parte del club ricreativo dell'azienda;
- possibilità di convertire parte o tutta l'indennità di produzione in un fondo pensione e/o servizi non monetari.
- I pacchetti per il lavoro da remote sono disponibili in specifiche entità giuridiche;
- I benefici relativi allo sport sono dati ai dipendenti indipendentemente dalla loro categoria.

La maggior parte dei dipendenti<sup>11</sup> ha inoltre diritto alla seguente copertura assicurativa:

- polizza di assicurazione sulla vita;
- politica degli infortuni sul lavoro e non sul lavoro;
- assicurazione invalidità permanente;
- assistenza sanitaria.

<sup>11</sup> Le esclusioni specifiche dalla copertura standard sono chiaramente specificate al dipendente.

## Valorizzare le nostre persone

Per menzionare alcuni benefici degni di nota a se stante, Nexi Payments, Nexi, Service Hub, Siapay, MEP e Help Line garantiscono a loro spese, a favore dei dipendenti assunti in modo permanente, la copertura assicurativa sulla vita su qualsiasi causa di morte (liquidazione dell'indennità a favore degli eredi legali del dipendente deceduto), copertura per il rimborso delle spese mediche (rimborso dei servizi medici, relativi a una condizione medica, che il dipendente incorrerà, ad esempio interventi chirurgici, ricoveri, terapie, esami diagnostici di alto livello; ecc.), copertura permanente di invalidità per malattia e copertura degli infortuni sul lavoro e non sul lavoro (sia – invalidità permanente che infortunio – garantiscono la liquidazione, a favore del dipendente che ne fa domanda e rientra nelle condizioni di copertura, di un'indennità).

## Nuovi valori del Gruppo Nexi

Nel corso del 2023 è stato compiuto un importante passo verso la creazione del Gruppo One Nexi, con la definizione dei nuovi valori societari condivisi. I lavori sono iniziati nel 2022, con la definizione della visione culturale del Gruppo da parte di alti dirigenti, attraverso l'identificazione delle nostre fondazioni culturali. Il lavoro è proseguito nel 2023 con l'inclusione dell'intera organizzazione al tema, invitando i nostri collaboratori a co-creare i valori Nexi e i comportamenti interconnessi insieme. Si è trattato di un processo veramente inclusivo, che garantisce voci e input da diverse parti del Gruppo, con oltre 5.000 dipendenti che contribuiscono al processo, attraverso sessioni di input mirate, workshop e un sondaggio dedicato. Il processo di co-creazione, che si è svolto nella prima metà del 2023, ha incluso in cima al Comitato esecutivo l'impegno e la partecipazione di 160 leader del cambiamento, 200 ambasciatori, 325 volontari e 4.766 intervistati.

I valori e i comportamenti finalizzati sono stati lanciati nell'ottobre 2023. Il lancio ha incluso attività per celebrare i nuovi valori e presentarli a tutti i dipendenti, attraverso un seminario a livello di gruppo, sessioni di onboarding per i manager, attività di lancio locali, elementi di comunicazione e sessioni di team dedicate. Da novembre in poi, l'attenzione è stata spostata per introdurre ulteriormente un valore e aumentare la consapevolezza dei dipendenti sul valore specifico e sui comportamenti interconnessi.

I quattro valori Nexi sono i seguenti:

- Promuovere l'eccellenza per i nostri clienti, sempre;
- Dare forma ai pagamenti attraverso la nostra competenza;
- Vincere insieme con la nostra energia;
- E avvantaggiarsi della ricchezza della diversità.

Sulla base delle basi culturali, questi valori e i comportamenti interconnessi tra dipendenti e leadership sono strumenti chiave per aiutarci a riunirci come un'unica Nexi e per creare la comprensione condivisa di come agiamo e lavoriamo insieme e di ciò che aspiriamo ad essere come azienda. Avere una solida base ed essere uniti nel suo insieme, ci supporterà a mantenere le nostre promesse ai nostri clienti e ad affrontare le sfide aziendali che incontriamo in modo forte e unito.

## Coinvolgimento dei dipendenti

### Il nostro sondaggio Our Voices

Il Gruppo Nexi attribuisce grande importanza e valore all'ascolto dei propri dipendenti, soprattutto in questo periodo di integrazione tra diverse entità provenienti da diverse regioni e paesi.

Il sondaggio Our Voices è lo strumento principale del Gruppo per l'ascolto dei dipendenti e offre a tutti gli individui l'opportunità di condividere le proprie esperienze di lavoro presso il Gruppo Nexi, oltre a fornire input e feedback su ciò che deve essere prioritizzato per favorire il coinvolgimento e migliorare il Gruppo.

## Valorizzare le nostre persone

Il sondaggio Our Voices viene condotto annualmente in autunno. Il sondaggio 2023 è stato condotto a novembre e ha incluso domande relative ai fattori di coinvolgimento e coinvolgimento, alla leadership, allo sviluppo percepito della società del Gruppo Nexi, alla cultura e agli argomenti ESG. Per evitare pregiudizi o errori di gestione dei risultati, il feedback viene gestito in modo anonimo da un'importante società di indagini internazionali.

Nel 2023, l'82% della popolazione dell'azienda<sup>12</sup> ha partecipato al sondaggio Our Voices, dimostrando un forte impegno a fornire feedback e sostenere gli sforzi dei gruppi verso il miglioramento continuo e la creazione di valore. Durante un anno di trasformazione, il livello di coinvolgimento è rimasto stabile. L'indice di engagement del Gruppo Nexi è lievemente sceso al 63%<sup>13</sup>, sulla base dell'indagine Our Voices di novembre 2023, rispetto al 65% di novembre 2022.

Per garantire una corretta inclusione, i risultati del gruppo sono stati comunicati a tutti i dipendenti tramite video e riunioni dedicate per le diverse funzioni i risultati a livello di gruppo e le azioni di miglioramento future sono stati discussi in ExCo, mentre i risultati e le azioni specifiche per l'area sono stati discussi in riunioni di gestione specifiche per unità/paese. Inoltre, i risultati sono stati resi disponibili tramite una dashboard con i risultati del proprio team per consentire la discussione dei risultati con il proprio team.

Le analisi iniziali dei risultati possono essere riassunte in alcune considerazioni generali:

- Il sondaggio mostra risultati elevati per la cooperazione all'interno della zona, in quanto i dipendenti continuano ad apprezzare la connessione e il rapporto di fiducia con il loro team e manager locale, nonché la flessibilità nel loro ambiente di lavoro, indicando che questi sono punti di forza reali nel Gruppo Nexi. Anche il risultato per la promozione di una cultura dell'apprendimento in Nexi si è rafforzato.
- L'impegno dell'azienda nei confronti dell'agenda DEI si riflette nel forte aumento dei risultati per le domande specifiche del tema. In misura crescente, i dipendenti ritengono che il loro team valorizzi prospettive diverse, che ognuno possa essere se stesso e che i dipendenti siano trattati in modo equo. Allo stesso modo, anche i temi ESG sono aumentati notevolmente, con la domanda su ESG in aumento di 10 punti rispetto allo scorso anno.
- Il sondaggio mostra la necessità di chiarire ancora di più la direzione aziendale comunicando visione e priorità a tutti i livelli dell'organizzazione.
- I buoni progressi in ambito Customer Centricity sono apprezzati dai dipendenti, mentre è necessaria una continua attenzione alla semplificazione, sia dei processi interni che dei prodotti offerti.

Le azioni a livello di gruppo volte a migliorare ulteriormente il coinvolgimento e la partecipazione dei dipendenti ai processi del Gruppo saranno monitorate regolarmente e portate all'attenzione di ExCo su base trimestrale.

Il Gruppo Nexi riafferma ogni anno che ogni persona ha un valore individuale e vuole essere compresa e trattata come tale. Le persone daranno il loro pieno potenziale solo se le cose che contano di più per loro saranno soddisfatte sul posto di lavoro. La direzione desidera capire che cosa conti di più per i dipendenti ideali e come certe richieste possano essere soddisfatte al meglio. Solo con questa comprensione la direzione può costruire una cultura aziendale in cui i dipendenti vogliono dare il loro meglio nello svolgimento della loro mansione. Di conseguenza, oltre al sondaggio annuale sull'impegno a livello di gruppo, in tutte le aree geografiche sono in atto diverse iniziative di coinvolgimento per garantire che i dipendenti vengano ascoltati feedback, aspettative e preoccupazioni. Ad esempio, è stato condotto un sondaggio in varie entità per esaminare i percorsi di carriera, i ruoli professionali e per aggiornare i benefici disponibili. Anche il check-in regolare con i dipendenti è coordinato per la maggior parte delle entità del Gruppo su base annuale o biennale, insieme ad un unico incontro tra il dipendente e il manager per sostenere una crescita della carriera equa e inclusiva in tutto il Gruppo.

<sup>12</sup> In totale l'82% (8490 intervistati su 10402 persone invitate) della popolazione Nexi (escluso Orderbird) ha partecipato al sondaggio.

<sup>13</sup> Percentuali di risposte favorevoli (4 o 5 su una scala di 5 punti) sulle domande relative al coinvolgimento.

## Salute e sicurezza

Il Gruppo Nexi segue le normative nazionali in materia di salute e sicurezza in vigore nei paesi in cui opera. Alla luce della recente integrazione tra NEXI, Nets e sia, i processi connessi alla gestione delle tematiche relative alla salute e alla sicurezza sono ancora in fase di integrazione, in quanto derivano da contesti geografici e normativi diversi.

### Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro

Come negli anni precedenti, l'anno 2023 è stato dedicato a garantire la massima protezione dei colleghi cosiddetti "Covid-19 fragile" dal rischio di infezione. L'attività è stata svolta in collaborazione con il medico competente dell'azienda che, essendo l'unico autorizzato ad esaminare le cartelle cliniche dei colleghi, è stato in grado di indagare approfonditamente sui problemi accompagnando i colleghi quando sono tornati nei loro uffici o, laddove ciò non fosse ancora possibile, monitorando costantemente le loro condizioni di salute.

Si è prestata attenzione anche ai colleghi che avevano complesse condizioni psicofisiche che meritavano un'attenta valutazione medica, pur non essendo soggetti a rischio Covid. Health & Safety ha continuato ad offrire supporto psicologico ai colleghi durante tutto il 2023, garantendo la riservatezza e gratuitamente in quanto è stato interamente gestito dal team di psicologi del medico ufficiale della società.

Nel 2023 è stata attuata una valutazione del rischio di stress legata al lavoro attraverso gruppi di focus approfonditi per identificare la possibile presenza di fattori di stress e intervenire laddove necessario. Inoltre, alla luce delle considerazioni sollevate dagli psicologi che gestiscono il supporto psicologico individuale, si è deciso di proporre una sessione di formazione specifica per i manager chiamati a gestire colleghi con fragilità psicologica/psichiatrica.

Anche quest'anno è stata promossa una campagna di vaccinazione antinfluenzale in tutti gli uffici italiani, con il sostegno della competente struttura del medico.

Health & Safety ha proseguito la sua attività di supporto al settore immobiliare e alla gestione delle strutture per la gestione del sito, in particolare:

- La preparazione di incarichi di sicurezza con l'assegnazione delle responsabilità relative di RL (Capo lavori) e CSE (Coordinatore della sicurezza nella fase esecutiva);
- La verifica della documentazione sulla sicurezza, come il SCP (Safety and Coordination Plan) e il OSP (Operational Safety Plan) delle singole società che operano sul sito;
- la verifica dell'idoneità tecnica e professionale delle aziende.

Inoltre, H&S ha continuato a supportare il team ATM & self- team nella preparazione della documentazione del sito per le attività di installazione ATM della banca svolte da Nexi come Contraente.

Inoltre, si è continuato a prestare attenzione alla verifica delle esigenze tecniche e professionali dei fornitori di Nexi, nonché alla valutazione del rischio di interferenza (DUVRI) potenzialmente presente nei luoghi di lavoro dei vari siti; Oltre alla convalida e alla verifica documentale dei SCP per le varie attività, sia interne che esterne, è stata effettuata anche la verifica dell'idoneità tecnico-professionale delle società.

## Valorizzare le nostre persone

I dipendenti di Nexi sono stati consultati, attraverso il coinvolgimento dei loro rappresentanti (RLS), con incontri volti a definire e condividere le azioni intraprese per mitigare i rischi a livello aziendale. Inoltre, gli RLS sono stati coinvolti in ispezioni in tutti i luoghi di lavoro, incoraggiando un processo di monitoraggio tempestivo delle varie situazioni sul luogo di lavoro, con conseguenti azioni di miglioramento da intraprendere.

Inoltre, le attività di monitoraggio sul luogo di lavoro sono proseguite per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza. Sono stati eseguiti test di evacuazione in tutte le sedi e sono state rafforzate le squadre di emergenza, addestrate anche all'uso di defibrillatori semiautomatici esterni.

È importante notare che nel 2023 è stato avviato un progetto per la certificazione ISO 45001 del sistema di gestione della salute e della sicurezza che sarà completato nel 2024.

Per quanto riguarda le ex entità Nets, non esiste un unico sistema di gestione per la salute e la sicurezza e l'ambiente, tuttavia, gli elementi contemplati dalle normative nazionali si basano sulla collaborazione e sul dialogo tra i rappresentanti dei datori di lavoro e dei lavoratori, con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro sicuro.

Le ex entità Nets seguono le politiche del Gruppo e gli infortuni sul lavoro sono regolamentati dalla legislazione locale e dal manuale delle risorse umane. Queste entità hanno anche continuato a fornire supporto ai dipendenti per consentire loro di lavorare da casa. A tutti i nuovi dipendenti e a coloro che ritornano da un congedo prolungato è stata offerta un'indennità di lavoro a domicilio per migliorare l'ergonomia e l'ambiente di lavoro a domicilio. Gli accordi di lavoro ibridi sono diventati parte integrante della nostra cultura lavorativa. Inoltre, varie attività, come eventi sportivi e riunioni di ufficio, sono state organizzate in varie sedi Nets per supportare e migliorare il benessere dei dipendenti e l'ambiente di lavoro.

Nexi Croatia e Nexi Slovenia hanno inoltre continuato a incoraggiare il lavoro da casa ogni volta che ciò è vantaggioso per il dipendente e non compromette le operazioni aziendali. Tutti i dipendenti sono incoraggiati a partecipare a uno dei tre club sportivi offerti, che offrono l'opportunità di praticare tutti i tipi di sport, piscine e altre strutture, a prezzi altamente scontati.

Inoltre, la formazione svolge un ruolo importante per tutto il Gruppo. Ad esempio, Orderbird ha attuato, oltre alle procedure richieste, anche la formazione per 15 dipendenti che sono stati formati come soccorritori di primo soccorso e uno come responsabile della sicurezza.

Nel 2023, solo due piccoli infortuni sul lavoro si sono verificati nel perimetro italiano. In linea con gli anni precedenti, non si sono verificati decessi.

## Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagine sugli incidenti

Per il Gruppo Nexi, il benessere dei dipendenti è inteso come vivere l'azienda al massimo, essere in grado di conciliare lavoro ed esigenze personali, e svolgere le sue attività in materia di salute e sicurezza è centrale. Quindi, la valutazione della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro vengono effettuate secondo la legislazione vigente nelle varie aree geografiche del Gruppo.

Durante queste valutazioni, il luogo di lavoro viene esaminato attraverso ispezioni fisiche, ma anche raccogliendo feedback dai dipendenti sul loro benessere, ambiente fisico ed ergonomia. I dipendenti sono inoltre incoraggiati a segnalare eventuali pericoli legati al lavoro informando il proprio supervisore, responsabile della sicurezza e del lavoro o le risorse umane. In alcuni paesi, la valutazione è condotta in stretta collaborazione con i consigli locali di assistenza sanitaria e di lavoro e sicurezza.

Nel 2023, nel perimetro italiano, si è continuato a prestare attenzione alla verifica delle esigenze tecniche e professionali dei fornitori del Gruppo Nexi, nonché alla valutazione del rischio di interferenza potenzialmente in grado di verificarsi nei luoghi di lavoro delle varie sedi. Particolare attenzione è stata dedicata al rischio ambientale e alla sua valutazione in tutti i luoghi di lavoro; ciò avviene anche attraverso indagini ambientali di vario genere volte a mitigare i rischi. Le attività di monitoraggio sul luogo di lavoro sono proseguite per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza.

## Servizi sanitari professionali

Il Gruppo Nexi ha intrapreso un viaggio con le organizzazioni del lavoro che hanno portato a importanti accordi a fianco della CIA (*Contratto Integrativo Aziendale*) quali:

- l'accordo sindacale sullo smart working, che promuove la riconciliazione del lavoro e delle esigenze personali ed è unito al lavoro da obiettivi, fiducia e senso di responsabilità;
- accordo sul premio per l'impresa e sulla conversione dell'importo in benessere, con un contributo per l'impresa, nonché la possibilità di utilizzare una piattaforma con il contenuto di servizi e beni acquistabili e convenzioni di utilizzazione;
- eliminazione delle timbrature, volti a facilitare la flessibilità, a creare fiducia concentrandosi sul lavoro per obiettivi;
- le politiche sanitarie, migliorate di anno in anno, rappresentano una protezione estesa per l'intera popolazione aziendale con un'importante copertura per i dipendenti e i loro familiari;
- ricorso a finanziamenti settoriali per la formazione rivolta a tutti i dipendenti.

Nel corso dell'anno sono state implementate numerose iniziative gratuite per i dipendenti, tra cui:

- vaccinazione antinfluenzale;
- servizio di consulenza in materia di sicurezza sociale;
- assistenza fiscale per la dichiarazione dei redditi;
- consulenza psicologica anche per sostenere i dipendenti nelle difficoltà manifestate dopo il periodo negativo vissuto a causa della pandemia.
- controlli sanitari per tutti i dipendenti;
- guida online per lavorare da casa;
- Corsi di primo soccorso;
- accesso agevolato alle strutture sportive, ai club sportivi e ai massaggi;
- assicurazione sanitaria;

Nei paesi nordici, l'entità del servizio sanitario professionale organizzato a carico del datore di lavoro varia da paese a paese ed è una combinazione di assicurazione sanitaria, assistenza sanitaria professionale legale e servizi del settore pubblico. Il Comitato ambiente di lavoro è istituito nella maggior parte dei paesi per un ambiente di lavoro totalmente sano all'interno dell'azienda. Tutti i comitati partecipano alla pianificazione della sicurezza sul posto di lavoro e dell'ambiente in azienda e ne controllano 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. È obbligatorio partecipare a corsi di formazione e ottenere certificati appropriati in tutti i paesi. 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 enti (ad esempio, ispettorato nazionale del lavoro o clienti). I comitati si riuniscono generalmente almeno quattro volte l'anno.

## Partecipazione e consultazione

Tutti i dipendenti sono stati consultati, attraverso il coinvolgimento dei loro rappresentanti (RLS), con incontri volti a definire e condividere le azioni intraprese per mitigare i rischi a livello aziendale. Inoltre, gli RLL sono stati coinvolti nelle ispezioni di tutti i luoghi di lavoro, favorendo un processo di monitoraggio tempestivo delle diverse situazioni riguardanti i luoghi di lavoro, con conseguenti azioni di miglioramento da intraprendere. Le informazioni su Salute, ambiente di lavoro e lavoro di sicurezza sono fornite ai dipendenti su intranet, manuale dei dipendenti e, in alcuni casi di emergenza, per posta. Inoltre, la cooperazione in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro è soggetta alle disposizioni della legge sulla legislazione locale e del contratto collettivo applicabile.

## Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Il Gruppo Nexi apprezza la salute e la sicurezza sul lavoro nei suoi spazi di lavoro, per cui tutte le entità giuridiche svolgono una formazione relativa all'argomento. Per migliorare la focalizzazione sulla salute e la sicurezza sul lavoro dei lavoratori, sono stati condotti 20 corsi di formazione sul tema Salute e sicurezza per il perimetro Nexi Italia attraverso 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 nonché la formazione su specifici rischi legati al lavoro, attività pericolose o situazioni pericolose, la legge impone a Nets Danimarca di fornire formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro ai dipendenti che lavorano nell'ambito dell'organizzazione dell'ambiente di lavoro. Nel 2023 non è stata fornita formazione sui pericoli correlati al lavoro, sulle attività pericolose o sulle situazioni pericolose ai dipendenti esterni all'OEO. A sua volta, i dipendenti sono offerti di partecipare a corsi di primo soccorso.

Anche in Finlandia, Svezia e Norvegia i dipendenti possono iscriversi per i corsi di pronto soccorso.

## Contratti collettivi

Il Gruppo Nexi opera attualmente in diverse aree del mondo, con soggetti giuridici dislocati in diverse regioni e paesi con leggi e regolamenti diversi. Tutte le entità del gruppo operano secondo i requisiti legali del paese in cui si trovano, in conformità a tutte le leggi e le normative, inclusi gli standard locali sul lavoro e sul mercato.

In Italia, Belgio, Slovacchia, Paesi Bassi e Grecia<sup>14</sup> tutti i dipendenti sono coperti da contratti collettivi. Sempre nel 2023, le seguenti entità al di fuori del perimetro italiano hanno garantito una copertura del 100% nell'ambito di contratti collettivi quali Paytrail Technology Oy, Nets Sweden AB, Nexi Austria GmbH, Orderbird AT GmbH, Nets Holdco S AS e PforCards GmbH.

In Austria, un contratto di settore IT-CBA, insieme ad accordi supplementari tra imprese e dipendenti, e il contratto IT-CBA si applicano specificamente a PforCards. In altri paesi, le normative nazionali sugli accordi di contrattazione guidano la condotta del Gruppo in materia.

In Italia, 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 di contrattazione. Il 100% dei dipendenti in Italia è coperto da contratti collettivi.

<sup>14</sup> Solo per i servizi di Nexi Greece Processing Services. Per Nexi Payments Greece non è applicabile alcun contratto collettivo di lavoro in quanto tutti i dipendenti hanno contratti individuali con condizioni di lavoro e retribuzione concordata superiori al contratto collettivo nazionale di lavoro.



## Valorizzare le nostre persone

Al di fuori del perimetro italiano, nei paesi nordici e la regione DACH (ex entità Nets) vengono condotte frequenti consultazioni e trattative con il Consiglio Nazionale del lavoro sulla base del diritto nazionale, del contratto collettivo e del contratto aziendale applicabile. Ogni volta che vengono apportate modifiche, i dipendenti vengono informati in conformità con le norme relative al periodo di preavviso stabilito dalla legislazione nazionale, dal contratto collettivo o dal contratto aziendale.

Per il numero minimo di settimane di preavviso generalmente fornito ai dipendenti e ai loro rappresentanti prima dell'attuazione di cambiamenti operativi significativi che potrebbero sostanzialmente influenzarli, Nets Danimarca segue la legislazione locale, la Danish Salaried Employees Act. Ai sensi di quanto sopra, i dipendenti devono avere un preavviso minimo di 14 giorni e fino a 6 mesi prima delle modifiche. Ciò può variare a seconda dell'anzianità del dipendente presso Nets Danimarca.

Per aggiungere ulteriori dettagli alle succursali situate in Finlandia, secondo la legge finlandese sulla cooperazione, qualsiasi proposta relativa a cambiamenti operativi significativi che potrebbero influire in modo sostanziale sui dipendenti deve essere negoziata con i dipendenti o con i loro rappresentanti almeno per 2-6 settimane. Qualsiasi modifica ai termini e alle condizioni di un dipendente deve seguire il periodo di preavviso del dipendente che deriva dal contratto di contrattazione collettiva o dal contratto individuale. Per le succursali norvegesi, secondo il principale accordo collettivo tra Finans Norge & Finansforbundet, qualsiasi cambiamento che alteri in modo significativo i dipendenti deve essere comunicato ai rappresentanti sindacali non appena un comitato ha iniziato a discutere di tali modifiche. Qualsiasi modifica dei termini e delle condizioni dei dipendenti deve seguire il periodo di preavviso del contratto, che in Norvegia è di tre mesi dall'inizio del mese, e di un mese per i contratti in periodo di prova. In Svezia, qualsiasi proposta relativa a cambiamenti operativi significativi che potrebbero influire in modo sostanziale sui lavoratori deve essere negoziata con l'Unione locale, ma non è indicato nessun tempo specifico o quanto tempo devono trascorrere i negoziati.



## 4.2 COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ

### Inclusione finanziaria

Come indicato nella Politica di Sostenibilità, il Gruppo Nexi contribuisce alla diffusione della cultura dei pagamenti digitali e delle nuove tecnologie facilitando l'accesso ai servizi per la comunità. Le attività del Gruppo supportano anche i principali settori produttivi del panorama economico di riferimento, facilitando le operazioni finanziarie per tutti gli attori coinvolti. Inoltre, il Gruppo Nexi mira a fornire pari opportunità nell'accesso ai prodotti finanziari per tutte le popolazioni e le minoranze e a sostenere il percorso di digitalizzazione delle microimprese.

Le numerose attività sia a livello di Gruppo che a livello locale hanno sollevato internamente la consapevolezza degli impegni che Nexi deve essere un'azienda sostenibile e responsabile. Questo è stato anche riflesso nel sondaggio annuale sul coinvolgimento dei dipendenti Our Voices, in cui è stato raggiunto un aumento di 10 punti (su 100) quando ai dipendenti è stato chiesto se l'accordo che Nexi Group ha una forte attenzione su ambiente, sociale e governance.

### Merchant Solutions

Nel 2023, il Gruppo Nexi ha proseguito gli sforzi per investire in nuovi prodotti e servizi di pagamento per garantire soluzioni di portafoglio complete e aggiornate ai clienti già esistenti e a quelli nuovi. Le nuove soluzioni verticali sono state progettate per soddisfare le esigenze dei commercianti in continua evoluzione e supportare la digitalizzazione delle loro attività. Concentrandosi sulla centralità del cliente, in servizi mercantili la creazione di valore è stata perseguita offrendo molteplici iniziative e nuovi prodotti/servizi, rafforzando l'offerta di canale digitale e sviluppando la sua offerta di e-commerce. Tra le iniziative realizzate nel 2023, figurano:

- **Lancio di SoftPOS:** Questa soluzione innovativa è progettata per fornire un'esperienza di pagamento semplice e intuitiva, consentendo ai micro-commercianti di migliorare l'efficienza operativa e servire meglio i loro clienti. Già lanciato in Nordica e DACH, il servizio è stato lanciato in Italia nel 2023;
- **Sviluppo continuo del progetto verticale:** già avviato nel 2021 e nel 2022: Declinazione di materiali e narrazione di prodotti e servizi Nexi in funzione delle specifiche esigenze di ogni categoria di mercanti;
- **Formazione continua:** Banche di impegno e cura per tutte le attività intraprese (Nexi, Days, Nexi Academy, Webinar)
- **Nexi Virtual Store:** lanciato nel 2022, diventa interattivo. L'utente, situato in una piazza con vari tipi di negozi, entra in un 'Bar/Ristorante' e scopre interattivamente l'intera offerta Nexi;
- **VAI IN DIRETTA del portale Nexi Ready Referral:** un portale dedicato esclusivamente alle tre banche referral con vari contenuti, tra cui circolari e notizie per i partner, e materiali di prodotto dedicati;
- **Il progetto con il partner FANPLYR:** realizzato con l'obiettivo di 'assistere' gli utenti nella navigazione sia in MOS che in nexi.it con diverse logiche, aiutandoli a trovare l'informazione/prodotto che meglio si adatta alle loro esigenze;
- **Lancio dell'app Pixpay:** con l'obiettivo di educare gli adolescenti tra i 10 e i 17 anni su come gestire il denaro e la consapevolezza sul mondo dei pagamenti digitali;

- Rinnovo **del portale di fatturazione elettronica**;
- **Iniziativa metaverse** con la Nemesis e la Banca popolare di Sondrio: gli utenti, attraverso avatar, possono esplorare l'ambiente virtuale per accedere ai contenuti di formazione finanziaria tramite totem di marca, con l'obiettivo di stimolare la consapevolezza e la partecipazione, diffondere l'educazione sulle carte, i pagamenti mobili, le offerte POS, l'e-commerce e Planet Care;
- **Nexi Partner Program**: prosegue con l'obiettivo di far crescere il mondo dei pagamenti digitali e renderlo più accessibile a tutti i commercianti;
- Progetto di realizzazione **del teatro Arcimboldi** di Milano senza contanti.

## Issuing Solutions

Nel 2023, il Gruppo Nexi ha lanciato diversi progetti per raggiungere obiettivi ambiziosi in termini di strategia ESG e posizionamento digitale, in particolare:

- Proseguimento del **progetto Planet Care**: Il servizio orientato alla sostenibilità legato alle carte Nexi, che sensibilizza i cittadini ad adottare un approccio al consumo più consapevole e rispettoso dell'ambiente offrendo loro la possibilità di calcolare l'impronta di carbonio, su base mensile, di tutti i loro acquisti pagati con le carte;
- **"Pay like a Ninja"** in collaborazione con il FEDUF continua: un'iniziativa per sostenere l'istruzione alla conoscenza e all'uso dei pagamenti digitali con l'obiettivo degli studenti delle scuole secondarie;
- **Smart PA Magazine**: una rivista digitale dedicata ai pagamenti digitali in PA, sviluppata in collaborazione con Maggioli Editore e Visa;
- **EMagazine**: una rivista con informazioni sulle ultime tendenze digitali, informazioni sull'evoluzione dei settori;
- **Rivista Playmet**: newsletter periodica finalizzata a spiegare, da un punto di vista educativo, i prodotti e i servizi Nexi per un uso consapevole degli strumenti di pagamento. Distribuito tramite DEM, comunicazione in-app e social media sui canali Nexi;
- Educazione **alla sostenibilità dei pagamenti digitali**.

## Digital Banking Solutions

Nel 2023 è proseguita la roadmap per l'innovazione dei servizi di Corporate Banking, Instant Payments, ATM e Open Banking. Lo sviluppo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia nel settore è proseguito nel 2023, come dimostrano le seguenti soluzioni:

- **Sessione di formazione ad hoc presso il Salone dei Pagamenti**: Focus sugli strumenti di pagamento digitale e sulla generazione Z;
- **Mobilità sostenibile/carica per veicoli elettrici**: Introduzione di una nuova soluzione POS integrata nelle stazioni di servizio per il pagamento della carica per veicoli elettrici, con potenziale espansione verso altri paesi dell'UE;
- Lancio del **primo supermercato senza cassiere in Italia**: Nexi, in collaborazione con DAO, ha lanciato i primi supermercati italiani senza cassiere con il marchio Today Conad di Verona. Nexi ha fornito l'infrastruttura tecnologica per il sistema dei "pagamenti invisibili", consentendo ai clienti di selezionare e portare i prodotti senza i tradizionali checkout;
- **Campagne ADV con banche** (Banca Passadore, Banca popolare pugliese, Gruppo Cassa Centrale, Banco Desio, Banca Raiffeisen, Banca di credito popolare, Cassa di risparmio di Volterra) per promuovere l'adozione di pagamenti mobili.

## Innovazione e digitalizzazione

Nel 2023, Nexi Group ha continuato il suo ruolo di European Paytech, sottolineando il suo impegno per la trasformazione digitale sociale per una società senza contanti.

L'anno ha visto progressi significativi nell'innovazione digitale, con Nexi che ha ottimizzato il proprio portafoglio esistente e sviluppato nuove soluzioni per offrire ai clienti un'esperienza digitale completa e senza interruzioni, trasformando i pagamenti digitali in opportunità di crescita ed efficienza. Coerentemente con il suo obiettivo, Nexi non solo ha riconfermato iniziative di successo già in corso nel 2022, ma ha lanciato più nuove iniziative in tutte le sue linee di business, con l'obiettivo di facilitare il modo in cui i clienti, i commercianti e gli istituti finanziari pagano e accettano i pagamenti.

Una delle iniziative chiave riaffermate è l'"Micropayments initiative", progettata su misura per i piccoli commercianti, la promozione che mira a ridurre le commissioni sulle transazioni POS sui pagamenti fino a € 10, puntando a transazioni di basso valore che sono state storicamente condotte attraverso metodi non digitali come il denaro contante. Un'altra iniziativa utilizzata per potenziare la digitalizzazione è stata la "quota mensile zero" resa disponibile anche per la proposta SmartPOS e SoftPOS in Italia. Queste, tra le altre iniziative, hanno permesso ai piccoli commercianti di utilizzare questi prodotti a costi ridotti, favorendo così un'ulteriore diffusione dei pagamenti digitali.

Allo stesso tempo, il 2023 è stato caratterizzato da molte innovazioni che hanno portato a un'offerta più ampia e diversificata di prodotti e servizi per supportare i commercianti durante tutto il loro viaggio. Tra questi la raffinatezza e la diffusione della proposta SoftPOS, già disponibile in Danimarca, Finlandia, Norvegia, Svezia e Grecia nel 2022 e ora anche in Croazia dall'aprile 2023, in collaborazione con PBZ Card, e in Italia grazie al potente lancio con Intesa Sanpaolo. Questa nuova soluzione ha segnato un ulteriore passo significativo per Nexi nella digitalizzazione dei pagamenti, consentendo ai commercianti di accettare i pagamenti direttamente sul proprio cellulare, eliminando la necessità di hardware aggiuntivo.

Un altro sviluppo cruciale è stato l'impegno a digitalizzare l'intera esperienza commerciale: Nexi ha implementato diverse soluzioni ad-hoc, tra cui la "My Payment App" in Nordics e DACH, un'app per smartphone rivolta ai commercianti che fornisce interfacce dirette per informazioni e risoluzione dei problemi senza problemi. Inoltre, l'introduzione della "Data Suite" consente ai commercianti di sfruttare i vantaggi della digitalizzazione, fornendo informazioni dettagliate basate su dati specifici relativi a transazioni commerciali e di mercato.

Nexi ha investito intensamente nel migliorare l'esperienza online per i suoi commercianti migliorando la suite di soluzioni di eCommerce, essenziali per promuovere la trasformazione digitale della società garantendo servizi finanziari accessibili ed efficienti.

Inoltre, Nexi si è concentrata sul miglioramento delle sue offerte online arricchendo l'insieme di servizi a valore aggiunto disponibili per i commercianti (ad esempio, Transaction Risk Analysis, POS tokenization che consente ai commercianti XPay di registrare i dati di pagamento dei clienti direttamente sul loro terminale POS). Allo stesso tempo, ha arricchito l'ecosistema dei suoi partner firmando nuove importanti trattative con le piattaforme paneuropee (ad esempio Shopware, Magento e Prestashop) per rendere ancora più facile l'integrazione dei pagamenti per i commercianti. Infine, Nexi ha insistito sul suo impegno di essere un giocatore "locale per natura" che permette ai commercianti di accettare sempre più e diversificati metodi di pagamento alternativi locali (ad esempio, Pay Pal pay in 3, Kevin, Twint, Bancomat Pay for Amazon) sempre più favoriti dalla popolazione.

Inoltre, Nexi si è concentrata sui consumatori finali e sul modo in cui pagano migliorando la propria offerta di soluzioni di emissione in Italia. Ciò è stato fatto con una particolare attenzione a Genz, con l'obiettivo di promuovere l'inclusione finanziaria tra un pubblico più

## Valorizzare le nostre persone

ampio, per sostenere la nuova generazione quando si avvicina per la prima volta ai pagamenti digitali. Il prodotto Nexi sviluppato appositamente per Genz è 'Card Zhero', una carta accessibile e gratuita, ecocompatibile, realizzata con materiali riciclati e sicura grazie a una gamma di funzioni ad hoc, come il controllo genitori.

Un altro impegno di Nexi è l'impegno per la digitalizzazione urbana: Si riflette tangibilmente in molteplici progetti che il Gruppo ha intrapreso quest'anno. Queste iniziative comprendono lo sviluppo di una proposta di suite completa per EVC (Electric Vehicle Charging). Allo stesso tempo, la mobilità intelligente è emersa come componente chiave della digitalizzazione urbana.

Riconoscendo il ruolo cruciale delle collaborazioni nel restare al passo con gli sviluppi, Nexi non solo ha rafforzato i suoi rapporti con la base di partner esistente, ma si è anche concentrata sull'espansione di questa tecnologia. Per facilitare questa espansione, Nexi ha sviluppato LA PSSP (Partner Smart Selling Proposition), attiva nella regione DACH, che fornisce ai partner uno strumento digitale per gestire tutte le attività correlate ai partner (ad esempio, onboarding, ordini e logistica, analisi dei dati e reporting).

L'impegno concreto del Gruppo Nexi per la digitalizzazione della società è sostenuto dalla funzione Business Strategy del Gruppo che sostiene l'individuazione di iniziative di innovazione associate a sviluppi strategici a medio/lungo termine.

## Partnership del Gruppo

Nel corso del 2023, il Gruppo Nexi ha rafforzato la propria rete di partnership attraverso diversi accordi strategici chiave con i partner per rafforzare insieme la digitalizzazione dell'ecosistema dei pagamenti verso una società senza contanti. Tra tutti, le più rilevanti sono:

- **Microsoft:** Nexi Group è stato selezionato da Microsoft come uno dei suoi fornitori di pagamenti digitali preferiti per l'e-commerce nei principali mercati europei grazie al suo unico posizionamento differenziato che unisce grande scala e prossimità al cliente; Nexi e Microsoft stanno inoltre collaborando per consentire a Nexi di portare la propria proposta sull'ecosistema Microsoft;
- **Global Blue:** L'azienda leader nel settore della tecnologia nel settore della vendita gratuita e dei pagamenti a valore aggiunto ha firmato una partnership strategica con Nexi per fornire servizi DCC e un'esperienza di pagamento omnichannel senza attrito per l'ospitalità, i ristoranti e il retail; Nexi è stata inoltre selezionata da Global Blue come suo acquirente preferito in Europa;
- **Zucchetti:** Questa partnership contribuisce in modo significativo alla digitalizzazione delle PMI fornendo alle imprese e ai commercianti un'offerta completamente integrata (core banking, open banking, servizi commerciali e servizi di emissione);
- **Start Path:** Questa collaborazione con il programma globale di coinvolgimento delle startup fondato da Mastercard funge da ponte tra Nexi e le startup innovative che affrontano le principali tendenze del settore dei pagamenti;
- **CB Insights:** Questa collaborazione con una piattaforma leader di mercato che mappa le tendenze del settore, i mercati e le startup fornisce a Nexi un database globale di risorse utili per individuare potenziali partner e rimanere aggiornati sugli ultimi sviluppi del settore.

## 4.3 I RAPPORTI CON IL CLIENTE

### La 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 esigenze dei propri clienti sia attraverso sondaggi sulla soddisfazione dei clienti, sia attraverso il rilevamento e l'analisi costanti del Net Promoter Score (NPS), sia attraverso la gestione dei reclami e l'analisi dei feedback sui negozi di applicazioni digitali.

Il costante obiettivo del Gruppo è quello di diffondere la cultura della soddisfazione del cliente tra tutte le persone, con l'obiettivo di migliorare i livelli di servizio e le relazioni con i clienti. A tale scopo, nel 2023, il Gruppo ha esteso la metodologia Customer centricity a tutte le sue regioni, con le seguenti attività:

- Ascolto periodico di una selezione di chiamate dei clienti da parte della direzione superiore, nel rispetto delle normative sulla privacy, per individuare possibili iniziative di miglioramento (Nordic, Dach e CSEE);
- condividere i risultati delle indagini più recenti volte a raccogliere le percezioni dei clienti privati e i suoi servizi nelle riunioni del personale aziendale;
- Presentare la metodologia "Customer Centricity" a colleghi di regioni precedentemente non coinvolte nei calcoli NPS (Nordics, Dach e CSEE) per diffondere il framework Customer Centricity e allineare la stessa metodologia NPS nell'intero gruppo Nexi. Ciò è stato fatto attraverso riunioni specifiche per spiegare l'importanza della centralità del cliente per chiarire in modo completo e la metodologia utilizzata, prendendo come esempio l'Italia;
- La presenza di specifici obiettivi di NPS per le Business Unit: Questa iniziativa era già presente in anni precedenti e confermata nel 2023, collegando gli obiettivi specifici di NPS alla remunerazione variabile quando pertinente.

Nel corso dell'anno, il Gruppo ha investito nell'ascolto dei clienti per migliorare costantemente le proprie soluzioni ed esplorare le esigenze dei clienti con l'introduzione di nuovi sondaggi e l'individuazione di azioni di miglioramento specifiche nelle business unit (ad es. Canali di vendita, prodotti,...).

Nexi ha creato iniziative per migliorare l'esperienza del cliente, come migliorare l'accessibilità ai servizi, ridurre i tempi di attesa e migliorare le competenze degli agenti per garantire una risoluzione dei contatti più efficace.

Nei Paesi nordici, la maggior parte delle interazioni con i clienti sono monitorate attraverso sondaggi di clienti commerciali e clienti di servizi (emissione, e-Security, digitalizzazione) della Business Unit Issuing Solutions per identificare aree di miglioramento e le aree di servizi e prodotti più apprezzati.

**GRI** **GRI 418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti**

**GRI** **GRI 2-26: Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità**

## NET Promoter Score

Il percorso di miglioramento continuo è confermato nel 2023 dal<sup>15</sup> valore del Net Promoter Score raggiunto sul perimetro del Gruppo, che ammonta a 17,5, ossia 2.2 punti sopra il target.

Per quanto riguarda il 2023, l'obiettivo di 2024 NPS sarà calcolato in base ad un diverso peso dei gruppi di clienti del Gruppo Nexi: 10% titolari di carte, 60% commercianti del Gruppo e 30% Partner Banks, a differenza degli anni precedenti, quando il valore complessivo di NPS è stato calcolato come la media semplice di tre gruppi di clienti (titolari di carte, commercianti e Partner Banks).

Nel corso dell'anno sono stati raggiunti valori NPS superiori a 50 per alcune categorie di clienti (titolari di carta e banche partner). Infatti, nel 2023, il Gruppo Nexi ha lanciato importanti iniziative per i commercianti Intesa Sanpaolo (ad es. Micropagamenti, sostituzione di vecchi POS, etc.) e i commercianti e la Partner Bank Intesa Sanpaolo hanno particolarmente apprezzato l'attenzione alle loro esigenze e aspettative.

Inoltre, nel 2023, il Gruppo ha esteso il calcolo NPS a UniCredit Bank come parte del sondaggio Partner Bank NPS e ha iniziato ad estendere la metodologia NPS a tutto il Gruppo. Nel corso del 2023, infatti, anche in altre regioni Nexi ha misurato l'NPS, in CSEE nella seconda metà dell'anno Nexi ha monitorato attraverso indagini relazionali l'esperienza dei commercianti e dell'e-commerce in Croazia, Grecia e Polonia.

In vista di un continuo miglioramento, una volta estesa la metodologia NPS alle diverse aree geografiche del Gruppo, gli indicatori NPS saranno inclusi tra gli obiettivi di gestione specifici per le altre regioni del Gruppo Nexi al di fuori dell'Italia e inclusi nelle metriche di calcolo della remunerazione.

## La gestione dei reclami

La gestione dei reclami è uno strumento importante per monitorare la soddisfazione del cliente e garantire la qualità del servizio fornito. In questo senso, la gestione del Gruppo si ispira ai principi di trasparenza, qualità e continuità del servizio.

A questo proposito, il Gruppo Nexi dispone di normative interne che definiscono i ruoli, le responsabilità e i metodi operativi utili per identificare le aree critiche 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 nel modo indicato sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com) nelle sezioni dedicate. Le funzioni dedicate sono responsabili di rispondere per iscritto a ciascun reclamo entro 15 giorni lavorativi, in conformità con le norme stabilite da iniziative di autoregolamentazione o regolamenti di vigilanza sui reclami relativi ai sistemi di pagamento.

La funzione Gestione reclami elabora le richieste di chiarimento da parte degli organi di vigilanza nel campo delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, oltre a garantire periodicamente i necessari flussi informativi agli organi societari del Gruppo.

Nei Paesi nordici, tutti i clienti hanno la possibilità di inviare un reclamo scritto che sarà gestito dal responsabile reclami del paese. In alcuni paesi è anche possibile emettere un reclamo verbale. In quest'ultimo caso, le linee guida prescritte dal PSD2 e le prescrizioni delle autorità locali.

<sup>15</sup> Un punteggio netto per promotori è un metodo per utilizzare una singola domanda di sondaggio per valutare la soddisfazione del cliente per un prodotto/servizio.

## Valorizzare le nostre persone

Per la Germania, l'Austria e la Svizzera, nonché per le denunce di commercianti appartenenti a Nexi Germany GmbH situati in altri paesi, essi sono proceduti nei dipartimenti dagli esperti specializzati che si occupano di scadenze interne o esterne (PDS2) richieste. Un canale alternativo per i reclami viene fornito anche ai clienti tramite il sito Web. Un registro centrale di tutti i reclami è mantenuto in CRM System Salesforce. Il rappresentante della gestione dei reclami fornisce una relazione trimestrale di tutti i reclami ricevuti alla direzione.

Per Nexi Payments Grecia, il processo di gestione dei reclami è avviato dal commerciante, che si occupa di un reclamo via e-mail ([npgr.complaints@nexigroup.com](mailto:npgr.complaints@nexigroup.com)) o posta. Il responsabile reclami è responsabile di rispondere in modo appropriato e tempestivo ai reclami. In base alla direttiva PSD2 2015/2366 e alla rispettiva legge locale 4537/2018, viene richiesta una risposta scritta entro un termine ragionevole e al più tardi entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della denuncia.

## Sicurezza dei dati

### Privacy e sicurezza dei dati

La sicurezza delle informazioni è tra le priorità principali del Gruppo Nexi ed è essenziale per salvaguardare il business, ottenere e mantenere la fiducia dei clienti, garantire il rispetto degli obblighi normativi e mantenere il vantaggio competitivo, la redditività e la crescita.

Il Gruppo promuove un ambiente di trattamento etico e controllato delle informazioni, volto a proteggere i sistemi informativi dalle minacce alla sicurezza che possono influire negativamente sul Gruppo e sui suoi stakeholder. Inoltre, il Gruppo mantiene solide relazioni in materia di sicurezza con tutte le parti interessate esterne correlate, nonché con i colleghi e le controparti all'interno dell'ecosistema del mercato finanziario.

Internamente, il Gruppo ha stabilito un quadro di riferimento costituito da regolamenti, codici, politiche, standard e procedure organizzative che mirano a definire attività, ruoli e responsabilità di governance, pianificazione, progettazione e implementazione, Processi e risorse per mantenere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni gestite (le nostre politiche di sicurezza sono applicabili al Gruppo Nexi, incluse tutte le filiali e le linee di business). Questa serie di documenti comprende la Politica sulla sicurezza delle informazioni di gruppo, che viene aggiornata regolarmente o quando si verificano cambiamenti significativi e approvata dal Consiglio di Amministrazione.

A livello esterno, il Gruppo ha pubblicato sul sito ufficiale informazioni relative all'importanza della sicurezza informatica e alla sua rilevanza per l'intero Gruppo. Di seguito sono illustrati ulteriori dettagli sull'approccio adottato dal Gruppo per essere resiliente per progettazione e per garantire la sicurezza sui prodotti e sui servizi offerti<sup>16</sup>.

Le risorse informative del Gruppo Nexi rappresentano un potenziale obiettivo per gli attacchi interni ed esterni alla sicurezza. Ciò implica che, a prescindere dai controlli preventivi in vigore, potrebbero ancora verificarsi incidenti di sicurezza. In tali casi, sono necessarie azioni immediate ed efficaci per risolvere gli incidenti, ridurre al minimo l'impatto negativo sulle operazioni aziendali e sui clienti, evitare significative implicazioni finanziarie, legali o reputazionali e, cosa più importante, prevenirne il ripetersi. In caso di sospetta o confermata violazione della riservatezza, dell'integrità o della disponibilità delle risorse informative, ciò potrebbe causare danni al Gruppo e alle parti interessate correlate; pertanto, il piano di risposta agli incidenti di sicurezza viene definito e gestito, inclusi ruoli e responsabilità, canali di comunicazione e percorsi di escalation, nonché il flusso di lavoro di gestione che copre l'intero ciclo di vita degli incidenti. Il piano di risposta include requisiti per la classificazione e la segnalazione delle violazioni dei dati personali alle procedure di gestione delle violazioni dei dati previste dal GDPR.

<sup>16</sup> La sezione è disponibile all'indirizzo: <https://www.nexigroup.com/en/esg/overview/>



## Valorizzare le nostre persone

Il Gruppo svolge ogni anno attività di valutazione e ha definito un approccio per l'identificazione del rischio che combina:

- Analisi di Enterprise Risk Management (ERM) che consiste in un approccio dall'alto verso il basso volto a identificare i principali rischi di sicurezza applicabili agli ambienti del Gruppo Nexi;
- La valutazione del rischio IT (ITRRA), che consiste in un approccio dal basso verso l'alto volto a valutare l'efficacia e l'efficienza dei controlli IT e di sicurezza applicati alle risorse ICT.

Questo approccio combinato consente a Nexi di valutare i rischi informatici partendo da diverse prospettive con risultati convergenti. In particolare, il processo definito inizia con la valutazione ERM che identifica i principali rischi e lacune di sicurezza che vengono poi confrontati con i risultati di ITRA per il controllo della coerenza. Le attività di risanamento correlate vengono quindi identificate e implementate in base ai risultati delle due analisi.

Inoltre, il Gruppo ha definito diverse funzionalità di sicurezza che vengono adottate per mitigare tali rischi, quali:

- sicurezza della workstation;
- sicurezza della rete esterna;
- sicurezza della rete locale;
- sicurezza di applicazioni e server;
- sicurezza dei dati;
- monitoraggio della sicurezza;
- gestione delle vulnerabilità eseguita a livello di applicazione e infrastruttura;
- sicurezza di terze parti;
- consapevolezza in materia di sicurezza;
- sicurezza fisica (ad esempio, criteri di accesso/monitoraggio, classificazione delle aree di business, ...).

Infine, per mitigare gli impatti potenziali a livello finanziario, il Gruppo ha anche intrapreso una assicurazione che copre gli impatti economici derivanti da scenari di violazione dei dati.

Nexi ha definito anche un piano Security Master che viene utilizzato per monitorare e monitorare tutte le iniziative di sicurezza che sono state o saranno sviluppate nel corso degli anni per raggiungere l'architettura di sicurezza di destinazione. Questo strumento viene periodicamente segnalato al Chief Information Security Officer e al Chief Information Officer in modo che il Top Management sia allineato agli obiettivi, agli obiettivi e alle performance raggiunti sulle iniziative in corso.

Il piano Security Master è costantemente integrato e arricchito da:

- Risultati della valutazione del rischio IT e piani di risanamento;
- Piani di miglioramento derivanti dalle certificazioni ottenute (ad es. ISO27001);
- Attività svolte dalle funzioni di controllo (audit, rischio e conformità);
- Miglioramenti derivanti dal reporting ERM sui rischi chiave che influiscono sul Gruppo.

Il Consiglio di amministrazione viene inoltre periodicamente informato tramite report dedicati sulla resilienza IT, che includono aggiornamenti pertinenti su argomenti interni relativi alla cybersicurezza del piano master, panoramiche degli incidenti verificatisi e informazioni sulle minacce provenienti da fonti esterne.

## Gestione delle informazioni privilegiate

In Nexi è in vigore il “regolamento per il trattamento delle informazioni pertinenti/privilegiate, la costituzione e il mantenimento della relativa lista d’informazioni, della lista d’informazioni privilegiate e dell’Internal Dealing” per la gestione delle informazioni privilegiate<sup>17</sup>.

Il regolamento mira ad adeguare/controllare/norma/guida, oltre agli obblighi di riservatezza e di comunicazione, al processo di gestione dei documenti e delle informazioni riguardanti Nexi e le società appartenenti al gruppo interessato, con particolare riferimento alle informazioni riservate e alle informazioni privilegiate, nonché allo stabilimento; Conservazione e aggiornamento dei registri dei soggetti che hanno accesso alle suddette informazioni e agli obblighi di Internal Dealing. Il regolamento è volto a garantire il rispetto delle leggi e delle normative in vigore in materia e a garantire la tempestiva, completa e adeguata comunicazione al mercato delle informazioni privilegiate del Gruppo garantendo al contempo la massima riservatezza fino alla loro diffusione al pubblico.

## Formazione sulla sicurezza informatica, sulla privacy e sulla conformità

Nel Gruppo, la formazione obbligatoria è fornita 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 in conformità con le normative legali e di settore e di promuovere una cultura di trasparenza e correttezza.

La formazione sulla sicurezza è obbligatoria per tutti i dipendenti. In aggiunta, vengono forniti corsi di formazione specifici per ruoli e funzioni pertinenti. Un unico corso annuale di e-learning sulla sicurezza è stato distribuito in tutto il Gruppo Nexi nel 2023. Il corso ha trattato i principali aspetti del Codice di condotta per la sicurezza degli utenti finali del Gruppo Nexi. Contiene inoltre informazioni sul framework di sicurezza del Gruppo Nexi e sullo standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

Nel 2023 è stato fornito un corso di formazione sulla conformità di gruppo che integrava il perimetro ex sia, includendo così anche corsi in inglese per il perimetro non italiano. L’attenzione è stata rivolta alla consapevolezza sulla sicurezza IT, dando priorità alla sicurezza e alla protezione delle informazioni al fine di preservare la protezione delle risorse informative e aumentare la consapevolezza di ciascun dipendente.

Nell’ambito della Privacy, tutte le attività che necessitano di trattamento dei dati personali hanno visto il Gruppo Nexi aumentare il proprio impegno ad adattare il proprio modello organizzativo e i propri metodi operativi. La formazione viene fornita a livello regionale e comprende la formazione tramite e-learning e, per alcuni utenti, la formazione aggiuntiva in classe.

## Protezione dei dati

I responsabili della protezione dei dati (DPO) sono responsabili del monitoraggio della conformità al regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati (il cosiddetto GDPR) e ad altre leggi applicabili sulla protezione dei dati nelle giurisdizioni in cui Nexi opera. In particolare, il Data Protection officer (DPO) deve essere coinvolto in tutte le questioni relative alla protezione dei dati personali, fornire consulenza sugli obblighi e sul rispetto delle normative vigenti, emettere pareri in materia di valutazione dell’impatto sulla protezione dei dati, informare e consigliare il Consiglio di amministrazione e, infine, fungere da punto di contatto per l’autorità preposta alla protezione dei dati e per i soggetti interessati. Laddove non sia richiesto di nominare un DPO, i responsabili locali della conformità nella seconda linea di difesa svolgono compiti simili ai DPO per garantire la conformità di Nexi alla legge sulla protezione dei dati applicabile.

<sup>17</sup> Il regolamento relativo al trattamento delle informazioni pertinenti/privilegiate, alla costituzione e alla gestione del RIL, dell’elenco di esperti interni e dell’internal dealing definisce le informazioni privilegiate come «informazioni di natura precisa che non sono state rese pubbliche, direttamente o indirettamente, relative all’emittente, anche con riferimento ad una o più filiali; O ad uno o più strumenti finanziari dell’emittente e che, se resi pubblici, potrebbero avere un impatto significativo sui prezzi degli strumenti finanziari o sui prezzi degli strumenti finanziari derivati correlati.»

## Valorizzare le nostre persone

Nel 2023, Group Compliance, in collaborazione con i responsabili della protezione dei dati delle varie società del Gruppo nelle regioni italiane, CSEE, Nordic e DACH, ha aggiornato e la direzione ha approvato una nuova versione delle linee guida per la protezione dei dati del Gruppo Nexi. In particolare, la nuova versione delle linee guida introduce quanto segue: Un ruolo rafforzato di Coordinatore della Privacy a livello di Gruppo<sup>18</sup>, i Privacy Liaisons<sup>19</sup> and Privacy Champions<sup>20</sup>, nonché la revisione delle varie linee di difesa, le responsabilità del DPO, e le modalità per l'armonizzazione a livello di Gruppo di processi macro e strumenti nell'ambito della conformità alla privacy in tutto il Gruppo Nexi con gli sforzi che saranno guidati dal Coordinatore della Privacy del Gruppo.

Ogni regione ha lavorato con aree di interesse specifiche nel 2023, oltre alle normali attività di conformità per la protezione dei dati.

Per la regione italiana, i reclami sulla privacy sono trattati secondo specifiche normative interne, in particolare il regolamento sulla privacy intitolato "protezione e trattamento dei dati personali", e la procedura relativa al "trattamento dei diritti dei soggetti interessati".

Nel 2023 sono state realizzate due importanti iniziative:

- Il progetto di conservazione dei dati è proseguito con l'obiettivo di identificare e cancellare i dati personali memorizzati su supporti elettronici o cartacei che superano i periodi di conservazione stabiliti dalla legge;
- Una valutazione del ruolo di protezione dei dati definito nei contratti relativi all'Area soluzioni di Digital Banking.

Infine, al fine di rafforzare la consapevolezza di tutti i dipendenti sull'importanza di una corretta gestione e protezione dei dati personali, nel rispetto delle normative vigenti, nel 2023 sono stati tenuti specifici corsi di formazione a distanza.

Per la regione nordica nel 2023, l'attività è stata sostenuta dall'Ufficio Nordic DPO e dal Centro di Eccellenza Nets GDPR. Sono state concentrate le seguenti attività:

- L'Ufficio DPO nei Nordics ha sviluppato, in collaborazione con la conformità nei Paesi nordici, un nuovo formato di reporting per il Consiglio di amministrazione per migliorare la comunicazione dei rischi, ha partecipato a audit interni con un focus GDPR, ha fornito supporto consultivo alla dismissione da parte di Nets dei servizi EID e Trust.
- Il centro di eccellenza di Nets GDPR ha condotto un progetto di conformità al GDPR che copre le soluzioni mercantili e l'eCommerce, oltre a fornire consulenza sulla prima linea di difesa in tali unità aziendali. Poiché il Centro di Eccellenza GDPR di Nets aveva soddisfatto il suo scopo originario, il progetto è stato consegnato all'Ufficio DPO nei Nordics e chiuso il 31 dicembre 2023 con la metà del personale trasferito all'Ufficio DPO Nordics e l'altra metà al Centro di Eccellenza per la privacy del Gruppo guidato dal coordinatore designato per la privacy del Gruppo a. Avviare attività in base alla nuova versione delle linee guida per la protezione dei dati del Gruppo Nexi.

Per la regione DACH, le seguenti attività di conformità per la protezione dei dati sono state incentrate sul 2023 e sono state completate con successo:

- Revisione approfondita di politiche, istruzioni/procedure organizzative, modelli e avvisi sulla privacy in particolare a seguito del rebranding di Concardis a Nexi.
- La nuova Politica sulla protezione dei dati sulla base delle linee guida sulla protezione dei dati di gruppo è stata adottata a Nexi Germania, con Nexi Austria e Nexi Svizzera a seguire all'inizio del 2024.
- Formazione sulla protezione dei dati standardizzata, nuova e migliorata, introdotta in Q3, che include ora anche la formazione in lingua francese.

**18** Nominato dall'Amministratore Delegato della Capogruppo, assiste i DPO delle diverse entità giuridiche del Gruppo nel coordinare i loro sforzi in materia di protezione dei dati personali, al fine di promuovere coerenza e uniformità nelle loro azioni di cooperazione" (Linee Guida sulla Protezione dei Dati di Gruppo).

**19** Responsabile del Dipartimento, nominato dal Titolare formalmente responsabile del rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati e delle presenti Linee Guida; il collegamento per la privacy deve nominare i responsabili della privacy come necessario per garantire un'adeguata attuazione e il mantenimento della conformità ai requisiti di protezione dei dati; il Collegamento per la privacy può scegliere di assumere lui stesso il ruolo di Campione della privacy se è fattibile per lui svolgere i compiti di un Campione della privacy" (Linee guida sulla protezione dei dati del gruppo).

**20** Nominato dai Referenti per la Privacy responsabile dell'attuazione e del mantenimento del rispetto dei requisiti in materia di protezione dei dati nell'ambito del loro incarico" (Linee guida sulla protezione dei dati del Gruppo).

Per la regione CSEE, nel corso del 2023 sono state concentrate le seguenti attività per i team di conformità alla protezione dei dati:

- Nel corso del 2023, Nexi Croazia è diventata per la prima volta un istituto di pagamento per l'acquisizione di carte. DPO ha supportato le attività locali di M&A e ha sostenuto la conformità alla privacy nell'integrazione delle società Nets in Croazia e Slovenia nella regione Nexi CSEE.
- Attività di monitoraggio svolte da DPO in materia di protezione dei dati formazione e trattamento dei dati personali durante il rapporto di lavoro.
- Formazione e consapevolezza.

## Report di violazioni e perdite di dati e richieste di dati

Il gruppo Nexi adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche. Nel caso in cui si verifichi una violazione dei dati personali che presenti un rischio per le libertà e i diritti dell'interessato, il Gruppo prevede modalità immediate di reazione in modo da permettere al Titolare (i) la notifica dell'avvenuta violazione alle autorità competenti senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza e, se ricorrono i presupposti, all'interessato, ivi inclusa (ii) l'adozione delle misure necessarie ad attenuare gli effetti negativi della violazione.

Nel 2023, il perimetro italiano del Gruppo Nexi ha ricevuto 61 reclami comprovati in merito a violazioni della privacy dei clienti, ai sensi degli articoli 15 e seguenti del GDPR, e 56 sono stati comprovati dalla società. Inoltre, il numero totale di perdite, furti o perdite identificate dei dati dei clienti è stato di 68. Va osservato che nel corso del 2023 il perimetro italiano del Gruppo Nexi ha registrato 14 eventi minori per i quali non era necessaria una relazione all'autorità per la protezione dei dati, in quanto non erano classificati come ad alto rischio per i diritti dei soggetti interessati.

# CONDOTTA RESPONSABILE



# 5

5.1	Gestione dei rischi	87
5.2	La nostra etica di business	106
5.3	Sostenibilità lungo la catena del valore	114

## 5.1 GESTIONE DEI RISCHI

### Gestione dei rischi aziendali

In linea con le raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate, l'Enterprise Risk Management (ERM) si concentra sull'identificazione, valutazione e gestione dei rischi relativi alla creazione e alla protezione del valore attraverso l'integrazione della cultura e delle pratiche di gestione dei rischi nei processi di definizione della strategia e di gestione delle performance.

La missione del modello ERM è di promuovere decisioni informate, basate non solo sui risultati attesi ma anche sul profilo di rischio sottostante per garantire una gestione adeguata in linea con gli obiettivi di rischio. L'obiettivo è quello di identificare i principali rischi nell'orizzonte temporale del piano strategico che potrebbero influenzare i fattori chiave di valore e/o minacciare la capacità di realizzare strategie e raggiungere gli obiettivi previsti.

A tal fine, il modello ERM del Gruppo Nexi ha i seguenti obiettivi:

- individuare, definire le priorità e monitorare regolarmente i principali rischi aziendali, orientare gli investimenti e le risorse destinate all'area di esposizione più critica e rilevante per l'attività 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 della direzione dei principali rischi a cui l'azienda è esposta.

Il Gruppo Nexi e tutte le sue entità giuridiche hanno adottato la Politica di Gestione del rischio per le imprese del Gruppo, che delinea:

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

- GRI** GRI 201-2: Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico
- GRI** GRI 2-25: Processi volti a rimediare agli impatti negativi
- GRI** GRI 2-26: Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità
- GRI** GRI 2-16: Comunicazione delle criticità

L'elenco delle categorie di rischio identificate come potenzialmente applicabili a Nexi è presentato di seguito.

Categorie di rischio	Descrizione	Obiettivi di gestione del rischio
<b>Rischi strategici</b>	Rischi aziendali caratteristici che potrebbero influire sulle performance del Gruppo, sulle decisioni strategiche e/o sul modello di business del Gruppo.	Per questi rischi, l'obiettivo è quello di creare consapevolezza quantificando l'impatto sugli obiettivi finanziari dell'azienda, ove pertinente e fattibile, al fine di supportare i processi decisionali da una prospettiva informata sui rischi.
<b>Rischi operativi</b>	Rischi connessi alle inefficienze dei processi aziendali e della consegna/esecuzione dei progetti, inclusi i rischi di sicurezza, legali e contrattuali e/o relativi ai sistemi ICT, con conseguenze negative sulle operazioni e/o sulle performance della Società.	Per questo tipo di rischi, l'obiettivo è quello di mitigare il loro potenziale impatto e / o probabilità, in una prospettiva costi-benefici.
<b>Rischi di conformità</b>	Rischi di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie significative e/o danni alla reputazione in seguito a violazioni di norme obbligatorie (leggi, regolamenti) o di autoregolamentazione (ad esempio statuti, codici di condotta, codici di autoregolamentazione).	Data la natura di questi rischi, le relative azioni di conformità sono finalizzate a minimizzare il loro verificarsi, considerando il tempo necessario per adattarsi a nuove e complesse normative, e ad allineare nuovi prodotti e servizi al quadro normativo in un mercato internazionale in particolare in evoluzione.
<b>Rischi finanziari</b>	Rischi connessi alla gestione di capitale, credito e liquidità e/o alla volatilità delle principali variabili di mercato (tassi di interesse, tassi di cambio, ecc.).	Per questa categoria, le attività di gestione del rischio sono finalizzate alla misurazione e al monitoraggio del rischio, in linea con la propensione al rischio e i limiti definiti.
<b>Rischi ESG</b>	Rischi connessi a temi ambientali, sociali e di governance che potrebbero avere un impatto sulle attività e sulle attività dell'azienda.	Le attività di gestione dei rischi sono finalizzate a creare consapevolezza e mitigare i rischi potenziali impatti.

Dopo l'identificazione e la valutazione dei rischi, la funzione di gestione dei rischi monitora periodicamente l'esposizione ai rischi e l'avanzamento dei relativi piani di mitigazione definiti con i proprietari dei rischi. Tali prove sono riportate trimestralmente al Comitato di controllo, rischio e Sostenibilità e periodicamente al Consiglio di amministrazione di Nexi S.p.A.

La missione 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 ai quali il Gruppo è esposto, emersi nel contesto della gestione del rischio d'impresa, ed espresse nei vari aspetti e incorniciate nell'attuale contesto macroeconomico, politico e normativo, si rimanda alla relazione finanziaria consolidata del 2023 sul sito web [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).



## Principali attività svolte dalla funzione Risk Management nel 2023

Per migliorare l'identificazione, la gestione e il monitoraggio dei rischi, nel 2023 la funzione di gestione dei rischi ha svolto, tra l'altro, le seguenti attività:

- la funzione ha analizzato i rischi e le opportunità che possono avere un impatto sugli obiettivi del bilancio di Gruppo, relativi all'evoluzione del mercato, alle iniziative di crescita, al rischio di mercato e alle iniziative di risparmio. L'analisi includeva anche una profonda valutazione dei volumi attesi e della crescita delle carte basata sullo scenario macroeconomico in tutta l'Europa;
- data la crescente necessità per l'azienda di garantire un maggiore monitoraggio dei rischi della catena di fornitura e in linea con le disposizioni delle linee guida dell'EBA in materia di outsourcing, nel corso del 2023 il Gruppo ha continuato a migliorare la governance, i processi e le attività di gestione dei fornitori, compresi i fornitori outsourcer, e per identificare i rischi correlati. In particolare, per valutare i fornitori è stata definita una metodologia di valutazione del rischio di terzi, che consiste in 3 fasi principali: I) identificazione dei fornitori in analisi sulla base di un approccio basato sul rischio, II) esecuzione della valutazione del rischio, per valutare la criticità del fornitore e i controlli principali in atto, e III) in base ai risultati della valutazione del rischio, esecuzione della verifica in loco ove necessario (su IT o ESG). Più in particolare:
  - dal PUNTO di vista IT, l'obiettivo del controllo è verificare le misure di sicurezza e IT del fornitore, quali continuità aziendale, gestione delle modifiche, gestione degli incidenti IT, sicurezza della rete, consapevolezza e formazione, protezione dei dati, ecc. In base al divario individuato, viene definito un piano di risanamento con scadenze concordate;
  - dal punto di vista della sostenibilità, l'audit ha lo scopo di verificare l'allineamento dei processi/attività/pratiche del fornitore con le normative locali e gli standard internazionali in materia di ESG, quali H&S, diritti umani, lavoro, Governance, Gestione degli aspetti ambientali, gestione dei problemi di Business Continuity e sicurezza delle informazioni gestite. La lista di controllo è composta da aspetti che sono "essenziali" (must have) e altri che sono "aspirazionali" (Best practice), e include interviste in loco con i lavoratori e la direzione, revisione di documenti/record, osservazioni sul sito e prove raccolte durante il tour della struttura. Al termine dell'audit, viene concordato con il fornitore un piano di azione correttiva per risolvere i risultati emersi entro i termini assegnati;
- la funzione di gestione del rischio di credito ha ulteriormente rafforzato la misurazione e la valutazione del rischio di credito per le attività di emissione e acquisizione. Ha inoltre definito un quadro di riferimento per la propensione al rischio di credito di Gruppo con l'obiettivo di evolvere e migliorare i sistemi di monitoraggio del rischio di credito, nonché di produrre rapporti specifici per il top management;
- il monitoraggio del rischio reputazionale è un pilastro fondamentale del quadro di gestione del rischio, in linea con le disposizioni normative, nonché uno strumento per il monitoraggio di fenomeni che possono avere un impatto sulla reputazione del Gruppo Nexi con i suoi diversi stakeholder. In questa direzione, con specifico riferimento a Nexi Payments, la funzione Risk Management ha continuato a monitorare e riferire al Risk & Control Committee un dashboard reputazionale, con l'obiettivo di fornire una rappresentazione concisa dello status della reputazione di Nexi con riferimento ai principali stakeholder (Clienti, autorità di vigilanza e pubblico generale). La rappresentazione si basa su un elenco di indicatori raccolti in modo strutturato e continuo da varie funzioni e consente alla Gestione del rischio di catturare un possibile peggioramento della tendenza della reputazione.

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

Dato l'obiettivo di creare e nel contempo proteggere il valore per tutti i suoi stakeholder, il Gruppo Nexi considera le attività di gestione del rischio parte integrante delle sue strategie di sostenibilità. La gestione strutturata e proattiva dei rischi societari contribuisce a ridurre la volatilità dei risultati nel tempo e protegge le attività materiali e immateriali, che sono elementi chiave della sostenibilità del Gruppo nel medio e lungo periodo.

La funzione di gestione dei rischi coopera con la funzione ESG in modo strutturato per gestire specifici problemi ESG al fine di garantire un migliore controllo dei rischi. Entrambe le funzioni riportano periodicamente i risultati delle loro attività al Comitato per il rischio di controllo e la Sostenibilità. Vengono condotte analisi ad hoc per valutare i rischi ESG, compresi i rischi legati al clima, e sono incluse anche nel modello di Enterprise Risk Management per la valutazione e il monitoraggio dei rischi del Gruppo.



## Rischi emergenti e tendenze a medio e lungo termine

I rischi emergenti e le tendenze a medio e lungo termine che potrebbero avere un impatto significativo sul Gruppo nei prossimi anni includono:

	RISCHIO EMERGENTE 1	RISCHIO EMERGENTE 2
<b>Definizione</b>	<b>Aumento della tensione geopolitica e potenziale interruzione della catena di fornitura</b>	<b>Potenziali minacce per l'intelligenza artificiale</b>
<b>Descrizione</b>	<p>Dal 2024 le prospettive economiche per l'Europa sono sensibili sia alle guerre tra Israele e Hamas che tra Russia e Ucraina, con il conseguente rischio di un aumento dei prezzi del petrolio e del gas naturale, e il rischio costante di un'interruzione continua del trasporto marittimo attraverso il Mar Rosso, che provoca un impatto negativo sulla catena di fornitura e conseguenze inflazionistiche in Europa. In particolare, la situazione di instabilità presso il canale di Suez, in cui il gruppo militante Houthi continua a mettere a rischio le spedizioni commerciali e navali nel Mar Rosso, costringe la sospensione del passaggio navale e la circumnavigazione dell'Africa. La continua interruzione della navigazione via Mar Rosso aumenta notevolmente i costi di trasporto e ostacola la produzione per le imprese europee. Evitare la rotta del Mar Rosso e del canale di Suez estende in media i tempi di trasporto di 10 giorni aggiuntivi e comporta ritardi nei programmi di produzione.</p>	<p>La rapida implementazione dei sistemi di intelligenza artificiale/ML nella finanza avrà un impatto significativo che richiederà solide risposte politiche per garantire l'integrità e la sicurezza del sistema finanziario. Sono in aumento le preoccupazioni su una serie di questioni, come le distorsioni integrate nei sistemi di intelligenza artificiale/ML, la capacità di spiegare la logica delle loro decisioni, la loro robustezza (in particolare per quanto riguarda le minacce informatiche e la privacy), e il loro potenziale impatto sulla stabilità finanziaria. Con riferimento ai rischi principali, l'adozione dell'intelligenza artificiale/ML potrebbe aumentare la portata delle minacce informatiche e potrebbe comportare nuovi rischi informatici unici. Queste nuove minacce si concentrano sulla manipolazione dei dati che consentono agli autori degli attacchi di eludere il rilevamento e di richiedere l'intelligenza artificiale/ML di prendere decisioni sbagliate o di estrarre informazioni. Potrebbero nascere anche nuove preoccupazioni in materia di privacy, ad esempio, l'intelligenza artificiale/ML ha la capacità di mascherare i dati anonimi attraverso le inferenze (cioè, deducendo le identità dai modelli comportamentali). Allo stesso modo, l'intelligenza artificiale/ML può ricordare le informazioni sugli individui nel set di addestramento dopo l'utilizzo dei dati, oppure l'esito dell'intelligenza artificiale/ML può perdere dati sensibili direttamente o per inferenza.</p>
<b>Impatto</b>	<p>L'attuale scenario geopolitico potrebbe avere un impatto sulle prospettive macroeconomiche e creare incertezza nelle operazioni di Nexi e nella sua catena del valore, in particolare la rischiosità del Mar Rosso potrebbe avere un impatto sui seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aumento dei costi del trasporto marittimo;</li> <li>• tempi di transito che potrebbero addirittura raddoppiare per la rotta Estremo Oriente-Europa;</li> <li>• necessità di passare ad altri mezzi di trasporto, come ad esempio per via aerea con conseguente aumento dei costi.</li> </ul>	<p>I sistemi di intelligenza artificiale/ML comportano rischi nuovi e unici derivanti dall'opacità delle loro decisioni, dalla suscettibilità alla manipolazione, dalle questioni di robustezza e dalle preoccupazioni legate alla privacy. Questi potrebbero compromettere la fiducia dei cittadini nell'integrità e nella sicurezza del sistema finanziario. Inoltre, l'intelligenza artificiale/ML potrebbe potenzialmente creare nuove fonti e canali di trasmissione di rischi sistemici quali: rischio di sicurezza, rischio di terze parti e aumento delle frodi ai pagamenti digitali.</p>
<b>Azioni attenuanti</b>	<p>Al fine di evitare perturbazioni operative derivanti da guerre o conflitti dovuti a instabilità geopolitica, l'azienda ha messo in atto azioni di mitigazione come l'aumento del livello delle scorte di prodotti (POS, ATM), in particolare sugli elementi più critici; l'attivazione del backup dei fornitori e il monitoraggio continuo dei livelli delle scorte e dei relativi requisiti di vendita/contratto con i clienti.</p>	<p>Oltre all'assicurazione Cyber-Security già in vigore, Nexi ha identificato alcune azioni per indirizzare gli obiettivi di intelligenza artificiale dell'azienda e mitigare i rischi potenziali, che includono la definizione di linee guida comportamentali per dipendenti e sviluppatori, la mappatura dello scenario di rischio di intelligenza artificiale e la definizione di un framework di rischio dedicato.</p>

## Relazione tra l'analisi di materialità e la valutazione dei rischi aziendali

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

Su base annuale, i rapporti tra le aree e gli argomenti ESG pertinenti e i rischi ERM identificati vengono riportati e aggiornati nella scheda non finanziaria e vengono resi noti i relativi piani di mitigazione e le misure di salvaguardia in vigore.

La tabella seguente evidenzia la relazione tra gli argomenti materiali e i rischi ESG identificati con il processo di gestione dei rischi aziendali.

## Relazione tra analisi di materialità e valutazione dei rischi aziendali

### Aree e temi ESG Rilevanti 2023

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

### ENVIRONMENTAL



### SOCIAL



### GOVERNANCE



### ERM 2024-2026

- Nuova EU Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e altre normative dell'Unione Europea (UE)\*
- Nessun rischio climatico rilevante identificato per il periodo 2024-2026
- Cyber risk
- Business Interruption\*
- Implementazione del quadro normativo Dora\*
- Nuova EU Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e altre normative dell'Unione Europea (UE)\*
- Rischio di riciclaggio di denaro (AML)
- Rischio GDPR
- Allineamento della Governance e del sistema di controllo interno in tutto il Gruppo\*
- Governance dei fornitori\*
- Nuova EU Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e altre normative dell'Unione Europea (UE)\*

Sono stati identificati dei rischi legati ai cambiamenti climatici, ma non sono stati inclusi nel Enterprise Risk Management (ERM) poiché non raggiungono 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, viene effettuata una valutazione periodica di questo tipo di rischi in aggiunta al processo ERM. Per ulteriori dettagli, fare riferimento al Rapporto TCFD del Gruppo Nexi.

\*Rischi di Livello 2: minore significatività del rischio

Nella tabella seguente sono rappresentati i principali rischi identificati per quanto riguarda le tematiche materiali identificate nel 2023, nonché i relativi piani di mitigazione.

Tematiche materiali	Rischi ERM	Descrizione del rischio	Piani di mitigazione e controlli in atto
Etica aziendale, trasparenza e gestione dei rischi	Rischio AML	Potenziale rischio di conformità con i requisiti AML, considerando la crescente complessità dei servizi e dei clienti.	Recupero dei dati obbligatori e rafforzamento dei controlli AML sui clienti.
	Rischio GDPR	Rischio potenziale del GDPR dovuto a insufficiente governance e lacune nei processi/controlli.	Attuazione di un programma per migliorare la cancellazione dei dati personali sulla base delle misure di sicurezza in vigore, dello stato dell'applicazione e della cronologia dei dati.
	Allineamento del sistema di governance e Controllo interno in tutto il Gruppo	Rischio che il sistema Controllo interno e la struttura di governance delle entità giuridiche combinate non siano ancora completamente allineati e/o implementati in tutto il Gruppo, con possibili lacune rispetto alle politiche e procedure del Gruppo, problemi operativi e/o scarso coordinamento nell'attuazione della strategia.	Rafforzare la governance e il sistema di controllo interno di Nexi Group attraverso politiche e procedure e l'impostazione dei flussi di informazioni.
	Evoluzione della governance dei fornitori e delle aspettative normative	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento della regolamentazione aspettative sul fornitore Gestione (ad es., EBA linee guida);</li> <li>prestazioni potenzialmente scadenti dei fornitori a causa della governance frammentata e delle capacità di monitoraggio migliorabili.</li> </ul>	<p>I principali obiettivi del piano d'azione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>mappatura della gestione del rischio del fornitore per definire un piano di mitigazione di allineamento progressivo per il Gruppo;</li> <li>implementazione di audit on-site su argomenti IT e ESG su fornitori selezionati.</li> </ul>
Digitalizzazione e progresso della società	Implementazione del quadro normativo Dora	Il rischio di ritardi nell'esecuzione del programma DORA a causa della complessità del progetto potrebbe esporre l'azienda a una mancata conformità con il nuovo regolamento quando diventa efficace.	Implementazione continua di un progetto per gestire tutti i processi e i dati richiesti.
Centralità del cliente			

Tematiche materiali	Rischi ERM	Descrizione del rischio	Piani di mitigazione e controlli in atto
<p>Sicurezza dei dati</p> <p>Digitalizzazione e progresso della società</p> <p>Centralità del cliente</p>	Rischio informatico	Rischio di furto o di compromissione dei dati personali gestiti da Il Gruppo, a seguito di esterno attacchi informatici e/o divulgazione di dati interni e conseguenti impatti o sanzioni sulla reputazione.	Standardizzare progressivamente principali soluzioni di sicurezza di destinazione all'indirizzo Livello del gruppo che mira a ridurre il rischio di perdita di dati.
<p>Digitalizzazione e progresso della società</p> <p>Centralità del cliente</p> <p>Prodotti e servizi accessibili</p>	Rischio di interruzione dell'attività	Rischio di interruzione sistemica processi o sistemi critici, di proprietà del Gruppo o di un outsourcer / fornitore, a causa di malfunzionamento, errori o natura eventi, potenzialmente causati da il cambiamento climatico, con conseguente incapacità di servire i clienti (banche, commercianti e clienti privati) in modo appropriato, in termini di tempistica e servizio.	I principali obiettivi del piano d'azione sono l'allineamento progressivo è attivato governance e attività su procedure BCM e DR.
<p>Cambiamento climatico</p> <p>Protezione ambientale</p> <p>Diversità equità e inclusione</p> <p>Formazione e sviluppo</p> <p>Benessere dei dipendenti</p> <p>Dialogo sociale</p> <p>Benessere del cliente</p> <p>Etica aziendale</p>	Nuova direttiva UE sulla rendicontazione di sostenibilità aziendale CSRD e altre normative in tutta l'UE	L'azienda potrebbe incontrare difficoltà nell'implementazione completa dei requisiti CSRD a livello di gruppo e paese.	Messa a punto di un piano di progetto di livello 3 (attività tutte e tempistiche giorni lavorativi) per CSRD da parte del team ESG, con le seguenti attività principali: <ul style="list-style-type: none"> <li>• valutazione Materialità doppia;</li> <li>• Gap Analysis;</li> <li>• piano di attuazione (progetti derivati);</li> <li>• strategia di divulgazione e impostazione dei report, tra le varie altre attività necessarie illustrate nel piano, con risorse dedicate allocate.</li> </ul>
<p>Cambiamento climatico</p>	I rischi correlati ai cambiamenti climatici identificati non soddisfano le soglie quantitative da includere. Tuttavia, a causa della centralità del tema, i rischi legati al clima vengono valutati e monitorati costantemente dal Gruppo. Per ulteriori dettagli, fare riferimento al report TCFD incluso in questo documento.	Il Gruppo Nexi ha definito iniziative volte a mitigare i rischi legati ai cambiamenti climatici e a migliorarne l'impatto ambientale: <ul style="list-style-type: none"> <li>• impegno per il clima fonte 100% della sua energia da risorse rinnovabili certificate Per data center e Strutture del gruppo in Italia;</li> <li>• Gas naturale in fase di uscita nella Sede del gruppo in corso Sempione;</li> <li>• Acquisto di crediti di carbonio.</li> </ul>	

## Il sistema di controllo interno e la gestione del rischio di Gruppo - SCIGR

Il Consiglio di amministrazione di Nexi ha implementato un sistema di controllo interno e gestione dei rischi (SCIGR) conforme alle disposizioni del Codice di Autodisciplina ed adeguato alla natura e alle dimensioni dell'organizzazione. Il sistema si basa sui quattro pilastri seguenti:

- il regolamento di gestione e coordinamento, che disciplina i rapporti tra la società madre e le sue controllate;
- le linee guida del sistema di regolamentazione del Gruppo, costituite da un insieme di codici, regolamenti, linee guida, politiche, procedure e istruzioni operative;
- il processo di gestione dei rischi aziendali e l'identificazione della funzione di gestione dei rischi aziendali del Gruppo;
- la funzione Audit è responsabile della valutazione complessiva dell'idoneità e dell'adeguatezza dei controlli interni e del sistema di gestione dei rischi del Gruppo.

Il sistema è costituito da un insieme di regole, procedure e strutture organizzative finalizzate all'effettiva identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi dell'organizzazione, al fine di contribuire allo sviluppo sostenibile del Gruppo.

Le controllate sono indipendentemente responsabili della definizione e del funzionamento del proprio sistema Controllo interno, in conformità con le linee guida del Gruppo, con il Codice di Autodisciplina delle società quotate italiane e con il quadro di riferimento costituito dallo Statuto, dal Codice Etico e dall'Organizzazione, Modello di gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231/01. Inoltre, i sistemi Controllo interno adottati dalle varie società sono coerenti con i modelli del quadro COSO<sup>22</sup>.

La società madre e le filiali implementano soluzioni organizzative che:

- garantire la separazione tra funzioni operative e di controllo ed evitare situazioni di conflitto di interessi nell'assegnazione delle responsabilità;
- identificare, misurare e monitorare adeguatamente tutti i rischi assunti o immaginabili nei vari segmenti operativi;
- sono ispirati da una logica basata sul processo, indipendentemente dal posizionamento delle attività pertinenti nella struttura organizzativa e aziendale;
- definire Attività di controllo a tutti i livelli operativi e consentire l'identificazione di compiti e responsabilità;
- garantire sistemi di informazione affidabili e procedure di rendicontazione adeguate ai vari livelli di gestione cui sono assegnate le funzioni di controllo;
- attivano flussi di informazioni utili per consentire l'adempimento delle responsabilità relative ai sistemi Controllo interno;
- istituire, attraverso la gestione, processi specifici di Attività di controllo e di monitoraggio per garantire l'efficacia e l'efficienza dei sistemi Controllo interno nel tempo e per prevenire eventuali irregolarità e/o azioni fraudolente;
- garantire che le eventuali anomalie riscontrate siano prontamente portate all'attenzione del Consiglio di amministrazione e del Collegio Sindacale e trattate tempestivamente;
- consentire la rintracciabilità delle attività e della relativa documentazione, assicurandone l'identificazione e la ricostruzione dalle fonti e dagli elementi di informazione a sostegno delle attività.

<sup>22</sup> Comitato delle organizzazioni di sponsorizzazione.

## Collegio Sindacale

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

MEMBRI DEL COLLEGIO SINDACALE	RUOLO
Giacomo Bugna	Presidente
Mariella Tagliabue	Revisore dei conti
Eugenio Pinto	Revisore dei conti
Serena Gatteschi	Revisore supplente
Sonia Peron	Revisore supplente

La "Politica sulla diversità degli organi societari", relativa alla composizione del Collegio Sindacale:

- raccomanda agli azionisti di considerare candidati appartenenti a diverse fasce d'età per il ruolo di Sindaci effettivi, al fine di garantire un giusto equilibrio tra continuità e cambiamento nella composizione del Collegio Sindacale;
- prescrive che almeno un terzo dei Sindaci effettivi appartenga al sesso meno rappresentato e raccomanda che l'equilibrio tra i sessi sia rispettato nell'ambito delle liste sia dei revisori effettivi che dei sindaci supplenti, se il numero è superiore a tre;
- richiede che i Sindaci dispongano di adeguate competenze e requisiti di professionalità;
- richiede che il Sindaco soddisfi i requisiti di indipendenza, in linea con le disposizioni della legge.

Al 31 dicembre 2023, almeno un terzo dei membri appartiene al genere meno rappresentato. Il Collegio Sindacale del Gruppo Nexi agisce anche come organo di vigilanza della Capogruppo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e si identifica come "Controllo interno and Comitato per la revisione" ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. 39/2010.

Il Collegio dei revisori dei conti controlla inoltre il rispetto della "procedura di transazione Parte correlata", che identifica le norme che disciplinano l'approvazione e l'esecuzione delle operazioni. Parte correlata effettuate dall'organizzazione, per garantire la trasparenza e l'equità sostanziale e procedurale di tali operazioni.

I risultati del processo di autovalutazione del Collegio Sindacale Nexi per l'anno 2023 sono stati presentati e discussi in occasione della riunione del Consiglio di amministrazione del 6 Marzo 2023.



## Il modello di Organizzazione, Gestione e controllo 231 e il Codice Etico

Le società italiane del Gruppo Nexi dispongono di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ai sensi del D.Lgs 231/2001 approvato dal Consiglio di amministrazione, a seguito dell'approvazione del Consiglio di sorveglianza. Tutte le attività e le strutture organizzative sono soggette a controlli sull'attuazione del modello, per controllarne costantemente l'efficacia e l'aggiornamento.

Nel corso del 2023 è stato aggiornato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Mercury Payment Services S.p.A., Help Line S.p.A., Service Hub S.p.A.

In un contesto sempre più attento alle questioni di corporate governance, il Gruppo Nexi ha formalizzato un Codice Etico che riassume i principi etici con cui il Gruppo si ispira e la creazione di un modello organizzativo in grado di gestire il rischio aziendale in modo più efficace. Il Codice Etico del Gruppo mira a definire in modo chiaro e trasparente l'insieme dei valori promossi dal Gruppo nello svolgimento delle sue attività. Nel portare avanti le attività, il Gruppo intende coniugare redditività e competitività con scrupoloso rispetto dell'etica professionale.

Pertanto, il Codice Etico stabilisce i valori etici e i principi di condotta ai quali il Gruppo orienta le proprie attività verso tutti gli stakeholder interni ed esterni. Tra i valori principali promossi vi sono i principi di onestà, correttezza, trasparenza e imparzialità. Inoltre, vengono promossi principi guida, complementari agli obblighi legali e all'autoregolamentazione, per guidare una condotta coerente con la missione del Gruppo. Il contenuto del Codice Etico e dei suoi aggiornamenti - comprese le eventuali modifiche e/o integrazioni apportate dal Gruppo - sono definiti e approvati dal Consiglio di amministrazione del Gruppo Nexi.

I destinatari del Codice Etico sono i seguenti e sono pertanto tenuti a conoscere e osservare i valori etici e i principi di condotta ivi stabiliti:

- i membri degli organi societari (azionisti, membri del Consiglio di amministrazione, membri del Collegio Sindacale e membri del Consiglio di sorveglianza, ove stabiliti);
- tutti i dipendenti del Gruppo, sia della Capogruppo che delle controllate, comprese le controllate estere (anche quelle acquisite dopo l'adozione del Codice) e tutte le persone vincolate da qualsiasi rapporto di lavoro con il Gruppo, compresi i lavoratori temporanei (di seguito denominati anche "personale");
- fornitori di beni e servizi, nei limiti delle relazioni esistenti con il Gruppo, compresi consulenti esterni e professionisti, nonché tutti i collaboratori che agiscono in qualsiasi veste a nome e/o per conto del Gruppo.

Per ulteriori informazioni sul Codice Etico, visitare il sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com), dove il documento è disponibile al pubblico.

## Segnalazione di condotta illecita

L'organizzazione dispone di canali informativi per facilitare il flusso di informazioni e segnalazioni di condotta illecita, sia da parte di dipendenti che di terzi, in merito alla violazione di norme, regolamenti e procedure interne, comprese le violazioni del Codice Etico e del modello 231.

In seguito all'emanazione del Decreto legislativo 10 marzo 2023, n. 24, che attua la Direttiva (EU) 2019/1937<sup>23</sup>, il Consiglio di amministrazione di Nexi S.p.A ha approvato la nuova Politica di Whistleblowing del Gruppo al fine di migliorare e allineare il quadro di riferimento all'interno del Gruppo. Inoltre, la procedura Whistleblowing è stata emessa alla fine di dicembre 2023. Tutti i dipendenti sono stati informati con una specifica comunicazione della richiesta di conferma della ricezione dei documenti.

<sup>23</sup> La Polonia non ha recepito la direttiva europea relativa a Whistleblowing. Tuttavia, nel 2023 erano in vigore i canali whistleblowing antiriciclaggio richiesti dalla legge polacca. Non sono state ricevute segnalazioni da parte del team AML da parte dei canali di whistleblowing. Non sono stati ricevuti rapporti anche dai team di conformità o di controllo.

## Condotta responsabile

La politica è stata elaborata in conformità con la Politica di Whistleblowing di Nexi S.p.A., approvata dal Consiglio di amministrazione della Capogruppo in data 31 luglio 2023, e applicabile a Nexi Payments S.p.A. e alle sue filiali.

Il criterio descrive due modi per inviare i report:

- uno strumento dedicato, che supporta sia i rapporti scritti che orali. Lo strumento ha le seguenti caratteristiche: (i) garantisce la riservatezza delle informazioni, (ii) consente di rendere anonime le relazioni, (iii) consente interazioni con il reporter, e (iv) consente la gestione dell'accesso segregato;
- incontro diretto con il Whistleblowing Officer.

La Politica descrive inoltre i principali attori nella gestione dell'allarme, che sono:

- Whistleblowing Officer: Soggetto esterno, identificato in considerazione della complessità del Gruppo Nexi, che assicura interazioni e comunicazioni appropriate con il whistleblower. In particolare, il Whistleblowing Officer: 1) invia al Reporting Officer una conferma di ricezione della relazione entro sette giorni dalla sua ricezione; 2) mantiene interlocuzioni con il reporter; 3) segue adeguatamente le relazioni ricevute; 4) fornisce un feedback alla persona che effettua la relazione, entro tre mesi dalla data di ricevimento della notifica o, in mancanza di tale comunicazione, entro tre mesi dalla scadenza del termine di sette giorni dalla presentazione della relazione.
- Forum interno di Whistleblowing incaricato di valutare e gestire i rapporti di whistleblowing;
- Comitato di gestione: Un organo collegiale, composto dal Presidente del Consiglio di amministrazione, dal Presidente del Collegio Sindacale e dal Presidente del Comitato di controllo e rischio di Nexi Payments S.p.A. Con il compito di gestire i rapporti di whistleblowing quando la persona segnalata risulta essere l'amministratore delegato, un amministratore o un revisore contabile (o equivalente).
- Gruppo di lavoro per il Whistleblowing: Un organismo collegiale, composto da (i) Capo della funzione di Compliance, (ii) Capo della funzione di Audit e (iii) Capo della funzione di Security di Nexi Payments S.p.A., con il compito di gestire i rapporti quando la persona segnalata non è l'Amministratore Delegato, un Amministratore o un revisore contabile (o equivalente).

Nel corso del 2023, anche le altre Società italiane del Gruppo Nexi (Orbital Cultura S.r.l., Numeri sistemi e Informatica S.p.A, Mercury Payment Services S.p.A., Help Line S.p.A., Service Hub S.p.A) hanno approvato la propria Politica di Whistleblowing, redatta in conformità alla Politica di Whistleblowing di Nexi S.p.A.

Il Consiglio di amministrazione e i relativi comitati del Consiglio di Amministrazione di Nexi S.p.A ricevono rapporti periodici sulle attività e le tendenze di Whistleblowing.

Per quanto riguarda Nexi<sup>24</sup>, ogni rapporto può essere affrontato:

- Ad una casella di posta elettronica indirizzata al Consiglio di sorveglianza;
- All'indirizzo della sede centrale della società del Gruppo per posta, all'attenzione del Consiglio di sorveglianza (in caso di rapporti anonimi);
- Alla casella di posta indirizzata al responsabile del sistema interno di segnalazione delle violazioni delle norme (Whistleblowing) identificato come responsabile della funzione di conformità del Gruppo, o alla funzione di verifica se la relazione è indirizzata a quest'ultimo, che ne informa il Consiglio di sorveglianza.

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

<sup>24</sup> Si noti che Nets differisce nel modo in cui utilizza il sistema delle segnalazioni. Una volta che la segnalazione è stata inviata, gli utenti ricevono una notifica via e-mail e/o SMS e lo possono accedere al rapporto, mentre la persona segnalante può ricevere e inviare messaggi all'interno del sistema in forma del tutto anonima.

Nel 2023, non sono state ricevute relazioni attraverso il canale Whistleblowing che rientrava nell'ambito di applicazione della politica. Allo stesso modo, nessuna relazione è stata ricevuta dalla funzione Audit (anche con riferimento alla nuova Politica di Whistleblowing emessa a fine luglio), anche con riferimento a quanto è stato reso noto al Capo della funzione nel ruolo di Segretario del Consiglio di sorveglianza.

Nel corso del 2023 non sono state ricevute segnalazioni di discriminazione per nessuna delle società del Gruppo.

### Politica anticorruzione

La Politica anticorruzione e corruzione del Gruppo Nexi è stata aggiornata per garantire che sia in linea con le aspettative normative e le Best practice del settore e approvata da Nexi S.p.A. Consiglio di amministrazione di dicembre 2023. La politica delinea il quadro generale per la prevenzione della corruzione e della corruzione in tutto il Gruppo Nexi, delineando i principi volti a identificare e scoraggiare i potenziali atti di corruzione e corruzione, individuando le aree di rischio chiave in materia di corruzione e tangenti e le previste azioni di mitigazione e controlli.

Tutte le società del Gruppo sono tenute ad aderire alla Politica, insieme ai loro organi di governo, dipendenti, fornitori e qualsiasi altro partner commerciale che agisca per o per conto di Nexi Group, ovunque svolgano le loro attività. La Politica anticorruzione è disponibile pubblicamente all'indirizzo [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).

Per quanto riguarda le ex entità Nets, il Codice Etico di Nets, la politica anticorruzione e la politica sui conflitti di interesse si combinano per regolare il trattamento dei conflitti di interesse all'interno di Nets. La funzione compliance di Nets è responsabile del monitoraggio annuale della conformità nelle società del perimetro Nets, anche in materia di conflitti di interesse. Gli aggiornamenti annuali<sup>25</sup> del Codice Etico e della Politica Anticorruzione sono stati rinviati a causa dell'allineamento con le linee guida equivalenti del Gruppo Nexi. Gli aggiornamenti più recenti di entrambe le politiche si sono quindi verificati nel dicembre 2022. Tuttavia, poiché la politica ABC del Gruppo Nexi è stata ora adottata, la politica equivalente Nets dovrebbe essere attuata nel primo trimestre 2024. Nel frattempo, la politica sui conflitti di interesse è stata aggiornata nel marzo 2023. Nel Codice Etico, Nets esprime il suo fondamentale impegno ad agire in conformità con tutte le leggi e i regolamenti applicabili, dimostrando così il suo impegno nei confronti del rapporto tra Nets e i suoi stakeholder. A questo proposito, Nets si impegna a cooperare legalmente ed eticamente 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 preoccupazioni etiche derivanti da conflitti di interesse che coinvolgono il loro impiego in Nets.

La formazione sulle politiche anticorruzione e sulle politiche sui conflitti di interesse è stata implementata in iLearn per tutti i dipendenti di Nets nel 2022, inclusi i consulenti esterni. Sebbene l'aspettativa fosse stata di fornire questo servizio almeno una volta all'anno, la formazione nel 2023 è stata rinviata in attesa della finalizzazione delle linee guida aggiornate del Gruppo Nexi su questi argomenti, con un lancio previsto di formazione nel primo semestre 2024.

Nel 2023 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 2022.

<sup>25</sup> Nets dispone di una propria policy di gruppo in materia, che è allineata con la policy di gruppo Nexi.

## Evoluzione del sistema Controllo interno del Gruppo

Nel corso del 2023 è stata consolidata la valutazione del sistema Controllo interno condotta periodicamente da Audit, che copre le stesse società incluse nell'ambito di valutazione del 2022 e che si traduce in:

- una valutazione "ad interim" si riferisce al primo semestre dell'anno, i cui risultati sono stati rappresentati al Comitato e Consiglio di amministrazione di Holding Controls Risk and Sustainability nel luglio 2023;
- valutazione per l'anno fiscale 2023.

L'intero processo è supportato dallo strumento IT sistema Controllo interno – ICS, basato sul quadro COSO, per la gestione e la raccolta delle prove relative al processo di valutazione; Lo strumento è disponibile per le funzioni di controllo delle Società interessate per l'immissione diretta indipendente dei dati richiesti.

La valutazione annuale 2023 del Sistema dei Controlli Interni di Gruppo ha richiesto un aggiornamento del panel delle società in perimetro, con l'inserimento di ulteriori 2 legal entities, al fine di ricomprendere, progressivamente, tutte le società regolamentate e le «rilevanti», sulla base dei criteri definiti in sede di Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità.

L'assessment è stato condotto nel primo trimestre del 2024 e ha portato a una valutazione integrata generalmente positiva del Sistema dei controlli interni per la maggior parte delle società incluse nel panel.

## Il ruolo della funzione di controllo

La funzione di revisione contabile della Società di partecipazione (Funzione di revisione interna del Gruppo - GIA) coordina, supervisiona e controlla le attività di revisione interna del Gruppo, svolte dalla struttura competente di ogni entità giuridica del Gruppo; Svolge inoltre il 3° livello di attività di difesa, anche tramite verifiche in loco, all'interno della Holding Company e delle entità giuridiche del Gruppo. La GIA svolge attività in loco per la Holding Company e per le entità del Gruppo che, se necessario, esternalizzano le proprie attività di audit interno a Nexi S.p.A., nonché in ciascuna entità del Gruppo.

La funzione Audit di ciascuna società del Gruppo, ove nominata, è responsabile della verifica indipendente del funzionamento, dell'adeguatezza e della coerenza dello SCIGR con le linee guida definite dal Consiglio di amministrazione. La funzione è responsabile di valutare periodicamente la completezza, la funzionalità e l'adeguatezza del sistema Controllo interno.

In particolare, la funzione Audit:

- definisce e attua un piano di audit, approvato dal Consiglio di amministrazione a seguito del parere preventivo del Comitato di controllo, rischio e Sostenibilità, per esaminare e valutare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema Controllo interno;
- verifica il funzionamento e l'idoneità del sistema di gestione dei rischi e di Controllo interno sia su base continuativa che in funzione delle esigenze specifiche, attraverso un piano di audit annuale e pluriennale approvato dal Consiglio di amministrazione, basato su una prioritizzazione dei rischi principali;
- prepara report periodici contenenti informazioni sulle sue attività, sui metodi di gestione dei rischi e sulla conformità ai piani definiti. Le relazioni periodiche contengono una valutazione dell'idoneità e dell'adeguatezza del sistema di gestione dei rischi e del sistema Controllo interno;
- trasmette le relazioni citate nei punti precedenti ai presidenti dell'organo di controllo, al Comitato di Controllo, Rischi e Sostenibilità e all'organo di gestione, nonché al CEO;
- verifica l'affidabilità dei sistemi informativi, compresi i sistemi contabili, nell'ambito del piano di audit.

### Verifiche indipendenti di terze parti

Il Gruppo Nexi conduce revisioni e verifiche interne su molteplici questioni, comprese quelle relative alla sicurezza informatica. Dato il suo ruolo e il suo posizionamento sul mercato finanziario, le società più rilevanti del Gruppo Nexi sono controllate dalle autorità finanziarie. Inoltre, il Gruppo è periodicamente sottoposto a valutazioni e verifiche di sicurezza da parte dei propri clienti in merito ai servizi loro forniti. Infine, allo scopo di mantenere le certificazioni di sicurezza (quali PCI, ISO e ISAE 3402), i controlli annuali sono condotti da terzi indipendenti e qualificati.

Nel corso del 2023, in linea con gli anni precedenti, non sono pervenute segnalazioni da parte della funzione di audit relative a tangenti accertate, anche in merito a quanto riferito al capo della funzione in qualità di Segretario del Consiglio di sorveglianza.

### Il piano di audit del Gruppo Nexi su argomenti di sostenibilità

Il piano di audit 2023 comprendeva attività di audit su temi di sostenibilità, con riferimento ai temi materiali rappresentati nella matrice Materialità 2021 relativi al rispetto delle leggi e delle normative, nonché a quelli relativi all'area operativa dei servizi aziendali per i clienti; e anche temi relativi alla gestione dei dipendenti e dei fornitori.

Di seguito sono elencate le principali attività di audit svolte nel 2023:

#### Nexi S.p.A.

- Sistema di premi
- Audit ambientale, sociale e di governance
- Microsoft 365: Rischio di perdite di dati

#### Nexi Payments

- Audit per la Certificazione SA 8000 (standard di responsabilità sociale)
- Sistema di gestione ambientale ISO14001
- Sistema di gestione della qualità ISO 9001
- Salute e sicurezza sul lavoro
- Controllo del processo di antiriciclaggio
- Trasparenza e divulgazione del cliente
- Sistema di premi

#### Mercury Payment Services

- Continuità aziendale dei servizi
- Sistema di gestione della qualità ISO 9001

#### Help Line

- Certificazione ISO 9001 e UNI EN 15838

#### Service Hub

- Sistema di gestione della qualità ISO 9001

#### Nets Denmark A/S

- Controllo del processo di antiriciclaggio
- Account attendibili
- Audit di conformità GDPR (11 soggetti giuridici in paesi nordici e baltici)
- Continuità aziendale e disaster recovery

**Paytrail**

- Controllo del processo di antiriciclaggio

**Nexi Germany**

- Controllo del processo di antiriciclaggio

**Nexi Schweiz**

- Strutture e sicurezza sul lavoro

**Ratepay**

- Controllo del processo di antiriciclaggio

**Nexi Croatia**

- Controllo del processo di antiriciclaggio
- Gestione delle identità e degli accessi

**Nexi Greece Processing Services**

- Gestione delle identità e degli accessi

**Nexi Payments Greece**

- Tecnologia informatica
- Elaborazione core
- Funzioni aziendali
- Conformità e pratiche aziendali

**P24**

- Verifica del processo di antiriciclaggio (PayPro e eCard)
- Ordinazione ed esecuzione di bonifici bancari (PayPro)

**Centrum Rozliczen Elek. PeP**

- Audit sul processo antiriciclaggio (PEP e BillBird)
- Ordinazione ed esecuzione di bonifici bancari (PEP)

**Il ruolo della funzione Compliance****Rischi di non conformità**

Nel 2023 è stato istituito un team dedicato alla conformità del gruppo all'interno della funzione Corporate and External Affairs & ESG con la nomina di un nuovo responsabile della conformità del gruppo.

La conformità del Gruppo è proprietaria delle politiche e delle linee guida di conformità del Gruppo pubblicate in linea con le linee guida del "sistema di regolamentazione del Gruppo", come disciplinate dal "regolamento generale sulla gestione e il coordinamento". Questi costituiscono uno degli strumenti utilizzati dalla Capogruppo per guidare e impostare la direzione e il coordinamento salvaguardando l'autonomia, le responsabilità e l'indipendenza delle sue controllate.

Inoltre, la conformità del gruppo esercita la supervisione sulle attività di conformità delle entità locali e fornisce l'abilitazione della conformità e il supporto consultivo alle iniziative del gruppo, secondo necessità.

La politica per la gestione dei rischi di non conformità è stata aggiornata l'8 novembre 2023.

## Condotta responsabile

Nel corso del 2023, le attività svolte nei seguenti settori normativi comprendono:

- la Politica anticorruzione e corruzione del Gruppo è stata approvata nel dicembre 2023;
- Group Whistleblowing Policy, sono state intraprese azioni per migliorare e allineare il quadro di riferimento all'interno del Gruppo, completate nel terzo trimestre 2023;
- è stata condotta un'analisi indipendente delle lacune riguardo all'adozione dei requisiti normativi GDPR e PSD2 che ha informato il miglioramento delle linee guida per la protezione dei dati di gruppo e le PSD2 di gruppo approvate nel dicembre 2023;
- nel 2023 è stata effettuata una valutazione indipendente dei requisiti normativi relativi alla legge sulla resilienza operativa digitale (DORA) per definire il piano di attuazione che sarà guidato dal rischio di Gruppo;
- le linee guida per la gestione della conformità di gruppo sono state aggiornate nel quarto trimestre 2023 per definire meglio il perimetro, le attività di conformità e i flussi di informazioni sulla conformità in linea con il modello operativo dell'obiettivo di conformità di gruppo;
- in tutto il Gruppo è stato implementato uno strumento di vigilanza normativa per facilitare l'identificazione degli sviluppi normativi locali e del gruppo.

"la funzione di compliance" di Nexi è responsabile di garantire che Nexi Payments rispetti le leggi e le normative applicabili in relazione a uno specifico perimetro normativo approvato dal Consiglio di amministrazione.

"la funzione di compliance" di Nexi mira anche a diffondere una cultura aziendale basata sui principi di onestà, correttezza e conformità attraverso la fornitura di una formazione specifica.

La "Politica per la gestione dei rischi di non conformità" è stata aggiornata l'8 novembre 2023, per rendere più robusti alcuni processi, come:

- la formalizzazione delle attività svolte dalla funzione Compliance;
- il processo di escalation a fronte di azioni correttive non correttamente affrontate dai proprietari;
- la misurazione del rischio di non conformità con particolare riferimento alla probabilità di verificarsi dell'evento di rischio;
- i metodi di campionamento e di orientamento della scelta del campione nell'ambito dell'attività di verifica;
- la formalizzazione delle considerazioni che hanno portato alla definizione delle priorità dell'implementazione e del relativo processo di approvazione delle azioni correttive aperte dalla funzione di conformità stessa.

Nel corso dell'anno, in collaborazione con la Cybersecurity Area e la funzione Risk Management, è stata dedicata attenzione alla conformità dei sistemi informativi, affrontando le misure di sicurezza in nuovi progetti e servizi.

Per quanto riguarda le entità ex Nets, la funzione di conformità e regolamentazione supervisiona i rischi legali e di conformità, definendo i requisiti minimi attraverso le policy e supportandone l'implementazione e il monitoraggio tramite framework, strumenti, processi e attività di controllo, facilitando la gestione dei rischi e della conformità. E valutare la conformità delle attività delle singole entità di Nets alla strategia approvata a livello di Gruppo. Le sue aree di interesse includono la prevenzione della criminalità finanziaria, la lotta alla corruzione, la protezione dei dati GDPR e la conformità PSD2. Nel corso del 2022, la maturità della governance della conformità ha continuato a concentrarsi con la maturazione delle 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 delle politiche di gruppo, la divisione delle responsabilità tra 1LoD e 2LoD, lo sviluppo di un monitoraggio indipendente nei settori della conformità 2LoD e la generazione continua di rapporti 2LoD. Le politiche di gruppo soggette a revisione annuale

## Condotta responsabile

sono state aggiornate nel corso dell'anno, cioè 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 di gruppo PSD2 e una politica di gruppo per la segnalazione degli incidenti. Anche gli esercizi di monitoraggio hanno ricevuto ulteriori approfondimenti, in quanto il programma di monitoraggio della criminalità finanziaria è stato lanciato nelle filiali del Gruppo, ed è stato lanciato un nuovo programma di monitoraggio PSD2 per Nets Danimarca, da estendere successivamente anche alle controllate.

### Antiriciclaggio

Nel corso del 2023 è proseguito l'impegno del Gruppo nei confronti delle attività di sensibilizzazione e formazione in materia di antiriciclaggio. Sono stati forniti corsi online e sono stati previsti specifici focus su trasparenza e antiriciclaggio, antitrust, pratiche commerciali sleali, abusi di mercato e transazioni Parte correlata, nonché sul Decreto legislativo 231/2001. Con riferimento alle ex entità Nets, sono stati avviati diversi corsi di formazione e-learning sulla conformità, tra cui i temi della lotta alla corruzione, del riciclaggio di denaro e dei conflitti di interesse.

Per prevenire e combattere il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, la funzione ha adottato la politica antiriciclaggio oltre al manuale AML. Il responsabile della funzione Compliance di Nexi Payments è anche il MLRO<sup>26</sup> e l'Amministratore delegato per la segnalazione di transazioni 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 2023 la politica antiriciclaggio è stata aggiornata per incorporare sia il più recente processo basato sul rischio relativo alla due diligence continua e alla gestione dei clienti, sia gli aggiornamenti delle normative antiriciclaggio (linee guida EBA sull'imbarco remoto, la disposizione della Banca d'Italia del 01 agosto 2023. In particolare la disposizione ha modificato le "disposizioni relative all'organizzazione, alle procedure e ai controlli interni per impedire l'uso di intermediari a fini di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo" del 26 marzo 2019 tramite l'aggiornamento del decreto legislativo 231/07 con la legge 136/2023). Questa disposizione ha anche regolato il nuovo processo correlato al nuovo modello di profiling del rischio AML, ai nuovi processi di distribuzione e ai nuovi processi di escalation per i clienti AML ad alto rischio. Inoltre, la politica è stata razionalizzata per garantire una descrizione più chiara e semplice dei processi.

Il Manuale per la lotta al riciclaggio di denaro è stato pertanto rivisto per integrare tali modifiche e garantire la coerenza con i principi definiti nella Politica per la lotta al riciclaggio di denaro. Per quanto riguarda il vecchio perimetro Nets, l'attenzione alla prevenzione della criminalità finanziaria è stata quella di continuare a migliorare il buon lavoro svolto. Il quadro generale per la prevenzione della criminalità finanziaria si trova ad un buon livello in cui il rischio AML/CTF è stato declassato. La formazione annuale è stata completata e le attività di monitoraggio per la prevenzione della criminalità finanziaria sono state attuate e completate in tutto il perimetro Nets.

Nel periodo di riferimento 2023, l'organizzazione contro il riciclaggio di denaro di Concardis GmbH/Nexi Germany GmbH è stata caratterizzata dall'attuazione del modello operativo target adattato e da due audit speciali di BaFin incentrati sullo stato del programma di risanamento antiriciclaggio (correzione delle carenze nell'organizzazione aziendale e prevenzione del riciclaggio di denaro); l'organizzazione AML in generale e la Nexi Germany GmbH sono misure per contrastare il finanziamento del terrorismo. Parallelamente, il risanamento dei risultati di BaFin e di altri risultati da parte dei revisori dei conti è proseguito nel corso del programma di risanamento istituito alla fine del 2021.

Inoltre, sono state adottate le politiche Nexi e i rispettivi corsi di formazione AML sono stati forniti ai dipendenti interessati. La pandemia del Covid-19 in corso, la crisi Russia-Ucraina e la crisi Israele-Palestina non hanno portato ad alcun cambiamento fondamentale nel contenuto dei principi e delle procedure nel settore della prevenzione del riciclaggio di denaro.

<sup>26</sup> Responsabile per i casi di AML.



### Business Continuity

L'affidabilità del servizio è un fattore chiave per il Gruppo Nexi, che ha sviluppato un sistema di gestione della continuità aziendale (BCMS) il cui obiettivo è quello di garantire la capacità di fornire servizi critici, come richiesto dalle normative vigenti, a un livello di servizio adeguato e in linea con il livello di rischio operativo definito nel framework di gestione dei rischi aziendali. Le politiche del Gruppo sono state definite per garantire un approccio uniforme a tutte le società aderenti e garantire la coerenza dei risultati dell'anno. Per questo motivo, il Consiglio di Amministrazione di Nexi S.p.A. ha approvato una Politica aggiornata di continuità operativa del Gruppo, che si è 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 europee applicabili, tra cui CODISE, PSD2, Privacy, EBA, attraverso attività di test pianificate ed eseguite regolarmente durante tutto l'anno. Ciò ha richiesto investimenti significativi negli ultimi anni, volti ad aumentare la resilienza dei servizi con adeguate misure tecnologiche ed organizzative, nonché la necessità di aumentare il numero di persone del team per gestire il Gruppo su scala europea. L'attenzione di Nexi sull'eccellenza operativa è proseguita nel 2023, che mira anche ad aumentare il livello dei servizi offerti e l'attenzione alle esigenze dei suoi stakeholder.

### Attività di lobbying

Il Gruppo Nexi ritiene che i processi decisionali delle istituzioni e dei governi debbano essere rappresentativi, inclusivi e partecipativi, per riflettere le richieste dei diversi stakeholder. A tal fine, Nexi agisce in trasparenza con i suoi stakeholder, spiegando le motivazioni alla base delle decisioni strategiche e aziendali. Questa scelta è guidata da un obiettivo specifico nell'ambito dell'Agenda 2030 e dei suoi obiettivi di sviluppo sostenibile. L'obiettivo del processo decisionale "reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli" sottolinea la necessità di processi decisionali che coinvolgano tutte le parti interessate a cui Nexi sta contribuendo grazie a una stretta collaborazione con la Pubblica Amministrazione.

Per mitigare i rischi di potenziali conflitti di interesse, Nexi agisce in conformità alla legge applicabile, nonché al suo modello 231, al Codice Etico del Gruppo, alla Politica per la regolamentazione dei conflitti di interesse e alla Politica anticorruzione.

Il Gruppo Nexi è attivo nelle attività di lobbying in tutti gli stati membri europei in cui opera, con particolare attenzione a Italia, Danimarca e Germania. Le attività del Gruppo sono disciplinate principalmente dalla legislazione dell'UE e, pertanto, Nexi è attiva a Bruxelles dove si impegna con le istituzioni europee, sia in modo indipendente che tramite l'Associazione europea dell'industria dei pagamenti digitali (EDPIA). Nexi è particolarmente attiva su questioni relative ai pagamenti digitali, ai servizi finanziari al dettaglio, al riciclaggio di denaro, alla cybersicurezza, ai beni e ai dati digitali e alla protezione dei consumatori. L'obiettivo di questa attività è quello di fornire al Gruppo il punto di vista sulle future politiche o normative in discussione tra le diverse istituzioni. Le opinioni di Nexi sono trasmesse attraverso documenti di posizionamento presentati ai principali stakeholder in incontri individuali o come parte di eventi a cui il Gruppo partecipa direttamente.

Il team Corporate Affairs fa parte della funzione Corporate and External Affairs & ESG del Gruppo, e si trova in diversi stati membri europei per sostenere le operazioni locali nell'interazione con le autorità nazionali. Il team Corporate Affairs è responsabile della rappresentanza dell'interesse delle società Nexi verso le istituzioni europee e nazionali; Con l'obiettivo di portare il nostro punto di vista su come aiutare la digitalizzazione delle PMI e la creazione di una società senza contanti. Per garantire flussi di informazioni adeguati e una corretta gestione dell'argomento, il responsabile del team Corporate Affairs riferisce al Group Corporate and External Affairs & ESG Director e una base settimanale e ogni volta che lo ritenga opportuno.

Il Gruppo Nexi è registrato nel<sup>27</sup> registro delle lobby italiane ed europee con il numero di identificazione: 844755843952-38.

<sup>27</sup> Fare riferimento a [https://rappresentantiinteressi.camera.it/sito/legal\\_50/scheda-persona-giuridica.html](https://rappresentantiinteressi.camera.it/sito/legal_50/scheda-persona-giuridica.html).

## 5.2 LA NOSTRA ETICA DI BUSINESS

### La gestione delle informazioni privilegiate

Il "regolamento per il trattamento delle informazioni pertinenti/privilegiate, l'istituzione e il mantenimento dell'elenco delle informazioni pertinenti, dell'elenco degli addetti ai lavori e dell'internal dealing"<sup>28</sup> è in vigore per disciplinare il processo di gestione dei documenti e delle informazioni riservate e privilegiate; la conservazione e l'aggiornamento dei registri delle persone che hanno accesso alle suddette informazioni, il rispetto degli obblighi di internal dealing, oltre agli obblighi di riservatezza e di segnalazione; Il regolamento mira a garantire la conformità e la corretta divulgazione delle informazioni privilegiate al mercato, garantendo la massima riservatezza fino alla pubblicazione delle informazioni. Per ulteriori informazioni sull'argomento, visitare il sito Web all'indirizzo [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com), dove il documento è pubblicamente disponibile.

### Gestione fiscale

#### Approccio alla tassazione









L'integrazione con Nets, lanciata nel 2021, si è evoluta progressivamente, in linea con l'obiettivo strategico di essere leader PayTech in Europa. Pur essendo impegnata in una ristrutturazione complessa e trasversale dei propri processi, l'obiettivo della corretta applicazione del regolamento fiscale rimane una priorità per il Gruppo, come dimostra la creazione di una funzione dedicata all'interno del **Chief Financial Officer del Gruppo**.

La strategia fiscale di Nexi è allineata alla missione e ai valori del Gruppo. Il Gruppo si impegna a essere un contribuente onesto e corretto che opera in modo responsabile nel proprio settore economico e nei rapporti con le autorità.

In questo contesto, la gestione della fiscalità è funzionale all'attività del Gruppo e al suo sviluppo sostenibile, anche attraverso un'elevata attenzione alla conformità fiscale che mitiga il rischio di comportamenti non etici o illegali; In linea con il Codice Etico e la prevenzione dei reati fiscali di cui ai modelli 231 e 262.

Il Gruppo controlla il rischio di inosservanza delle normative fiscali attraverso la supervisione specifica degli esperti in materia della funzione CFO. Analogamente, nell'ambito della politica di sostenibilità, il Gruppo ribadisce il proprio impegno a rispettare le normative fiscali e a ridurre il livello dei rischi fiscali. Per ridurre il rischio di contenzioso, la gestione della conformità fiscale è sorvegliata da una specifica procedura organizzativa e la corretta interpretazione delle normative fiscali è perseguita attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro con pareri di esperti forniti da professionisti e le linee guida del Servizio delle Entrate interne.

Questo approccio verrà gradualmente esteso a Nets man mano che il processo di integrazione in corso si evolve. Le informazioni sulle attività del Gruppo in ciascun paese sono state fornite in dettaglio attraverso la relazione Paese per Paese (legge n. 208 del 28 dicembre 2015) per l'anno 2022, depositata alla fine del 2023.

-  **GRI 207-1: Approccio alla fiscalità**
-  **GRI 207-2: Governance fiscale, controllo e gestione del rischio**
-  **GRI 207-3: Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale**
-  **GRI 207-4: Rendicontazione paese per paese**
-  **GRI 2-27: Conformità a leggi e normative**
-  **GRI 205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese**
-  **GRI 206-1: Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche**
-  **GRI 417-3: Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing**

<sup>28</sup> <https://www.nexigroup.com/content/dam/corp/downloads/group/governance/documents-procedures/regulations/RR-016-it.pdf>

## Governance, controllo e gestione dei rischi nel settore fiscale

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

Il Gruppo Nexi non dispone di un processo per segnalare comportamenti non etici o illegali e integrità organizzativa specificamente correlati alla tassazione. Tuttavia, essa si riferisce al whistleblowing generale e alle garanzie di responsabilità previste dal Mod. D. Lgs. No 231/2001. Inoltre, il Gruppo Nexi è debitamente conforme ai requisiti di divulgazione IAS contenuti nel proprio Report annuale (ad esempio, IAS 37 informativa sulle controversie fiscali).

## Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle relazioni fiscali

Ogni società del Gruppo è responsabile della gestione del rischio fiscale ed è supportata, quando necessario, dalla funzione competente della Capogruppo. La propensione del Gruppo Nexi al rischio fiscale è molto bassa e per questo motivo il Gruppo si dota di documenti e procedure per garantire la correttezza e la completezza dei dati ai fini della rendicontazione fiscale e del pagamento delle imposte. Il Gruppo non tollera alcun tipo di elusione ed evasione fiscale.

La gestione della conformità fiscale è controllata dalla corretta interpretazione delle norme fiscali, che viene perseguita attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, tenendo conto delle opinioni degli esperti fornite da professionisti di primaria levatura e delle linee guida del Servizio delle Entrate interne. Le relazioni con il Servizio delle Entrate interne sono orientate verso la massima trasparenza e l'evasione delle controversie. Nexi, anche con l'intento di monitorare tempestivamente gli sviluppi legislativi e le interpretazioni dell'Autorità fiscale, aderisce ad associazioni di categoria quali APSP (Associazione dei fornitori di servizi di pagamento) e ABI (Associazione bancaria Italiana).

Per quanto riguarda il rapporto con le autorità fiscali, il Gruppo agisce in modo aperto e proattivo attraverso un dialogo costante e produttivo. Inoltre, il Gruppo Nexi cerca di adempiere a tutti gli obblighi di dichiarazione, rendicontazione e pagamento delle imposte, in uno spirito di collaborazione e mantenendo un rapporto trasparente nei Paesi in cui il Gruppo opera.

## Il programma antitrust

Nel 2023 non sono state segnalate o concluse azioni legali in relazione a comportamenti anticoncorrenziali e violazioni antitrust, né pratiche monopolistiche per l'intero perimetro del Gruppo.

Nel corso dell'anno, Nexi ha anche continuato il suo impegno a sensibilizzare l'opinione pubblica sulle pratiche commerciali sleali (UCP).

A tal fine, nel 2023 è stato organizzato un workshop dedicato specificamente ai lavoratori in relazione al quadro di tutela dei consumatori e alla direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019 (direttiva Omnibus). La formazione è stata fornita ai dipendenti nelle aree dell'azienda maggiormente interessate da questa legislazione (ad esempio, Marketing, e-commerce, Business Department, Communication, Funzioni di rischio e conformità ecc.). La formazione si concentra sulle nuove norme introdotte dalla direttiva Omnibus e sulla principale condotta illecita in materia di pratiche commerciali sleali (PCU), per garantire che le informazioni contenute nei messaggi pubblicitari ai clienti siano veritiere, corrette ed esaustive e che tutte le iniziative siano chiare e trasparenti.

Per quanto riguarda le ex entità Nets, nel 2023 è stato deciso il caso FDIH relativo alla legislazione che è stata applicata dalle autorità garanti della concorrenza ed era in sospeso dal 2012. Nell'aprile 2023 la Corte suprema danese ha statuito che non ha trovato motivi per escludere la decisione delle autorità garanti della concorrenza secondo cui Nets Denmark A/S aveva violato la legge danese sui servizi di pagamento applicando tasse eccessive per i pagamenti on-line della Dankort.

Nel 2023 l'autorità danese per la concorrenza e i consumatori ha avviato un'indagine generale sul mercato dell'industria dei pagamenti in Danimarca, dove Nets Denmark A/S ha contribuito con informazioni approfondite ai sistemi di acquisizione, elaborazione e pagamento. NET Denmark A/S e Nexi Germany GmbH hanno inoltre continuato ad impegnarsi a sensibilizzare l'opinione pubblica sulla conformità alla concorrenza. A questo scopo sono state organizzate diverse sessioni di formazione specificamente adattate alle diverse parti dell'azienda e anche legali. La formazione fornisce una panoramica generale della regolamentazione della concorrenza e si concentra anche su aspetti della regolamentazione della concorrenza che sono particolarmente rilevanti per le imprese.

### Conflitto di interessi

La Politica di Gestione dei conflitti di interesse del Gruppo, sostenuta dal Codice Etico e dal modello 231, individua i diversi tipi di conflitti di interesse ed elenca le misure organizzative, procedurali e amministrative volte a individuare e gestire i conflitti di interesse reali o potenziali.

I Comitati interni del Consiglio di amministrazione hanno l'obbligo per i membri di notificare al Presidente eventuali conflitti di interessi e, in caso di conflitti di interessi, il Presidente del Consiglio di amministrazione è tenuto ad adottare le misure appropriate per risolverli. Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com), dove è possibile accedere al documento.

In data 8 novembre 2023 il Consiglio di amministrazione di Nexi Payments S.p.A. ha approvato la "Politica sui conflitti di interessi" di Nexi Payments. La Politica contiene l'intero contenuto della Politica di Gruppo sui conflitti di interesse in vigore (PP-028), già attuata dal Consiglio di amministrazione di Nexi Payments il 10 maggio 2022. Inoltre, per rafforzare la gestione del conflitto di interessi segnalato dal dipendente al proprio manager, la Politica introduce:

- la valutazione "ex ante" da parte della funzione Compliance del tipo di conflitto di interessi che il dipendente deve affrontare e la validità delle azioni di mitigazione previste dal diretto manager che propone, se necessario, azioni più efficaci;
- il coinvolgimento, da parte della funzione Compliance, della funzione HR, se l'azione di mitigazione ha un impatto sul ruolo/assegnazione dell'organizzazione;
- la creazione e la manutenzione, da parte della funzione di conformità, del registro dei conflitti di interesse, che deve essere aggiornato con l'esito di tutte le fasi di valutazione.

La valutazione del conflitto di interessi dei dipendenti da parte del supervisore diretto e con la valutazione da parte della funzione Compliance viene attivata anche se il fornitore segnala all'Procurement qualsiasi conflitto di interesse dei suoi amministratori, dirigenti e dipendenti con potere di autorizzazione (inclusi i familiari) con i dipendenti di Nexi Payments.

## Obblighi di trasparenza

Dato il modello di business con cui Nexi fornisce servizi e prodotti attraverso le sue banche partner, sono state definite misure di salvaguardia di primo, secondo e terzo livello per verificare che le attività svolte siano conformi alle disposizioni in materia di trasparenza.

La pubblicazione di documenti informativi precontrattuali su [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com) garantisce inoltre un'informazione equa e trasparente dei clienti.

## Trasparenza ed equità nelle campagne di marketing

In tutte le sue attività, il Gruppo Nexi è guidato da principi e linee guida di trasparenza ed equità, sostenuti da obblighi di trasparenza autoregolamentazione, gestiti dalla funzione Compliance.

Le comunicazioni commerciali di Nexi sono svolte dalle aree di marketing della Business Unit Issuing Solutions, all'interno delle quali la funzione Customer Value Management (CVM), in collaborazione con l'area Brand & Communication, gestisce responsabilmente le campagne commerciali dedicate ai clienti privati e aziendali e ai clienti commerciali.

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

Per quanto riguarda il monitoraggio di queste procedure, sono stati definiti indicatori specifici, insieme a una dashboard di gestione dei contatti, per verificare la conformità agli obiettivi e per gestire tempestivamente eventuali problemi.

La funzione CVM invia campagne a clienti privati e commerciali, rispettando le preferenze espresse in termini di trattamento dei dati e privacy, e controlla l'adeguatezza delle informazioni e il rispetto delle preferenze espresse quotidianamente. A questo proposito, 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 sui canali in entrata e in uscita per migliorare il livello di servizio e facilitare la gestione dei clienti;
- la percentuale di richieste di annullamento dell'iscrizione alle comunicazioni commerciali di Nexi, sia per soddisfarle che per verificare che non superino la soglia predefinita;
- sondaggio mensile sul punteggio Net Promoter con analisi di tutti i record dei clienti con riferimento specifico alle comunicazioni commerciali, per identificare eventuali problemi dei clienti e implementare azioni per migliorare la quantità e le modalità di comunicazione;
- monitoraggio settimanale delle attività del Contact Center, dei motivi che hanno indotto 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 impostati limiti sul numero di contatti per canale e temporizzazione. Le comunicazioni commerciali e non commerciali sono programmate mensilmente e riviste settimanalmente per ottimizzare il piano di contatto nell'interesse dei clienti. Infine, è in uso la dashboard REACH volto a verificare lo stato giornaliero delle autorizzazioni alla privacy e dei dati di contatto per avere il completo controllo sulle tendenze correlate.

## Condotta responsabile

In tutte le altre entità, le campagne di comunicazione commerciale e di marketing sono gestite secondo le norme e le norme nazionali in vigore nei Paesi in cui il Gruppo opera.

Per i grandi account chiave (LAKA), la funzione di marketing LAKA comunica con i rivenditori LAKA esistenti come segue:

- in Svezia, Finlandia, Danimarca e Norvegia, lo strumento di comunicazione via e-mail offre sempre ai clienti la possibilità di cancellazione se non desiderano ricevere comunicazioni, conformemente alle norme nazionali applicabili;
- in Germania, uno strumento di comunicazione via e-mail chiamato Clever REACH offre sempre ai clienti la possibilità di cancellazione se non desiderano ricevere comunicazioni, secondo le norme e le normative locali vigenti in Germania.

Il Gruppo agisce nel rispetto di tutte le leggi applicabili in materia di protezione dei dati nelle sue attività di marketing e comunicazione sui suoi canali di e-commerce. Per quanto riguarda le ex sedi Nets, il principale sistema di memorizzazione ed elaborazione dei dati è il sistema CRM di Hubspot, che opera anche in conformità con tutte le leggi sulla protezione dei dati. Queste entità hanno anche Firmato un accordo sulla protezione dei dati che implica che tutte le comunicazioni devono essere basate sul consenso esplicito dell'utente e la possibilità di annullare l'iscrizione viene automaticamente inclusa nella progettazione dell'e-mail. La configurazione descritta sopra riguarda tutte le ex sedi Nets – Svezia, Danimarca, Norvegia, Germania e Austria.

Nel 2023, non si sono verificati casi di inosservanza delle normative e dei codici volontari relativi alle comunicazioni di marketing, inclusa la promozione pubblicitaria e la sponsorizzazione.

## Sistemi di gestione certificati

### Certificazioni per il sistema di gestione della qualità

Nel 2023, le seguenti entità giuridiche hanno mantenuto le 2022 certificazioni del sistema di Gestione della qualità secondo la norma ISO 9001:2015, certificate dall'Istituto di Certificazione DNV:

- Nexi Payments Certificazione ISO 9001 (100% di copertura) relativa alla *creazione, allo sviluppo, all'implementazione, alla gestione e al relativo supporto di soluzioni di pagamento digitale (pagamento e accettazione) dedicate a clienti privati, commercianti, Aziende e enti pubblici, in collaborazione con banche partner. Creazione, sviluppo, implementazione, gestione e relativo supporto di infrastrutture e servizi tecnologici, soluzioni s/w e OUTSOURCING INFORMATICO e applicativo dedicato a Banche centrali, Clearing Houses, Associazioni bancarie e consorziarie, pubblica Amministrazione, nei settori clientela privata e Merchant, Pagamenti digitali, servizi di rete, grandi Banche dati e Digital Document Storage*;
- Help Line S.p.A. ISO 9001 (100% di copertura), relativo alla "fornitura di assistenza ai clienti in prodotti/sistemi di pagamento e mercati bancari/finanziari";
- Help Line UNI EN ISO 18295 (100% di copertura) relativa alle esigenze del "contact centre clienti" e finalizzata a fornire "Best practice" orientate al cliente per soddisfare le aspettative del cliente;
- Certificazione Mercury Payment Services ISO 9001 (100% di copertura) relativa alla "fornitura di servizi di assistenza clienti in prodotti/sistemi di pagamento, mercati bancari/finanziari e operazioni di emissione carte";
- Service Hub ISO 9001 (100% di copertura) relativo alla "fornitura di servizi di assistenza clienti in e-money, pagamenti digitali, servizi di rete. Erogazione di servizi di Contact Center nel settore e-money. Erogazione di servizi a valore aggiunto, come la gestione delle controversie e delle frodi, nel settore e-money. Erogazione di servizi di produzione e personalizzazione di carte di pagamento";

## Condotta responsabile

- Orbital Cultura Srl ISO 9001 (100% di copertura), relativa alla "Gestione di sistemi ad alta tecnologia per l'arte, la cultura e il tempo libero";
- Orderbird GmbH TÜV certificazione ISO 9001 (gestione della qualità).

In relazione allo spin-off dei Capital Markets del gruppo Nexi, è stato ampliato il campo di applicazione della certificazione sia di Nexi Payments che di Service Hub ISO 9001, eliminando il riferimento ai Capital Markets.

### Certificazioni di sicurezza

Il Gruppo ha ottenuto le certificazioni relative ai temi della sicurezza, applicate alle entità giuridiche rappresentate nella tabella seguente:

- ISO27001 – sicurezza delle informazioni
- ISO27017 – controlli di sicurezza per i servizi cloud
- ISO27018 – sicurezza delle informazioni personali identificabili nei cloud pubblici
- ISO22301 – Business Continuity
- PCI-DSS – sicurezza dei dati dei titolari di carta (CMS)<sup>29</sup>
- PCI-3DS – SICUREZZA ACS
- PCI-PIN – sicurezza PIN delle carte di pagamento
- PCI-CPP – requisiti fisici per la produzione delle schede
- PCI-CPL – requisiti logici di produzione delle schede
- PCI-SSF – Software Security Framework (incluso Nets Estonia)
- Firma elettronica (firma elettronica) – la firma elettronica è certificata da certum e conforme allo standard europeo eIDAS. (Incl.: P24)

<sup>29</sup> Nel 2023 SIAPay ha ottenuto la certificazione PCI-DSS per l'acquisizione e l'emissione di servizi, servizi di raccolta delle transazioni, elaborazione dei pagamenti e servizi di back Office.

Regione	Società	PCI-DSS	PCI-PIN	PCI-3DS	PCI-CPP/CPL	P2PE	ISO 27001	ISO 27017	ISO 27018	ISO 22301
ITALIA	Nexi Payments	●	●	●			●	●	●	●
	Help Line						●	●	●	●
	SIA Pay	●								
	Service Hub	●			●		●			●
	Mercury	●			●					
	Numera									
PAESI NORDICI	Nets Denmark	●	●							
	Nets DenID									
	Paytrail & Checkout Finland	●								
	Digital Finlnd OY	●								
	Nets Estonia	●	●	●						
DACH	Nexi Germany (ex Concardis)	●								
	Ratepay									
	Orderbird									
	Nexi Austria (ex P4cards)									
	Nexi Switzerland	●								
CSEE	P24, Paypro & eCard	●	●							
	PeP & Billbird	●	●							
	Nexi Croatia	●	●		●					
	Nexi CE (HU, SRB, RO)									
	Nexi Processing GR	●								
	Nexi Payments GR	●	●				●			

### Certificazioni per sistemi di gestione ambientale

Nel 2023, Nexi Payments ha mantenuto la certificazione ISO 14001. La certificazione copre "soluzioni di pagamento digitale: Fornitura di terminali POS e relativi software e servizi".

### Responsabilità sociale – Certificazione

Nexi Payments ha mantenuto la certificazione SA8000:2014 responsabilità sociale per il rispetto dei requisiti etici e legislativi che garantiscono la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, nonché dei diritti dei lavoratori.

### Altre certificazioni

Dal luglio 2020, Mercury Payment Services ha ottenuto la certificazione Mastercard Card Quality Management (CQM) (copertura del 50%); il programma CQM fa parte del processo di approvazione dei fornitori di Mastercard per le aziende coinvolte nella gestione e personalizzazione delle carte di pagamento. L'approvazione si basa sul sistema di Gestione della qualità aziendale, certificato dalla UNI EN ISO 9001: 2015, ed è rilasciata dal circuito internazionale Mastercard solo ai fornitori che completano le procedure definite nel programma CQM nell'ambito del processo di personalizzazione ed emissione delle carte di pagamento.



Condotta responsabile

#### Certificazioni EMVCo

- Prodotto server EMV 3-D per il controllo sicuro degli accessi (Nets Estonia);
- Prodotto server sicuro EMV 3-D (Nets Estonia).

#### Sistemi di gestione dei data center

I siti di Pero e Settimo Milanese ospitano i data center Nexi Payments e sono certificati ISO 9001. Il sito di Settimo Milanese è certificato anche ISO 14001.

La certificazione dei sistemi di gestione, secondo la norma ISO 9001, è effettuata da terzi accreditati. Il certificato è valido per tre anni ed è soggetto ad un controllo annuale della manutenzione (per quanto riguarda SA 8000, è prevista una verifica semestrale della manutenzione). Il rapporto di audit viene rilasciato dalla terza parte, insieme al certificato rilasciato per ogni entità giuridica (pubblicato sulla intranet per Nexi Payments, Help Line, Mercury Payment Services e Service Hub). Le informazioni sul possesso della certificazione sono disponibili pubblicamente all'indirizzo [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).



## 5.3 SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DEL VALORE

### Catena di fornitura responsabile

Il Gruppo Nexi riconosce nella sua Politica di Sostenibilità l'importanza di rafforzare la sostenibilità ambientale e sociale della propria catena di fornitura attraverso procedure specifiche e attività di coinvolgimento dei propri fornitori, collaboratori e partner commerciali. Il perseguimento di una gestione responsabile della catena di fornitura consente al Gruppo Nexi di garantire prodotti e servizi di alta qualità nel rispetto dei diritti umani e dei criteri ESG in tutta la catena del valore.

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

La Dichiarazione dei diritti umani del Gruppo, disponibile all'indirizzo [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com), definisce l'impegno del Gruppo nel rispetto e nella tutela dei diritti umani in tutti i Paesi in cui opera e si impegna a individuare, mitigare e, quando possibile, prevenire potenziali violazioni delle sue attività e dell'intera catena di fornitura.

Per quanto riguarda la selezione<sup>30</sup> dei fornitori, il processo si basa su valutazioni basate sui principi di equità, convenienza economica, qualità, innovazione, continuità, ed etica in linea con la Politica di acquisto e il Codice Etico del Gruppo. La procedura organizzativa "qualificazione e valutazione dei fornitori" prevede che tutti i fornitori coinvolti nel processo di selezione devono essere qualificati per essere inclusi nel registro dei fornitori. L'unica eccezione riguarda i fornitori istituzionali, dove non possono essere sostituiti o il cui ordine è inferiore a 30,000 euro l'anno. I fornitori registrati sono tenuti a osservare e rispettare i principi contenuti nel modello 231 e nel Codice Etico.

Un continuo processo di monitoraggio viene eseguito in termini di idoneità tecnica, presenza di certificazioni e conformità alle normative che tutelano gli aspetti sociali, e solidità economico-finanziaria. Inoltre, la qualità del servizio/prodotto fornito e il rispetto degli impegni contrattuali vengono controllati periodicamente. Questo processo di valutazione consente di identificare possibili azioni di miglioramento e di ripensare il rapporto con il fornitore.

Per mitigare eventuali rischi potenziali, l'utilizzo dei subappaltatori è soggetto ad esplicita approvazione e verifica da parte del Gruppo. La politica di "outsourcing della funzione aziendale" è stata definita per il processo di gestione dell'outsourcing al fine di ridurre al minimo i rischi, la perdita di conoscenza dei processi o dei dati in caso di attività esternalizzate a fornitori terzi. Questa politica identifica un sistema di regole di riferimento in modo che i processi di selezione dei fornitori e il controllo e la mitigazione dei rischi connessi alle attività si svolgeranno nel pieno rispetto di principi specifici di controllo e responsabilità.

**GRI** GRI 2-6: Attività, catena del valore e altri rapporti di business

**GRI** GRI 204-1: Proporzioni di spesa verso fornitori locali

<sup>30</sup> Si prega di notare che i processi di approvvigionamento non sono ancora centralizzati a livello di Gruppo, quanto sopra menzionato è applicabile solo al perimetro italiano.

## Condotta responsabile

Nel 2023, le società entrate nel Gruppo attraverso la fusione con Nets hanno condotto un'analisi approfondita delle procedure di gestione di terzi esistenti relative a considerazioni ambientali, sociali e di governance (ESG). Questa valutazione ha abbracciato sia le operazioni locali che quelle di gruppo, con l'obiettivo di garantire l'allineamento con le normative UE attuali e previste in materia di due diligence sulla sostenibilità.

Questa valutazione completa comprendeva misure di conformità relative a vari quadri legislativi, tra cui, ma non limitatamente a, il Norwegian Transparency Act, il Modern Slavery Act (UK), il Supply Chain Act (DE), il Corporate Duty of Vigilance (FR), la Child Labor due Diligence Law (NE) e l'imminente CSDDD (UE).

Nexi ha istituito una solida struttura di punteggio per la sostenibilità. Questo modello facilita la creazione di un database completo di entità di terzi. Calcola il punteggio e il punteggio di sostenibilità in base a parametri multiforme, tra cui livelli di rischio, indicatori di gravità critica, esposizione alla sostenibilità e criteri pertinenti alle loro operazioni geografiche.

Il risultato del modello genera raccomandazioni personalizzate, delineando azioni adeguate specifiche per ciascun fornitore. Questo approccio automatizza l'analisi dei dati, garantendo valutazioni obiettive ed eliminando le interpretazioni soggettive. È importante notare che tutti questi sviluppi sono stati progettati in conformità ai requisiti OCSE, che servono da punto di riferimento per le best practices in questo settore.

Tutti i nuovi fornitori vengono sottoposti a screening prima di essere accreditati. Lo screening comprende varie aree commerciali e di conformità, tra cui ESG. Inoltre, tutti i nuovi fornitori ritenuti pertinenti ai sensi dello screening iniziale sono tenuti ad accettare clausole contrattuali che garantiscano la conformità e la segnalazione continua all'interno di ogni area pertinente, compreso ESG.

Alla fine del 2023 è stato avviato uno screening per i fornitori esistenti che rappresentano il 90% della spesa totale per i fornitori. Il processo è ancora in corso al momento della pubblicazione della presente Dichiarazione

I principali cambiamenti avvenuti nel 2023, hanno riguardato la divulgazione di una Politica di Appalti di Gruppo e il lancio del progetto di trasformazione CFO. La Politica sugli Appalti di Gruppo identifica gli elementi essenziali a cui tutte le società del Gruppo devono fare riferimento. All'interno del documento le tematiche ESG sono identificate come un elemento essenziale da implementare in tutto il perimetro Nexi. Nexi Grecia e Nexi CE hanno attuato le indicazioni contenute nella Politica dal 2023. Un altro elemento importante è stato l'avvio della trasformazione CFO, che mira ad omogeneizzare gli strumenti di Gruppo, le attività operative e i relativi sistemi di monitoraggio in tutto il Gruppo. Il progetto sarà completato nel 2025 e trasformerà l'intero processo di gestione responsabile della catena di fornitura.

Nel 2023, Nexi ha continuato ad adottare materiali eco-compatibili per le carte. In particolare:

- 1,2 milioni di carte sono state emesse con r-pvc (PVC riciclato);
- emesse 0,1 milioni di carte in plastica recuperata dagli oceani.

# INDICATORI DI PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ



# 6

INDICATORI DI PERFORMANCE  
DI SOSTENIBILITÀ

# INDICATORI DI PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ

Per garantire la comparabilità con le informazioni degli anni precedenti, i dati quantitativi inclusi nella Dichiarazione sono rappresentati insieme ai dati quantitativi consolidati per il 2021 ed il 2022. Tuttavia, si segnala che il perimetro di rendicontazione del 2021 non è comparabile con i perimetri del 2022 e del 2023. Nello specifico, i parametri di rendicontazione sono configurati come segue:

- per il 2021, dati quantitativi consolidati per le società italiane per il periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021, e per le società entrate nel Gruppo attraverso la fusione con Nets, per il periodo dal 1° luglio al 31 dicembre 2021, ad eccezione dei dati che, anche in linea con i requisiti del GRI Standard, presentano un quadro puntuale al 31 dicembre 2021;
- per il 2022 e il 2023, tutte le società consolidate dalla capogruppo Nexi S.p.A. per l'intero esercizio, comprese tutte le entità giuridiche entrate nel Gruppo a seguito dell'integrazione di SIA S.p.A.

## 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	Mandato	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	Membro	Membro	Membro		No	ESG, Risk and Compliance	Lista di maggioranza
Paolo Bertoluzzo	Amministratore delegato	M	x		2022-2024	Presidente				No	Payments	Lista di maggioranza
Luca Bassi	Amministratore	M			2022-2024	Membro				No	Finance	Lista di maggioranza
Elisa Corghi	Amministratore	F		x	2022-2024			Presidente	Membro	No	Finance	Lista di maggioranza
Maurizio Cereda	Amministratore	M		x	2022-2024			Membro		No	Finance	Lista di maggioranza
Francesco Casiraghi	Amministratore	M			2022-2024	Membro (dal 31.07.23)				No	Finance	Lista di maggioranza
Francesco Pettenati	Amministratore	M			2022-2024	Membro				No	IT	Lista di maggioranza
Marinella Soldi	Amministratore	F		x	2022-2024		Membro (fino al 18.10.23)			No	ESG, Risk and Compliance	Lista di maggioranza
Johannes Korp	Amministratore	M			2022-2024	Membro				No	Finance	Lista di maggioranza
Bo Einar Lohmann Nilsson	Amministratore	M			2022-2024	Membro				No	Payments	Lista di maggioranza
Marina Natale	Amministratore	F		x	2022-2024					No	Finance	Lista di maggioranza
Elena Antognazza	Amministratore	F		x	2022-2024		Membro (dal 18.10.23)		Membro	No	Payments	Lista di maggioranza
Ernesto Albanese	Amministratore	M		x	2022-2024		Presidente			No	ESG	Lista di maggioranza
Jeffrey David Paduch	Amministratore	M			2022-2024	Membro (fino al 31.07.23)				No	Financial Services	Lista di maggioranza

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

	2023
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>Italia e CSEE</b>	63.9
Rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti - <b>DACH</b>	37.5
Rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti - <b>Nordics</b>	36.4

(1) A causa di sistemi di reporting non integrati, per via delle modifiche di periodo intercorse nell'ultimo triennio, 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). Inoltre, per riflettere i cambiamenti organizzativi avvenuti nel 2023, i dati sono stati suddivisi per regione, omettendo la precedente distinzione Nexi/Nets non più applicabile. Di conseguenza, non è possibile effettuare confronti diretti tra i dati del 2022 e quelli del 2023. Per i dati 2022, si fa riferimento alla precedente Dichiarazione Non Finanziaria disponibile sul sito del Gruppo.

(2) Si noti che per Italia e CSEE, in linea con la metodologia già adottata negli anni precedenti, la Retribuzione Annuale Lorda - RAL non include la componente equity-based (Long Term Incentive). Le retribuzioni sono date dalla somma della RAL e del sistema di incentivazione di breve periodo a target. Non sono disponibili dati sulle retribuzioni per le filiali tedesche.

(3) Si noti che in seguito alla fusione di Nexi e Nets, la persona più pagata dell'intero gruppo è il CEO. Per coerenza, il compenso del CEO è stato escluso dal calcolo della mediana per l'Italia e le regioni CSEE. È invece incluso nei calcoli per le regioni Nordics e DACH.

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

	Unità di misura	2023	2022	2021
Numero totale di casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti	n.	2 <sup>1</sup>	1 <sup>2</sup>	1 <sup>3</sup>
<i>di cui casi in cui il Gruppo ha dovuto pagare sanzioni pecuniarie</i>	n.	0	0	1
<i>di cui casi in cui è incorsa in sanzioni non pecuniarie</i>	n.	2	1	0
Numero totale delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate	n.	0	0	1
Valore monetario delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate	€	0	0	400

- (1) Si prega di notare che si tratta di due casi potenziali, stabiliti sulla base dei seguenti eventi:
- eCard è stata sottoposta a un audit da parte del KNF sulle sue attività, a seguito del quale sono previste solo raccomandazioni.
  - PayPro ha ricevuto un avviso di procedimento amministrativo (basato su un audit sull'antiriciclaggio effettuato nel 2021). Dopo la prima lettera, non è stata presa alcuna decisione in merito alla sanzione.
- (2) 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)
- (3) 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).
- (4) Il dato non include contenziosi fiscali in corso, poiché il Gruppo Nexi non ha ricevuto multe o sanzioni ad esse associate. Si prega di fare riferimento alla Relazione Finanziaria Annuale per ulteriori dettagli.

**GRI 2-28 APPARTENENZA AD ASSOCIAZIONI**

Le principali associazioni di cui il Gruppo Nexi è membro:

<b>EDPIA - EUROPEAN DIGITALPAYMENTS 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 affiliata 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.

## Indicatori di performance di sostenibilità

<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>ERPB – 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>ECSG – EUROPEAN CARD STAKEHOLDERS GROUP</b>	L'ECSG 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'ECSG 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>EC COUNCIL</b>	International Council of eCommerce Consultants è un'azienda di certificazione, istruzione, formazione e servizi di cybersecurity.
<b>HRVATSKA ZAJEDNICA RAČUNOVOĐA</b>	Associazione croata di commercialisti che si occupa di networking e condivisione di conoscenze in merito alla legislazione finanziaria e fiscale nazionale.
<b>HIIR-IIA</b>	Istituto croato dei revisori interni, membro dell'Istituto mondiale dei revisori interni, è l'Istituto nazionale dei revisori interni, il cui obiettivo è promuovere la professione e le migliori pratiche di internal auditing ai suoi membri e presentare al pubblico i valori dell'audit interno e il suo ruolo nel processo di gestione aziendale.

## Indicatori di performance di sostenibilità

<b>IAPP-ASSOCIAZIONE INTERNAZIONALE DEI PROFESSIONISTI DELLA PRIVACY</b>	La più grande comunità e risorsa globale sulla privacy, che aiuta i professionisti a sviluppare e far progredire le loro carriere e le organizzazioni a gestire e proteggere i propri dati.
<b>PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE</b>	Associazione globale per la gestione dei progetti, che consente ai professionisti di eccellere nelle pratiche di gestione dei progetti attraverso la comunità globale in crescita, la condivisione delle conoscenze e le certificazioni migliori della categoria.
<b>CompTIA</b>	La Computing Technology Industry Association è un'associazione che sostiene l'ecosistema informatico globale fornendo istruzione, formazione, certificazioni e ricerche di mercato.
<b>ISC Square</b>	Offre tecnologie di alto livello, soft-skills, programmi di introduzione, certificazioni, contenuti di apprendimento e infrastrutture di apprendimento con modelli di erogazione sia online che in aula.
<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'eCommerce 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.

## Indicatori di performance di sostenibilità

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.

IGZTK - Interessengemeinschaft Zukunftsweisende Technologiehersteller für Kassensysteme - associazione di aziende che sviluppano sistemi POS innovativi con moderne tecnologie cloud-based per Germania, Austria e Svizzera.

KAR ZBP - Komitet Agentów Rozliczeniowych

FROB Protokół ECR-EFT | FROB

### Other Associations:

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

NETCOMM CONSORTIUM

DIGITALLY SRL

EACHA

FONDO AMBIENTE ITALIANO - FAI

HRC INTERNATIONAL ACADEMY SRL

IAB ITALIA

ISACA

IVASS ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI

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 Payments</b>	<b>Importo</b>
ASSOCIAZIONE COMETA	10.440€
FONDAZIONE AISM	17.676€
FONDAZIONE FRANCESCA RAVA – N.P.H.	9.288€
FONDAZIONE IEO MONZINO	11.052€
FONDAZIONE TELETHON	18.144€
Fondazione UMBERTO VERONESI Gold for kids	40.536€
Save the Children	20.106€
<b>Totale</b>	<b>127.242€</b>

<b>Nexi Greece</b>	<b>Importo</b>
Croce Rossa ellenica	10.000€

<b>Ordebird</b>	<b>Importo</b>
Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e.V	3.000€
Corsa scolastica sponsorizzata	500€
<b>Totale</b>	<b>3.500 €</b>

<b>PayPro</b>	<b>Importo</b>
Donazioni	1.230€

<b>Nexi Croatia</b>	<b>Importo</b>
Don Kihot	1.500€
Čisteći Medvjedići	3.000€
Žuta točka	2.830€
Nismo same	1.500€
AK Sljeme	1.500€
<b>Totale</b>	<b>10.330 €</b>

<b>Nexi Slovenia</b>	<b>Importo</b>
ZPM Ljubljana Moste Polje	1.500€
Mali bolni junaki	1.000€
DOPPS BirdLife Slovenia	1.500€
Sindacato - torneo sportivo	1.070€
<b>Totale</b>	<b>5.070 €</b>

<b>Centrum Rozliczeń Elektronicznych Polskie ePłatności S.A.</b>	<b>Importo</b>
Poland Business Run	759€
Sostegno alla squadra sportiva di basket femminile	1.799€
<b>Totale</b>	<b>2.558 €</b>

Nel corso del 2023, Nexi Payments ha effettuato donazioni e collaborato con enti di beneficenza. In particolare:

- Campagna di donazione insieme all'UNICEF per il terremoto in Turchia e Siria a febbraio;
- Sostegno agli esercenti della regione Emilia-Romagna in Italia dopo le alluvioni di maggio: Nexi SoftPOS dato gratuitamente agli esercenti e canoni mensili azzerati;
- Donazione all'UNICEF per aiutare i bambini residenti in aree di conflitto, in alternativa alla fornitura di pacchi regalo natalizi ai dipendenti;
- Donazione di 10.000 € a Plastic Free per gli auguri di Natale;
- Donazione per la cena di beneficenza: 12.000 euro dal budget degli eventi, per la Fondazione AIRC a sostegno della lotta contro il cancro.

Inoltre, di seguito le donazioni effettuate dai dipendenti di Nexi in Italia:

<b>PROGETTO SORRISO CRECHÈ</b>	
Sostegno alle attività dell'ONG presso l'Istituto Ain Karem di Gerusalemme	1.000,00 €
<b>CASA DELLA CARITÀ, MILANO</b>	
Progetti di accoglienza e sostegno alle persone in difficoltà nel loro percorso di uscita dall'esclusione sociale	1.000,00 €
<b>ASSOCIAZIONE NAGA ONLUS</b>	
Servizi medici, consulenza psicologica e psichiatrica a cittadini stranieri irregolari e non immigrati, richiedenti asilo, rifugiati e vittime	750,00 €
<b>ACTION AID</b>	
Gestione e mantenimento di 10 adozioni a distanza	3.000,00 €
<b>DOPO DI NOI ONLUS</b>	
Progetto di edilizia protetta per persone con gravi disabilità	750,00 €
<b>LE STREGATTE ODV</b>	
Sostegno alle attività di volontariato per il mantenimento e il miglioramento delle colonie di animali abbandonati	400,00 €
<b>AIL Milano Monza e Brianza ONLUS</b>	
Progetto di accoglienza familiare	2.250,00 €
<b>EMERGENCY ONLUS ONG</b>	
Contributo ai Centri medici operativi nel mondo e alle Cliniche sanitarie mobili	1.000,00 €
<b>ARCHÈ fondazione ONLUS</b>	
Sostegno a madri e bambini con problemi di abuso, disagio sociale e psicologico	2.000,00 €
<b>GARIWO - Giardino dei giusti</b>	
Contributo all'attività per la visita organizzata	80,00 €
<b>SHOA MEMORIAL</b>	
Contributo alle attività per i tour organizzati	235,00 €
<b>FONDAZIONE DOTTOR SORRISO</b>	
Sostegno alla presenza di volontari negli ospedali pediatrici	500,00 €
<b>CADMI - HOUSE OF MALTRACTED WOMEN</b>	
Sostegno ai percorsi di uscita dalla violenza con attività di ospitalità, ascolto, accoglienza e supporto legale	1.500,00 €
<b>Totale</b>	<b>14.465,00 €</b>

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

	Unità di misura	2023	2022	2021
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 rescissi 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**

Numero di azioni legali in corso o completate riguardanti il comportamento anticompetitivo e violazioni di leggi anti-trust e contro il monopolio	Unità di misura	2023	2022	2021
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>

(1) I dati di Nets Holdco 5 AS e Nest Estonia A/S non sono inclusi.

(2) Non ci sono nuovi casi in relazione alla legislazione antitrust nel 2023 (da notare che abbiamo contenziosi in corso dagli anni precedenti).

**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 (ex Bassmart)/Service HUB S.p.A./SIAPay S.r.l.	Azioni o altri strumenti di capitale/ servizi finanziari regolamentati/ altro/prestazione di servizi a parti non correlate	3.632	3.311.602.795	181.348.255	773.620.288	318.814.303	113.611.676	187.792.926
Nets Topco 3 Sarl	Azioni o altri strumenti di capitale				1.223.107			
Billbird S.a/Centrum Rozliczen Elektronicznych Polskie ePlatnosci S.A./Topcard SP.Z.O.O./Ecard S.A./P24 Dotcard SP.Z.O.O./Rementi Investments S.A./Polskie ePlatnosci Sp. z o.o. (former PayLane)/Team4u S.P.Z.O.O.	Vendite, marketing o distribuzione/servizi finanziari regolamentati	978	124.453.569	5.930.606	47.678.827	24.116.044	15.304.043	12.286.665
Checkout Finland OY/Paytrail Oyj/Paytrail Technology Oyj/Poplatek OY/Poplatek Payments OY/Nets dk AS,finnish branch	Ricerca e sviluppo/servizi finanziari regolamentati	512	128.599.098	7.528.386	14.889.608	19.329.936	7.165.604	1.978.355
Concardis GmbH/Concardis Holding GmbH/Cpg Sales GmbH/Cpg Service GmbH/Evergood Germany 1 GmbH/Ratepay GmbH/Cflib Wireless GmbH/Oberbird Ag/Paytech Payments Provider GmbH/Nets Denmark a/s German Branch/Nexi Payments Zweigniederlassung Deutschland/Service Hub Zweigniederlassung Deutschland	Manifattura o produzione/ possesso o gestione di proprietà intellettuale/prestazione di servizi a parti non correlate/servizi finanziari regolamentati/vendita marketing e distribuzione	954	592.415.063	24.583.403	-304.131.380	372.336.265	3.224.134	4.652.201
Concardis Australi GmbH/Pforcards GmbH/Oberbird GmbH	Servizi di gestione amministrativa o di supporto/prestazione di servizi a parti non correlate/	45	3.728.378	4.644.011	- 563.835	1.393.179	11.638	81.341
Edigard AS/Nassa Topco AS/Nets Holdco 5 AS/Nets Branch Norway	Servizio finanziario regolamentato/ detenzione di azioni o altri strumenti di capitale	274	158.199.541	14.142.791	6.307.189	27.778.486	389.549	-

## Indicatori di performance di sostenibilità

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 (€)
itp Baltic Sia/Nets DK a/s Latvian Branch	Detenzione o gestione della proprietà intellettuale/commercializzazione distribuzione	1	297.144		55.469			
Nassa as/Nets a/s/Nets Cards Processing a/s/Nets Danid A7S/Nets Denmark a/s/Nets Holdco 1 APS/Nets Holding a/s/Signaturegruppen a/s/Storebox Aps	Vendita, commercializzazione e distribuzione/ detenzione di azioni o altri strumenti finanziari/ servizi finanziari regolamentati	1149	363.639.085	195.870.453	43.202.759	25.566.235	980.060	15.565.818
Nexi Croatia ltd/Sia Croatia D.o.o	Servizi amministrativi, gestionali o di supporto/servizi finanziari regolamentati	6	37.448.792	17.952.737	8.185.814	2.431.229	1.443.670	2.890.588
Nets Cee d.o.o	Servizi finanziari regolamentati	53	14.588.042	4.204.331	2.461.365	1.128.422	185.750	157.005
Nets Estonia AS/Nets Dk a/s Eest filial/Nets Estonia a/s Latvia filiale	Vendite, marketing o distribuzione	105	5.265.590	615.019	497.460	3.613.829	-	-
Nets Sweden AB/Nets Branch Sweden	Servizi finanziari regolamentati	154	71.136.418	559	1.232.351	13.876.665	-	336.939
Nets Schweiz Ag	Servizi finanziari regolamentati	141	28.798.521		- 9.268.470	4.907.597	2.977	
Nexi Payments Greece S.a./Nexi greece Single Member s.a	Fornitura di servizi a parti non collegate/vendita marketing o distribuzione	972	81.723.051	6.566.109	- 11.374.934	28.049.138	51.463	3.579.287
Sia centrakl Europe A7S/Sia Payment services	Fornitura di servizi a parti non correlate	334	40.346.749	422.899	1.083.665	38.611.513	1.078.692	2.425.365
Sia RS D.o.o beograd	Servizi di supporto amministrativo e gestionale	73	-4.439	2.244.469	128.530	130.305	23.258	23.258
Sia Czech republic S.ro.	Servizi di supporto amministrativo e gestionale	3	35.601	287.751	62.052	163.411	0	0
Sia Romania Payment Technologies srl/Service hub Milano sucursala bucaresti	Servizi di supporto amministrativo e gestionale	313	-1.080	7.503.111	322.635	296.540	27.957	55.787
Nets DK a7s Lietuvos Branch	Vendite, marketing o distribuzione	1	538.424	0	179.282	0	0	0
Nets Denmark a/s Uk Branch	Vendite, marketing o distribuzione	29	0	6.012.074	-1.682.653	0	0	0
Nets DK A/s French Branch	Servizi finanziari regolamentati	5	0	329.844	-308.122	0	0	0
Nexi Payments Belgian Branch	Fornitura di servizi a parti non correlate	10	1.546.699	0	227.514	458.591	0	92.000
Nexi payments Spa (incorporated in italy),Sia spa (incorporated in Italy)	Ricerca e sviluppo	78	0	8.212.045	738.054	304.864	373.347	357.949
Nexi Payments spa Dutch Branch	Servizi di supporto amministrativo e gestionale	3	414.868	0	20.282	0	0	3.762
Sia Central Europe Hungarian Branch	Fornitura di servizi a parti non correlate	43	17.640.025	1.036.091	3.340.817	1.760.224	309.858	309.858

(1) Si prega di notare che, come per la Dichiarazione Non Finanziaria 2022, i dati riportati si riferiscono al periodo fiscale precedente (2022).

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

	2023					2022					2021				
	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	8	62%	5	38%	13	11	73%	4	27%	15
Comitato strategico	6	86%	1	14%	7	6	86%	1	14%	7	8	89%	1	11%	9
Comitato rischi e controllo e Sostenibilità	1	33%	2	67%	3	1	33%	2	67%	3	-	0%	3	100%	3
Comitato remunerazione e nomine	1	33%	2	67%	3	1	33%	2	67%	3	-	0%	3	100%	3
Comitato OPC (operazioni con Parti correlate)	0	0%	3	100%	3	-	0%	3	100%	3	1	33%	2	67%	3

**COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNO**

	2023							2022							2021						
	<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	-	-	3	13%	10	87%	13	-	0%	3	23%	10	77%	13	-	0%	5	33%	10	67%	15
Comitato strategico	-	-	3	43%	4	57%	7	-	0%	2	29%	5	71%	7	-	0%	3	33%	6	67%	9
Comitato rischi e controllo e Sostenibilità	-	-	0	0%	3	100%	3	-	0%	-	0%	3	100%	3	-	0%	1	33%	2	67%	3
Comitato remunerazione e nomine	-	-	0	0%	3	100%	3	-	0%	1	33%	2	67%	3	-	0%	1	33%	2	67%	3
Comitato OPC (operazioni con Parti correlate)	-	-	0	0%	3	100%	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	2023	2022	2021
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>

Dipendenti Full time/ Part time	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Italia</b>	<b>2.342</b>	<b>1.558</b>	<b>3.900</b>	<b>2.260</b>	<b>1.495</b>	<b>3.755</b>	-	-	-
Part time	36	390	426	39	411	450			
Full time	2.306	1.168	3.474	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>1.418</b>	<b>895</b>	<b>2.313</b>	<b>1.383</b>	<b>778</b>	<b>2.161</b>	-	-	-
Part time	47	72	119	45	64	109			
Full time	1.371	823	2.194	1.338	714	2.052			
<b>DACH</b>	<b>1.067</b>	<b>680</b>	<b>1.747</b>	<b>769</b>	<b>429</b>	<b>1.198</b>	-	-	-
Part time	60	113	173	49	104	153			
Full time	1.007	567	1.574	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>CSEE</b>	<b>1.228</b>	<b>1.392</b>	<b>2.620</b>	<b>615</b>	<b>563</b>	<b>1.178</b>	-	-	-
Part time	17	34	51	6	27	33			
Full time	1.211	1.358	2.569	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>160</b>	<b>609</b>	<b>769</b>	<b>222</b>	<b>657</b>	<b>879</b>	<b>114</b>	<b>514</b>	<b>628</b>
<b>Numero totale dei contratti full time</b>	<b>5.895</b>	<b>3.916</b>	<b>9.811</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>Totale</b>	<b>6.055</b>	<b>4.525</b>	<b>10.580</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>

## Indicatori di performance di sostenibilità

Dipendenti a tempo determinato/ indeterminato <sup>1</sup>	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Italia</b>	<b>2.342</b>	<b>1.558</b>	<b>3.900</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	2.324	1.545	3.869	2.257	1.494	3.751	1.078	960	2.038
Contratti a tempo determinato	18	13	31	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>1.418</b>	<b>895</b>	<b>2.313</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	1.389	863	2.252	1.350	741	2.091	1.323	743	2.066
Contratti a tempo determinato	29	32	61	33	37	70	24	30	54
<b>DACH</b>	<b>1.067</b>	<b>680</b>	<b>1.747</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	1.028	643	1.671	722	383	1.105	537	312	849
Contratti a tempo determinato	39	37	76	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>CSEE</b>	<b>1.228</b>	<b>1.392</b>	<b>2.620</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	1.149	1.232	2.381	563	476	1.039	216	142	358
Contratti a tempo determinato	79	160	239	52	87	139	2	2	4
<b>Altri Paesi</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>5.890</b>	<b>4.283</b>	<b>10.173</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>Total contratti a tempo determinato</b>	<b>165</b>	<b>242</b>	<b>407</b>	<b>223</b>	<b>319</b>	<b>542</b>	<b>159</b>	<b>248</b>	<b>407</b>
<b>Totale</b>	<b>6.055</b>	<b>4.525</b>	<b>10.580</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>

(1) La ripartizione geografica indicata nelle tabelle è parzialmente variata rispetto a quella indicata nella Dichiarazione 2022. Per maggiori dettagli si rimanda alla sezione "Nota metodologica".

## GRI 2-8 LAVORATORI NON DIPENDENTI

	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Stage	13	11	24	11	14	25	15	7	22
Interinali	52	52	104	8	2	10	5	4	9
Contratti di collaborazione	258	117	375	3	3	6	4	1	5
<b>Totale</b>	<b>323</b>	<b>180</b>	<b>503</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>36</b>

(1) I dati relativi ai "Lavoratori non dipendenti" non comprendono la forza lavoro di Nets Holdco S, Nets Denmark A/S, Signaturgruppen A/S, Nets Sweden AB e Nets Estonia A/S.

(2) Si precisa che per Nexi Croazia e Nexi Slovenia la voce "interinali" comprende i dipendenti delle agenzie di lavoro interinale, mentre la voce "contratti di collaborazione" comprende i consulenti esterni e gli studenti.

(3) I dati 2022 sui "Lavoratori non dipendenti" non comprendono la forza lavoro di Nets.

**GRI 401-1 ASSUNZIONI DI NUOVI DIPENDENTI E AVVICENDAMENTO DEI DIPENDENTI**

Turnover dei dipendenti per genere	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti entrati (n.)	688	568	1.256	1.035	757	1.792	293	210	503
<b>Tasso di turnover in entrata (%)</b>	<b>11,4%</b>	<b>12,6%</b>	<b>12,0%</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>
Dipendenti usciti (n.)	635	481	1.116	732	514	1.246	246	189	435
<b>Tasso di turnover in uscita (%)</b>	<b>10,5%</b>	<b>10,6%</b>	<b>10,5%</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>

Turnover dei dipendenti per età	2023				2022				2021			
	< 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.)	464	698	94	1.256	568	1.044	140	1.752	163	288	24	475
<b>Tasso di turnover in entrata (%)</b>	<b>44,4%</b>	<b>10,9%</b>	<b>3,2%</b>	<b>12,1%</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>
Dipendenti usciti (n.)	264	643	177	1.084	218	801	215	1.234	98	264	50	412
<b>Tasso di turnover in uscita (%)</b>	<b>25,2%</b>	<b>10,1%</b>	<b>6,1%</b>	<b>10,5%</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>

Dipendenti entrati e usciti per area geografica	2023		2022		2021	
	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti
Italia	304	244	262	305	75	62
Grecia			205	180	-	-
Paesi Nordici	392	337	608	365	194	199
DACH	294	196	370	235	108	80
Polonia			229	63	105	73
CSEE	266	339	118	98	21	21
<b>Totale</b>	<b>1.256</b>	<b>1.116</b>	<b>1.792</b>	<b>1.246</b>	<b>503</b>	<b>435</b>

Tasso di entrata e di uscita dei dipendenti per area geografica	2023		2022		2021	
	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti
Italia	7,8%	6,3%	6,8%	7,9%	3,7%	3,0%
Grecia			21,1%	18,5%	-	-
Paesi Nordici	16,9%	14,6%	28,1%	16,9%	9,1%	9,4%
DACH	16,8%	11,2%	30,9%	19,6%	11,6%	8,6%
Polonia			23,1%	6,4%	10,8%	7,5%
CSEE	10,2%	12,9%	10,0%	8,3%	5,8%	5,8%

- (1) Il numero di dipendenti che hanno lasciato l'azienda nella tabella "Turnover dei dipendenti per età" non corrisponde al numero di dipendenti che hanno lasciato l'azienda nella tabella "Turnover dei dipendenti per genere" perché non è registrata la fascia di età di 32 dipendenti. Questi dipendenti sono pertanto esclusi dalla tabella "Turnover dei dipendenti per età".
- (2) Il numero di dipendenti al 31.12 nella tabella "Turnover dei dipendenti per età" non corrisponde al numero di dipendenti al 31.12 nella tabella "Turnover dei dipendenti per genere" perché non è registrata la fascia d'età per 246 dipendenti. Pertanto, i 246 dipendenti al 31.12 sono esclusi dalla tabella "Turnover dei dipendenti per età".
- (3) Si prega di notare che 6 dipendenti che hanno lasciato l'azienda facevano parte di Storebox, che è esclusa dal perimetro di rendicontazione di quest'anno.
- (4) Si prega di notare che Nets Denmark A/S ha diverse filiali in tre regioni diverse (Paesi Nordici, CSEE e DACH), ma per la ripartizione degli effettivi è stata inserita nella regione Paesi Nordici, poiché la maggior parte delle entità legali si trova in questa regione.

**GRI 403-9 INFORTUNI SUL LAVORO**

	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Numero totale di infortuni sul lavoro</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
di cui occorsi ai dipendenti	8	9	17	3	4	7	2	1	3
di cui occorsi a lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione	1	1	2	-	-	-	-	-	-
<b>Numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
di cui occorsi ai dipendenti	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 decessi a seguito di infortuni sul lavoro</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</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**

	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Tasso di infortuni sul lavoro</b>	<b>1,0</b>	<b>1,6</b>	<b>1,2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,5</b>	<b>0,4</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>
di cui occorsi ai dipendenti	0,9	1,4	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	0,11	0,16	0,13	-	-	-	-	-	-
<b>Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze</b>	<b>0,1</b>	<b>-</b>	<b>0,1</b>						
di cui occorsi ai dipendenti	0,1	-	0,1						
di cui occorsi a lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione	-	-	-						

(1) Si noti che per il calcolo del tasso di infortuni, non sono state considerate le ore di lavoro dei dipendenti di Nets Estonia A/S.

(2) Si precisa che per il calcolo del tasso di infortuni sul lavoro occorsi a lavoratori che non sono dipendenti ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dall'organizzazione, le ore di lavoro (di tali lavoratori) non includono i dati di Nexi S.p.A., Nexi Payments S.p.A., Numera Sistemi Informatica S.p.A., Service HUB S.p.A., Mercury Payment Services S.p.A., Help Line S.p.A..

(3) Si noti che per Nexi Central Europe AS, Nexi RS d.o.o. Beograd, Nexi Czech Republic s.r.o. and SIA Croatia d.o.o. sono stati esclusi i lavoratori contingenti, in continuità con gli anni precedenti. Per la Slovacchia sono stati utilizzati i dati esatti provenienti dalle buste paga, mentre per gli altri Paesi (Ungheria, Repubblica Ceca, Serbia, Croazia) i numeri sono stati calcolati in base agli effettivi FTE, al numero di giorni di ferie, alle altre assenze e agli straordinari.

(4) Si noti che per Siapay è stata esclusa una lavoratrice a causa del suo congedo di maternità. Inoltre, le ore di lavoro sono state calcolate in base all'ETP e al numero di dipendenti con una base di 7,30 ore di lavoro giornaliera.

**GRI 404-1 NUMERO MEDIO DI ORE DI FORMAZIONE ALL'ANNO PER DIPENDENTE**

Ore di formazione per categoria professionale e genere	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	730	432	1.162	2.535	1.096	3.631	4.028	670	4.698
Manager	12.052	6.576	18.628	21.619	13.172	34.790	13.714	10.869	24.583
Restante personale dipendente	61.114	53.718	114.832	80.875	55.529	136.404	13.706	19.249	32.955
<b>Totale</b>	<b>73.896</b>	<b>60.727</b>	<b>134.623</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>

Ore medie di formazione per categoria professionale e genere	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	6,1	11,7	7,4	18,9	28,1	21,0	45,3	35,3	43,5
Manager	16,2	20,2	17,4	28,3	40,4	31,9	26,8	36,0	30,2
Restante personale dipendente	11,8	12,9	12,3	18,3	17,3	17,8	16,4	21,4	19,0
<b>Totale</b>	<b>12,2</b>	<b>13,4</b>	<b>12,7</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>

(1) I dati riportati nelle tabelle "Ore di formazione per categoria professionale e genere" e "Ore medie di formazione per categoria professionale e genere" non includono le ore di formazione erogate ai dipendenti di Signaturgruppen A/S e PforCards GmbH (Austria).

**FORMAZIONE SULLA CYBERSECURITY**

Numero totale di dipendenti che hanno ricevuto formazione sulla sicurezza informatica per categoria di dipendenti	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	22	6	28	72	24	96	53	11	64
Manager	254	107	361	482	185	667	438	255	693
Restante personale dipendente	1.453	1.217	2.670	2.993	1.840	4.833	484	652	1.136
<b>Totale</b>	<b>1.729</b>	<b>1.330</b>	<b>3.059</b>	<b>3.547</b>	<b>2.049</b>	<b>5.596</b>	<b>975</b>	<b>918</b>	<b>1.893</b>

(1) Il numero totale di dipendenti che hanno ricevuto una formazione su cybersecurity nel 2023 è di circa 8.000 persone. Si noti che l'attuale configurazione degli strumenti HR che aiutano a monitorare il numero di dipendenti formati è suddivisa su 3 piattaforme diverse. Con questa configurazione non è possibile determinare la suddivisione per genere e categoria professionale per tutti i dipendenti. Pertanto, i dati riportati si riferiscono a una parte di questi 8000 dipendenti. Il dipartimento Risorse umane sta implementando la centralizzazione di tutti i software in un unico software di Gruppo, da realizzarsi entro la fine del 2024.

(2) I dati non includono le ore di formazione erogate ai dipendenti di Signaturgruppen A/S e PforCards GmbH (Austria).

**GRI 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	2023 GRUPPO NEXI			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti che ricevono performance review	66,7%	55,6%	<b>61,2%</b>	95,8%	85,0%	<b>93,5%</b>	95,1%	93,3%	<b>94,8%</b>
Manager che ricevono performance review	73,4%	71,8%	<b>72,6%</b>	97,6%	100,0%	<b>98,3%</b>	98,7%	96,4%	<b>97,9%</b>
Restante personale dipendente che riceve performance review	79,5%	76,9%	<b>78,2%</b>	88,4%	81,5%	<b>85,3%</b>	97,5%	99,0%	<b>98,3%</b>

Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	2023 NORDICS			2022			2021		
	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale	Uomo	Donne	Totale
Dirigenti che ricevono performance review				68,8%	66,7%	69,4%			
Manager 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 sono stati raccolti dal sondaggio annuale Our Voices, condotto nel novembre 2023 in tutto il Gruppo Nexi (escluso Orderbird). I dati riportati si riferiscono alla percentuale di intervistati che hanno risposto affermativamente alla domanda: "Hai avuto una discussione mirata sullo sviluppo con il tuo manager negli ultimi 12 mesi?". In totale, l'82% (8490 intervistati su 10402 persone invitate) dei dipendenti del Gruppo (esclusa Orderbird) ha partecipato al sondaggio.

**GRI 405-1b DIVERSITÀ TRA I DIPENDENTI**

Dipendenti per categoria professionale e genere	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	120	37	157	136	39	175	216	64	280
Manager	746	325	1.071	788	332	1.120	735	414	1.149
Restante personale dipendente	5.189	4.163	9.352	5.076	3.976	9.052	2.774	2.217	4.991
<b>Totale</b>	<b>6.055</b>	<b>4.525</b>	<b>10.580</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>

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e genere	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	76,4%	23,6%	1,5%	77,7%	22,3%	1,7%	77,1%	22,9%	4,4%
Manager	69,7%	30,3%	10,1%	70,4%	29,6%	10,8%	64,0%	36,0%	17,9%
Restante personale dipendente	55,5%	44,5%	88,4%	56,1%	43,9%	87,5%	55,6%	44,4%	77,7%
<b>Totale</b>	<b>57,2%</b>	<b>42,8%</b>	<b>100,0%</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>

Dipendenti per categoria professionale e fasce d'età	2023				2022				2021			
	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	78	77	155	0	83	87	170	1	171	107	279
Manager	13	651	401	1.065	17	660	428	1.105	28	746	350	1.124
Restante personale dipendente	1.033	5.650	2.431	9.114	997	5.295	2.519	8.811	637	3.081	1.041	4.759
<b>Totale</b>	<b>1.046</b>	<b>6.379</b>	<b>2.909</b>	<b>10.334</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>

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e fasce d'età	2023				2022				2021			
	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%	50,3%	49,7%	1,5%	0,0%	48,8%	51,2%	1,7%	0,4%	61,3%	38,4%	4,5%
Manager	1,2%	61,1%	37,7%	10,4%	1,5%	59,7%	38,7%	11,0%	2,5%	66,4%	31,1%	18,2%
Restante personale dipendente	11,3%	62,0%	26,7%	88,1%	11,3%	60,1%	28,6%	87,4%	13,4%	64,7%	21,9%	77,2%
<b>Totale</b>	<b>10,1%</b>	<b>61,7%</b>	<b>28,1%</b>	<b>100,0%</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>

(1) Circa l'8% della forza lavoro non ha fasce assegnate. In questo caso, è stata utilizzata una proxy per identificare le categorie Dirigenti/Managers/Restante personale dipendente. Quelli con 1 o più riporti diretti sono classificati come "Dirigenti". I "Managers" sono stati identificati dal team Rewards. Tutti gli altri sono "restante personale dipendente".

(2) Il numero totale di dipendenti nella tabella "Dipendenti per categoria professionale e genere" non corrisponde al numero totale di dipendenti nella tabella "Dipendenti per categoria professionale e fasce d'età" perché la composizione per età dei dipendenti non include nr.246 dipendenti, in quanto il dato non risulta disponibile con questo livello di dettaglio alla data della presente Dichiarazione. Per questo motivo, 246 dipendenti sono esclusi dalla tabella "Dipendenti per categoria professionale e fasce d'età".

Dipendenti appartenenti a categoria protette per genere	2023			2022			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti con disabilità	117	103	220	96	84	180	41	47	88
Altre tipologie di dipendenti classificati come categorie protette	40	45	85	9	7	16	1	4	5
<b>Totale</b>	<b>157</b>	<b>148</b>	<b>305</b>	<b>105</b>	<b>91</b>	<b>196</b>	<b>42</b>	<b>51</b>	<b>93</b>

(1) L'indicatore non include i dati di alcune società del Gruppo Nexi in quanto le informazioni sulla disabilità o sull'appartenenza a categorie protette non possono essere raccolte in conformità alle normative dei Paesi in cui il Gruppo opera.

(2) Si prega di notare che non sono state raccolte informazioni riguardo i dati di Nets Holdco S, Nets Estonia A/S, Nets Sweden AB, Signaturgruppen A/S, Nexi Croatia Ltd e Nexi Slovenia Ltd.

**GRI 405-2 RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI**

	2023		2022		2021	
	Stipendio base	Remunerazione	Stipendio base	Remunerazione	Stipendio base	Remunerazione
Dirigenti	86,8%	81,1%	86,8%	79,6%	91,0%	87,9%
Manager	90,1%	89,9%	86,5%	86,3%	83,6%	82,2%
Restante personale dipendente	81,1%	81,2%	80,8%	80,1%	80,8%	79,2%
<b>Totale</b>	<b>82,3%</b>	<b>82,2%</b>	<b>81,6%</b>	<b>80,7%</b>	<b>85,2%</b>	<b>84,0%</b>

(1) I dati e le medie non comprendono i dipendenti delle filiali tedesche di Nexi Payments S.p.A. a causa della mancata disponibilità dei relativi dati.

(2) Lo stipendio base corrisponde alla Retribuzione Annuale Lorda (RAL). La remunerazione è calcolata come stipendio più eventuali sistemi di bonus/premio. Per l'Italia la remunerazione comprende anche l'importo target VAP.

(3) Si prega di notare che sono stati esclusi 20 dipendenti a tempo determinato e 1 dipendente a tempo indeterminato, per i quali non sono disponibili dati sulla retribuzione.

**GRI 406-1 EPISODI DI DISCRIMINAZIONE E MISURE CORRETTIVE ADOTTATE**

	Unità di misura	2023	2022	2021
Numero totale di episodi di discriminazione	n.	8	0	0

(1) Si prega di notare che i dati di Nets Estonia A/S non sono inclusi.

(2) Un episodio di discriminazione è stato rilevato in Nexi Germany Sales GmbH, in relazione a una potenziale discriminazione nei confronti di un fornitore internazionale. Gli altri 7 episodi sono stati rilevati in Nets Denmark A/S.

**GRI 418-1 DENUNCE COMPROVATE RIGUARDANTI LE VIOLAZIONI DELLA PRIVACY DEI CLIENTI E PERDITA DI DATI DEI CLIENTI**

	Unità di misura	2023	2022	2021
Numero totale di fondati reclami ricevuti riguardo a violazioni della privacy dei clienti	n.	61	3.245	368
- di cui reclami ricevuti da terze parti e comprovati dall'organizzazione	n.	56	3.241	363
- di cui reclami da organi normativi	n.	5	4	5
Numero totale di episodi identificati di fuga, furto o perdita di dati dei clienti	n.	68	54	38



## NUMERO DI RECLAMI DEI CLIENTI

Categorie dei reclami	Descrizione	2023		2022		2021	
		n.	%	n.	%	n.	%
Risultato della controversia dopo la sua definizione	Il cliente non è d'accordo con la disputa	6.044	13%	3.607	6%	3.072	17,0%
Termini e condizioni dei contratti	Il contratto firmato prevede termini e condizioni (economiche o di servizio) che il cliente dichiara essere stati applicati diversamente	4.087	9%	3.160	6%	2.409	13,3%
Programma di fedeltà #iosi	Il cliente reclama in merito al programma fedeltà (premi, fees, punti)	313	1%	477	1%	952	5,3%
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	659	1%	1.357	2%	434	2,4%
Installazione e manutenzione di terminal POS	Reclami di commercianti su installazione e manutenzione di terminal POS	12.409	26%	4.894	9%	1.234	6,8%
Informazioni corrette/ complete nelle fasi di contatto	Il cliente dichiara di aver ricevuto informazioni poco chiare/incomplete/non corrette durante le fasi di contatto	5.600	12%	180	0%	128	0,7%
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	1	0%	6	0%	123	0,7%
Processi di autorizzazione	Il cliente reclama circa un'autorizzazione negata, una revoca non processata	11.976	26%	3.324	6%	121	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	70	0%	98	0%	110	0,6%
Altre motivazioni	-	5.786	12%	38.317	70%	9.530	52,6%
<b>Totale</b>		<b>46.945</b>	<b>100%</b>	<b>55.420</b>	<b>100%</b>	<b>18.113</b>	<b>100%</b>

Esito dei reclami	2023		2022		2021	
	n.	%	n.	%	n.	%
Accolti	6.560	14%	6.178	15,5%	2.739	15,1%
Non accolti	10.540	22%	11.549	29,0%	6.836	37,7%
In lavorazione	166	0%	131	0,3%	55	0,3%
Non tracciati	14.811	32%	21.908	55,1%	8.483	46,8%
<b>Totale</b>	<b>32.077</b>	<b>100%</b>	<b>39.766</b>	<b>100%</b>	<b>18.113</b>	<b>100%</b>

(1) Per Nexi Germany GmbH, Nexi Germany Sales GmbH, Nexi Germany Holding GmbH, Nexi Schweiz AG, Nexi Austria, PayPro, eCard e Ratepay non è disponibile una visione completa dello stato delle segnalazioni (accettate/non accettate/...).

(2) Si prega di notare che i dati di Nexi Central Europe AS, SIA Croatia d.o.o., Nexi RS d.o.o. Beograd, Nexi Czech Republic s.r.o., Nets Estonia A/S, Nets Sweden AB, Signaturgruppen A/S e Nets Holdco S non sono inclusi.

## AMBIENTE

### GRI 204-1 PROPORZIONE DELLA SPESA EFFETTUATA A FAVORE DI FORNITORI LOCALI

	2023	2022	2021
<b>ITALIA</b>			
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori locali (%)	89,4%	90,5%	91,0%
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori esteri (%)	10,6%	9,5%	9,0%
<b>GRECIA</b>			
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori locali (%)		70,1%	
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori esteri (%)		29,9%	
<b>CSEE</b>			
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori locali (%)	79,6%	72,1%	76,4%
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori esteri (%)	20,4%	27,9%	23,6%
<b>PAESI NORDICI</b>			
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori locali (%)	78,6%	79,8%	78,1%
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori esteri (%)	21,4%	20,2%	21,9%
<b>DACH</b>			
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori locali (%)	75,8%	83,5%	83,4%
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori esteri (%)	24,2%	16,5%	16,6%
<b>POLONIA</b>			
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori locali (%)	il	97,2%	97,7%
Spesa per l'approvvigionamento da fornitori esteri (%)		2,8%	2,3%

- (1) La percentuale di spesa verso i fornitori locali è calcolata considerando come numeratore la spesa verso i fornitori "locali" (cioè con sede nelle stesse aree geografiche delle sedi operative del Gruppo) e come denominatore la spesa totale verso i fornitori delle stesse sedi operative.
- (2) Come definizione di fornitori locali, il Gruppo Nexi considera persone o organizzazioni che hanno sede nelle aree geografiche Italia (e Sudafrica), Paesi Nordici (Danimarca, Norvegia, Estonia, Finlandia, Lettonia, Lituania, Norvegia, Svezia e Regno Unito), DACH (Austria, Germania e Svizzera), CSEE (Belgio, Croazia, Repubblica Ceca, Francia, Grecia, Ungheria, Paesi Bassi, Polonia, Repubblica di Serbia, Romania, Slovacchia e Slovenia) e che offrono prodotti o servizi alle società affiliate del Gruppo nelle specifiche aree geografiche.
- (3) Si noti che le percentuali della tabella "Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali" non includono i dati di Numera Sistemi Informatica S.p.A e Signaturgruppen A/S in quanto non rilevanti.

### GRI 301-1 MATERIALI UTILIZZATI IN BASE AL PESO O AL VOLUME

	Unità di misura	2023	2022	2021
Materiali rinnovabili utilizzati	ton	532.7	61.6	61.9
Materiali non rinnovabili utilizzati	ton	1597.6	671.6	406.0
<b>Totale</b>	<b>ton</b>	<b>2130.3</b>	<b>733.2</b>	<b>467.9</b>

- (1) Nexi Greece Single Member SA non è in grado di quantificare il peso di 253 pezzi di nastro grafico, in quanto è stato acquistato nel 2023 dal Dipartimento Servizi Industriali. Il reparto specifico e tutte le sue attività non sono più gestite da Nexi Greece dall'1/1/2024, quindi non è possibile avere accesso a ulteriori dettagli.
- (2) Per PayPro S.A., Nexi Greece Single Member SA e PforCards GmbH il peso della cartuccia utilizzata è stimato ipotizzando che una cartuccia abbia un peso pari a 0,5 kg.
- (3) Per PayPro S.A. e Nexi Austria GmbH il peso del cartone utilizzato è stimato ipotizzando un peso pari a 1089 g.
- (4) Per PayPro S.A., Nexi Austria GmbH, eCard S.A. e PforCards GmbH il peso di fogli e buste è stimato assumendo che un pezzo pesi 5,75 g, ossia la media tra 5 g per foglio e 6,5 g per busta.
- (5) I dipendenti di Nexi Germany Holding GmbH sono collocati nelle stesse sedi di Nexi Germany GmbH e Nexi Germany Sales GmbH. I dati sono forniti da Nexi Germany GmbH per le tre società.
- (6) I dati relativi ai materiali utilizzati non sono stati compilati dalle seguenti società del gruppo: SIAPay S.r.l., Nexi Schweiz AG, Signaturgruppen A/S, Numera Sistemi Informatica SpA, Centrum Rozliczen Elektronicznych Polskie ePlatnosci S.A., Nexi Payments Greece S.A., Nexi Greece Single Member SA (ex Nexi Greece S.A.). In questi casi le stime sono state completate sulla base dei dati di attività del 2022: Centrum Rozliczen Elektronicznych Polskie ePlatnosci S.A., Nexi Greece Single Member SA e Nexi Schweiz AG.



	Unità di misura	2023		2022		2021	
		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>7,4</b>	<b>0,7</b>	<b>4,6</b>	<b>5,4</b>	<b>0,7</b>	
Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	6,5	0,7	4,6	5,4		
Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	0,9					
<b>Acque sotterranee (totale)</b>	<b>Megalitri</b>	<b>564,1</b>	<b>58,0</b>	<b>818,6</b>	<b>99,5</b>	<b>937,9</b>	<b>0,6</b>
Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	558,9	58,0	818,6	91,4		
Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	5,3	-		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>34,1</b>	<b>-</b>	<b>34,2</b>	<b>10,4</b>	<b>35,7</b>	<b>3,5</b>
Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	33,5	-	30,0	9,4		
Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	0,6	-	4,2	1,0		
<b>Totale</b>	<b>Megalitri</b>	<b>605,60</b>	<b>59</b>	<b>857,4</b>	<b>115,3</b>	<b>974,3</b>	<b>4,1</b>

- (1) Per Orderbird, alcuni uffici italiani e alcuni uffici di Nexi Payments, il prelievo di acqua è stato stimato per i giorni lavorativi del 2023, sulla base dei dati del 2022.
- (2) Si noti che laddove la fonte dei prelievi idrici è stata indicata come "altro", si è ipotizzato che si riferisse ad "acqua di terzi", come nel caso di Centrum Rozliczen Elektronicznych Polskie e Platnosc S.A. e Nexi Payments - Sudafrica.
- (3) Si noti che per il perimetro italiano i dati forniti sono stati calcolati, per le risorse idriche di terzi, attraverso le fatture e in alcuni casi attraverso le spese condominiali, per le acque sotterranee dalle letture dei contatori e, in caso di dati mancanti, sono stati stimati considerando l'andamento dell'ultimo anno. La stessa metodologia è stata utilizzata da Nexi Payments in Germania e Orderbird GmbH, nel caso in cui i dati di alcuni uffici non sono disponibili o lo sono solo parzialmente.
- (4) Si noti che per Nexi Germany GmbH e Nexi Germany Sales GmbH i dati sono stati calcolati dal proprietario dell'immobile utilizzando le tabelle millesimali. Lo stesso vale per l'ufficio Nets Denmark A/S di Helsinki, Finlandia, e per PayPro S.A., Polonia.
- (5) Si noti che i dati relativi all'ufficio Energivej 1 di Nets Denmark A/S si riferiscono al periodo da luglio 2022 a giugno 2023.
- (6) Per Nexi Austria GmbH non è possibile stimare il prelievo di acqua in quanto il gestore dell'immobile è in grado di fornire solo i dati dell'intero edificio.
- (7) I dipendenti di Nexi Germany Holding GmbH sono collocati nelle stesse sedi di Nexi Germany GmbH e Nexi Germany Sales GmbH.
- (8) Nexi Schweiz AG non riceve alcuna fattura per i litri/m3 di acqua consumata, l'acqua è compresa nell'affitto.
- (9) I dati relativi al prelievo di acqua non includono Numera Sistemi Informatica S.p.A., SIAPay S.r.l., Nexi Greece Single Member S.A., Nexi Payments Greece S.A., eCard S.A. e Signaturgruppen.
- (10) L'ufficio di eCard riceve solo dati parziali sull'utilizzo dell'acqua. Gli importi, irrilevanti, sono stati sommati ai dati relativi a PayPro.

**GRI 306-3 RIFIUTI GENERATI**

	Unità di misura	2023		2022		2021	
		Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi
Rifiuti prodotti	ton	17,2	1.301,6	8,6	2.237,2	2,3	723,8
<b>Totale</b>	<b>ton</b>	<b>1.318,8</b>		<b>2.245,8</b>		<b>726,1</b>	
Percentuale	%	1,2	98,8	0,4	99,6	0,3	99,7

- (1) FPer Nexi Digital Finland Oy e PforCards GmbH il peso delle batterie è stimato assumendo il peso di una comune batteria cilindrica di tipo D di 180 g.
- (2) I dipendenti di Nexi Germany Holding GmbH sono collocati nelle stesse sedi di Nexi Germany GmbH e Nexi Germany Sales GmbH.
- (3) Si noti che per la filiale finlandese di Nets Denmark A/S: i dati relativi a batterie, cartone e altro materiale elettronico (terminali di pagamento, monitor, cavi, mouse, ecc.) sono stati raccolti dai registri digitali dei fornitori disponibili attraverso il portale dei servizi e il servizio è fornito da L&T Environmental services; i rifiuti cartacei dell'ufficio includono il materiale ricevuto dall'esterno; i rifiuti misti dell'ufficio sono depositati in appositi locali per i rifiuti dell'edificio, il cui smaltimento è gestito dal locatore. Le quantità di rifiuti misti vengono misurate quattro volte all'anno, consentendo di creare una stima mensile, che viene poi moltiplicata per 12 per una stima annuale approssimativa.
- (4) Si noti che per tutte le sedi italiane la stima dei rifiuti assimilabili è stata condotta pesando i rifiuti prodotti in una singola giornata lavorativa e moltiplicandoli per il numero di persone presenti nel corso di un anno.
- (5) Si noti che per Nexi Central Europe AS, Nexi Greece Single Member SA, Numera Sistemi Informatica S.p.A., Nexi Austria GmbH e Signaturgruppen A/S i rifiuti prodotti sono stati stimati. Alcune stime sono state effettuate sulla base dei dati forniti nel 2022, se disponibili. Altrimenti, è stata calcolata una stima in base al numero di dipendenti. Inoltre, la suddivisione per tipologia di rifiuti (pericolosi/non pericolosi) è stata ipotizzata sulla base dei dati del 2022, poiché non sono disponibili dati precisi per il 2023.
- (6) Si noti che per il perimetro tedesco e austriaco, in alcuni casi, i rifiuti sono stati raccolti in litri invece che in tonnellate e per il perimetro greco, in alcuni casi, in m<sup>3</sup> invece che in tonnellate. Dato che per la conversione non vi sono indicazioni specifiche relative ai rifiuti ma solo ai materiali prima del conferimento, sono stati calcolati dei moltiplicatori per la conversione. Nello specifico, nei casi in cui è stata utilizzata la densità per la conversione da volume a peso, il valore della densità del singolo materiale espresso in kg/l è stato diviso per 1000 per ottenere le tonnellate equivalenti. 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).
- (7) Nets Estonia A/S riporta apparecchiature IT e di comunicazione a causa della chiusura del Datacenter di Laki Street.
- (8) Si noti che in Ordebird 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.
- (9) Si noti che il dato non include i rifiuti IT di ufficio di Nexi Germany GmbH, per un totale stimato di 240 kg. Sono considerati omissione.

**GRI 306-4 RIFIUTI SOTTRATTI ALLO SMALTIMENTO**

	Unità di misura	2023		2022		2021	
		Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi
Rifiuti sottratti allo smaltimento	ton	12,3	1.050,9	2,4	972,2	1,1	649,9
<b>Totale</b>	<b>ton</b>	<b>1.063,2</b>		<b>974,6</b>		<b>651,0</b>	

Rifiuti sottratti allo smaltimento con il metodo del recupero	Unità di misura	2023		2022		2021	
		In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
<b>Rifiuti pericolosi</b>	<b>ton</b>	<b>-</b>	<b>12,3</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	0,0	-	-
Riciclaggio	ton	-	6,2	1,0	1,3	-	1,0
Altre operazioni di recupero	ton	-	6,1	0,0	0,0	0,2	-
<b>Rifiuti non pericolosi</b>	<b>ton</b>	<b>37,2</b>	<b>780,2</b>	<b>282,1</b>	<b>690,1</b>	<b>382,9</b>	<b>264,0</b>
Preparazione per il riutilizzo	ton	-	258,2	0,0	16,1	-	3,7
Riciclaggio	ton	37,1	486,8	282,1	632,7	25,4	260,3
Altre operazioni di recupero	ton	0,1	35,2	0,0	41,3	357,5	-
<b>Totale</b>	<b>ton</b>	<b>37,2</b>	<b>792,5</b>	<b>283,1</b>	<b>691,4</b>	<b>383,1</b>	<b>264,9</b>

- (1) Si noti che per 28,7 tonnellate di dati stimati relativi a rifiuti non pericolosi di Nexi Austria GmbH, Nexi Central Europe AS, Numera Sistemi Informatica S.p.A. e Signaturgruppen A/S non è disponibile una ripartizione dell'uso e del metodo di trattamento.
- (2) Si noti che per i dati stimati sui rifiuti (349,4 tonnellate) non sono disponibili dettagli sul luogo di trattamento (in loco, fuori sede).

**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	Unità di misura	2023	2022	2021
<b>Emissioni dirette – Scope 1<sup>1</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>4.950,8</b>	<b>5.256,6</b>	<b>2.038,7</b>
<b>Totale energia diretta</b>	<b>Gj</b>	<b>58.486,2</b>	<b>79.121,9</b>	<b>31.551,6</b>
<b>-rinnovabile</b>	<b>Gj</b>	<b>1.370,9</b>	<b>1.057,1</b>	<b>497,2</b>
- di cui energia da fotovoltaico auto-prodotta	kWh	380.815,0	293.636,0	138.113,9
<b>- non rinnovabile</b>	<b>Gj</b>	<b>57.115,2</b>	<b>78.064,8</b>	<b>31.056,6</b>
- di cui consumo di gas naturale <sup>1</sup>	m <sup>3</sup>	101.942,6	187.277,1	138.199,8
- di cui consumo di gasolio per gruppi elettrogeni	l	13.428,2	30.566,6	8.075,0
- di cui consumo di benzina riferibile alla flotta aziendale <sup>2</sup>	l	245.186,8	589.629,0	143.187,4
- di cui consumo di diesel per auto aziendali <sup>2</sup>	l	876.196,2	1.233.198,6	397.242,2
- di cui consumo di LPG per auto aziendali <sup>2</sup>	l	-	2.239,8	-
- di cui ulteriori consumi flotta aziendale <sup>2</sup>	stima - l benzina	39.640,0	22.941,6	44.373,9
- di cui ulteriori consumi flotta aziendale <sup>2</sup>	stima - l gasolio	256.502,1	18.452,7	94.533,8
<b>Emissioni indirette – Scope 2 (Location Based)<sup>1</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>10.788,0</b>	<b>9.702,9</b>	<b>4.432,0</b>
<b>Emissioni indirette – Scope 2 (Market Based)<sup>1</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>6.622,2</b>	<b>6.665,8</b>	<b>3.630,5</b>
<b>Totale energia indiretta</b>	<b>Gj</b>	<b>182.116,0</b>	<b>156.173,9</b>	<b>64.019,3</b>
<b>- rinnovabile</b>	<b>Gj</b>	<b>127.245,3</b>	<b>94.019,6</b>	<b>35.152,9</b>
- di cui energia elettrica acquistata dalla rete coperta da Garanzie di Origine per le sedi del Gruppo	kWh	17.855.300,4	12.972.071,0	7.331.862,7
- di cui energia elettrica acquistata dalla rete coperta da Garanzie di Origine per le attività dei Data Center di proprietà del Gruppo <sup>3</sup>	kWh	17.490.626,6	13.144.490,5	2.432.845,3
<b>- non rinnovabile</b>	<b>Gj</b>	<b>54.870,7</b>	<b>62.154,2</b>	<b>28.866,4</b>
- di cui energia elettrica non rinnovabile acquistata dalla rete per le sedi del Gruppo <sup>1</sup>	kWh	7.016.384,6	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>3</sup>	kWh	2.839.277,0	2.320.333,4	-
- di cui energia elettrica non rinnovabile per i consumi delle auto ibride plug-in e full-electric (stima) <sup>2</sup>	kWh	199.005,0	174.160,0	78.332,0
- di cui teleriscaldamento <sup>1</sup>	kWh	4.262.453,8	3.966.149,5	960.830,8
- di cui teleraffrescamento	kWh	924.736,1	700.315,0	319.640,2

(1) Dove non erano disponibili i dati del 2023, le stime sono state effettuate come segue: nel caso in cui fossero disponibili i dati del 2022, si è ipotizzato che il consumo del 2023 fosse uguale a quello riportato per il 2022. Altrimenti, la stima è stata effettuata tenendo conto della superficie (metri quadrati) degli uffici, quando indicato dal data owner. In assenza di entrambi le opzioni, la stima si è basata sul numero di impiegati: l'intensità delle emissioni per dipendente è stata calcolata considerando tutti i dati per i quali sono presenti dati primari del 2023, e poi applicata alle legal entity per le quali mancano i dati.

In particolare,

- Centrum Rozliczen Elektronicznych Polskie ePlatnosci S.A - consumo di teleriscaldamento: le stime sono state effettuate sulla base del numero di impiegati, applicando l'intensità emissiva per dipendente.
- Help Line S.p.A. Mercury Payment Services S.p.A, Nets Estonia A/S, Nexi Greece Single Member SA (ex Nexi Greece S.A.), Nexi Payments S.p.A, Service HUB S.p.A - gas refrigeranti. Le stime sono state effettuate sulla base dei dati primari del 2022.
- Nexi Austria GmbH (ex Concardis Austria GmbH) - consumo di teleriscaldamento e perdite di gas refrigeranti. Le stime sono state effettuate sulla base della superficie nel caso del teleriscaldamento. Le perdite di gas refrigeranti sono state stimate sulla base dell'organico, applicando l'intensità delle emissioni per dipendente.
- Nexi Central Europe AS (ex SIA Central Europe, a.s.) non ha fornito dati primari sul consumo di veicoli e sulle perdite di gas refrigeranti. Le stime sono state effettuate sulla base dei dati primari del 2022 per i veicoli e sulla base del numero di impiegati per le perdite di gas refrigeranti.
- Nexi Greece Single Member SA (ex Nexi Greece S.A.) non ha fornito dati primari sull'elettricità: le stime sono state effettuate sulla base dei dati primari del 2022.
- Nexi Payments Greece S.A. non ha fornito dati primari sul consumo di veicoli. Le stime sono state effettuate sulla base dell'organico, applicando l'intensità emissiva per dipendente. Nei casi in cui le emissioni sono state stimate attraverso l'intensità emissiva per dipendenti, la presente tabella tiene conto solo del contributo in termini di emissioni, ma non dei consumi.
- Signaturgruppen A/S non ha fornito dati primari nel 2023. Le stime sono state effettuate sulla base dei dati primari del 2022 per l'elettricità e la combustione stazionaria. Nel caso delle perdite di gas refrigerante e dei consumi dei veicoli, le stime sono state effettuate sulla base dell'organico, applicando l'intensità delle emissioni per dipendente calcolata considerando i dati primari al 2023 forniti da altre entità legali.

## Indicatori di performance di sostenibilità

(2) Le emissioni relative all'utilizzo di veicoli includono la flotta aziendale di proprietà e le auto in long-leasing, che comprendono auto convenzionali, mild/full hybrid, plug-in hybrid e full electric. 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 di macchina. Allo scopo di presentare i chilometri percorsi in questa tabella, si è considerato che il 40% dei chilometri percorsi dai veicoli plug-in hybrid fosse alimentato a diesel.

Limitatamente a Nexi Payments Greece S.A. e Signaturgruppen A/S le emissioni relative all'utilizzo dei veicoli sono state calcolate tramite l'intensità emissiva: per questo motivo, all'interno della tabella sono riportate solo le emissioni ma non il consumo in termini di carburante o elettricità. Altri dettagli nella nota (1).

(3) 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 2022. Di seguito, si riportano tutte le casistiche considerate.

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".

In alcuni casi, i dati primari non erano disponibili ed è stato possibile effettuare alcune stime. Nel caso del consumo di energia elettrica per rack, le stime sono state effettuate per i seguenti data center sulla base dei dati forniti nel 2022: Atman2, Cyfronet, NBC6, Bratislava/Hattalowa, Bratislava/Rontgenova, Budapest - T-systems, Budapest - Invitech, Budapest - Telco-Hub 1, Budapest - Telco-Hub 2.

Per quanto riguarda l'uso del diesel per la generazione di backup, sono state fornite stime per i seguenti data center sulla base dei dati primari del 2022: Bratislava/Rontgenova, Bratislava/Hattalowa, Laki. Nel caso di perdite di gas refrigeranti, sono state fornite stime per (dati 2022): Atene/Krioneri, Bratislava/Rontgenova, Bratislava/Hattalowa, Laki. Infine, nel caso dei rifiuti, sono state effettuate stime per (dati 2022): Bratislava/Rontgenova, Bratislava/Hattalowa.

Data la complessità della raccolta dei dati sull'elettricità consumata dai rack, sono stati omissi alcuni data center in Italia (4), Germania (3), Regno Unito (2) e Polonia (1). Per quanto riguarda i dati relativi ai rifiuti e al gasolio utilizzato per la generazione di back-up, ci sono omissioni per alcuni data center in Germania (1), Norvegia (1) e Grecia (1). Queste omissioni sono dovute al fatto che per questi centri dati non sono disponibili i dati del 2023 o del 2022.

## GRI 302-2 CONSUMO DI ENERGIA ESTERNO ALL'ORGANIZZAZIONE

## GRI 305-3 ALTRE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) INDIRECTE (SCOPE 3)

Energy emissions	Unità di misura	2023	2022	2021
<b>Emissioni indirette – Scope 3<sup>1</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>170.661,4</b>	<b>40.037,3</b>	<b>8.354,4</b>
<b>Di cui prodotte da attività legate a carburante ed energia<sup>2</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>3.351,1</b>	<b>4.341,9</b>	<b>2.225,7</b>
<b>Di cui prodotte da materiali utilizzati<sup>3</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>1.044,6</b>	<b>907,3</b>	<b>599,7</b>
Materiali utilizzati per peso o volume	tons	917,5	772,9	415,3
<b>Di cui prodotte da servizi acquistati<sup>4</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>117.531,7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Di cui prodotte da beni capitali acquistati<sup>5</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>20.850,7</b>	<b>13.802,5</b>	
<b>Di cui e prodotte da viaggi di lavoro<sup>6</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>3.110,2</b>	<b>2.262,0</b>	<b>344,1</b>
- di cui auto	Km	23.947,5	25.263,6	823.983,1
- di cui treno	Km	2.057.714,9	1.442.027,0	660.706,0
- di cui aereo	km	5.445.710,3	10.432.521,0	461.523,0
<b>Di cui prodotte da rifiuti<sup>7</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>422,7</b>	<b>45,5</b>	<b>16,0</b>
Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	tons	1.068,9	1.865,8	751,1
<b>Di cui prodotte da Upstream Leased Assets- Market Based<sup>8</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>637,6</b>	<b>250,7</b>	<b>936,2</b>
- di cui energia elettrica acquistata dalla rete coperta da Garanzie di Origine per le attività dei Data Center in full outsourcing <sup>9</sup>	tCO <sub>2</sub> e	5.769.245,9	7.466.089,1	2.839.458,5
<b>Di cui prodotte da attività di pendolarismo<sup>10</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>14.600,3</b>	<b>12.002,5</b>	<b>2.841,7</b>
<b>Di cui prodotte da attività legate all'uso dei prodotti venduti<sup>11</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>167,9</b>	<b>293,3</b>	<b>90,2</b>
<b>Di cui prodotte da attività legate allo smaltimento a fine vita dei prodotti venduti<sup>12</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>52,0</b>	<b>31,0</b>	<b>17,5</b>
<b>Di cui prodotte da utilizzo di energia dei beni dati in leasing<sup>13</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>2.747,6</b>	<b>6.100,6</b>	<b>1.283,3</b>
<b>Di cui prodotte da Upstream transportation and distribution<sup>14</sup></b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>6.145,0</b>		<b>-</b>

(1) La categoria "Investimenti", per Nexi Group, comprende le emissioni relative a compagnie associate e join ventures, sulle quali Nexi Group esercita un controllo operativo, e alla partecipazione azionaria su altre società.

Tali emissioni sono state calcolate per l'anno 2022, all'interno del processo di validazione di Science Based Target e il loro apporto risulta essere minore del 1% dello Scope 3. Per tale motivo, nel 2023 sono considerate come esclusione.

(2) Le emissioni relative a Fuel- and energy-related activities si riferiscono ad un calcolo effettuato tramite un approccio Market-Based.

(3) I dati relativi ai materiali acquistati non sono stati compilati dalle seguenti società del gruppo: SIAPay S.r.l., Nets Schweiz AG, Signaturgruppen A/S, Numera Sistemi Informatica SpA, Centrum Rozliczen Elektronicznych Polskie ePlatnosci S.A., Nexi Payments Greece S.A., Nexi Greece Single Member SA (ex Nexi Greece S.A.).

In questi casi le stime sono state completate sulla base dei dati di attività del 2022. Centrum Rozliczen Elektronicznych Polskie ePlatnosci S.A., Nexi Greece Single Member SA (ex Nexi Greece S.A.) e Nexi Schweiz AG (ex Nets Schweiz AG).

Per le seguenti entità giuridiche, le emissioni sono state stimate in base al numero di impiegati, applicando l'intensità emissiva per dipendente calcolata considerando i dati primari 2023 forniti da altre entità giuridiche.

## Indicatori di performance di sostenibilità

SIAPay S.r.l., Signaturgruppen A/S, Numera Sistemi Informatica SpA e Nexi Payments Greece S.A.

Pertanto, in questi casi, la tabella tiene conto delle emissioni stimate ma non della quantità di materiali consumati. \*

- (4) Le emissioni relative ai Servizi acquistati dal gruppo sono rendicontate per la prima volta nella Dichiarazione di carattere non finanziario, per allinearsi con le migliori pratiche di rendicontazione e con l'inventario inserito all'interno del target approvato da Science Based Target Initiative. Questa categoria include l'apporto emissivo proveniente da servizi che il Gruppo acquista da terzi, come attività di consulenza tecnica, amministrativa, finanziaria; servizi legali e fiscali; manutenzione, telecomunicazione, cloud e marketing. Il calcolo è svolto a partire dai dati di spese amministrative dell'anno 2023, utilizzando dei fattori emissivi spend-based aggiornati al 2023.

Le emissioni associate ai servizi Cloud sono state fornite direttamente dai fornitori e tengono conto solo di Scope 1 e 2.

- (5) Le emissioni legate alla categoria Capital Goods includono, come gli scorsi anni, le emissioni relative ai terminali acquistati durante il 2023. In linea con l'impegno continuo del Gruppo di migliorare la mappatura dei propri impatti ambientali, sono stati effettuati dei miglioramenti metodologici, includendo anche le emissioni relative a materiali di arredamento negli uffici e spese relative ai macchinari per la personalizzazione delle carte negli stabilimenti in Croazia e Italia.

Le emissioni sono state calcolate.

- per i POS terminals, tramite l'approccio average-data, utilizzando schede tecniche dei materiali forniti dai principali fornitori, ove possibile.

- per le altre categorie, tramite l'applicazione del metodo average-data, utilizzando fattori emissivi generici di letteratura, o del metodo spend-based se il dato di attività è un dato economico.

Mentre per gli acquisti di terminali non ci sono omissioni, per altri tipi di beni le seguenti legal entities hanno fornito dati. Nets Schweiz AG, Nexi Central Europe AS (ex SIA Central Europe, a.s.) e Signaturgruppen A/S. Non è stato possibile effettuare stime in assenza di dati relativi al 2022, pertanto queste sono considerate come esclusioni.

- (6) Le emissioni legate ai viaggi di lavoro comprendono le emissioni legate agli spostamenti in treno, aereo, auto private e a noleggio, taxi e trasporti pubblici e pernottamenti in hotel. Quando è possibile, il calcolo delle emissioni si basa su un distance-based method; quando vengono fornite le spese economiche per i viaggi, si utilizza un metodo spend-based. In molti casi (taxi e trasporti pubblici, una percentuale di viaggi in aereo e in treno), i dati sui chilometri percorsi non erano disponibili, quindi le emissioni sono state calcolate utilizzando i fattori di emissione per i dati economici. Pertanto, in questa tabella, i chilometri riferiti ai casi sopra citati non sono inclusi come dati di attività, ma sono inclusi nel calcolo delle emissioni.

Le stime basate sui dati del 2022 sono state fornite per Signaturgruppen A/S e Nexi Central Europe AS (ex SIA Central Europe, a.s.). Per Centrum Rozliczen Elektronicznych Polskie e Platnosci S.A. e Numera Sistemi Informatica SpA le stime sono state effettuate sulla base degli effettivi, applicando l'intensità di emissioni per dipendente calcolata considerando i dati primari 2023 forniti da altre entità legali.

- (7) I dati per rifiuti non sono stati completati dalle seguenti società del Gruppo. Signaturgruppen, Numera Sistemi Informatica, Nexi Greece Single Member SA, Nexi Central Europe AS (ex SIA Central Europe, a.s.) e per Nexi Austria GmbH (ex Concardis Austria GmbH) per l'Ufficio di Leobersdorf e l'Ufficio di Graz. Per Nexi Greece Single Member SA e Nexi Central Europe AS (ex SIA Central Europe, a.s.) le stime sono state effettuate sulla base dei dati di attività del 2022, mentre per Signaturgruppen, Numera Sistemi Informatica e Nexi Austria GmbH (ex Concardis Austria GmbH) i dati di attività sono stati stimati attraverso l'utilizzo di un tool, che associa i rifiuti prodotti in base al numero di dipendenti.

Non sono stati inclusi né dati primari né stime per i seguenti centri dati. Atene/Krioneri, HMS4 e Loftwerk. Non è stato possibile effettuare stime in assenza di dati relativi al 2022, pertanto queste sono considerate come esclusioni. I rifiuti legati a materiali IT di ufficio per Nexi Germany GmbH sono considerati come omissione.

- (8) 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 2022. Di seguito, si riportano tutte le casistiche considerate.

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".

In alcuni casi, i dati primari non erano disponibili ed è stato possibile effettuare alcune stime. Nel caso del consumo di energia elettrica per rack, le stime sono state effettuate per i seguenti data center sulla base dei dati forniti nel 2022. Atman2, Cyfronet, NBG6, Bratislava/Hattalowa, Bratislava/Rontgenova, Budapest - T-systems, Budapest - Invitech, Budapest - Telco-Hub 1, Budapest - Telco-Hub 2. Per quanto riguarda l'uso del diesel per la generazione di backup, sono state fornite stime per i seguenti data center sulla base dei dati primari del 2022. Bratislava/Rontgenova, Bratislava/Hattalowa, Laki. Nel caso di perdite di gas refrigeranti, sono state fornite stime per (dati 2022). Atene/Krioneri, Bratislava/Rontgenova, Bratislava/Hattalowa, Laki. Infine, nel caso dei rifiuti, sono state effettuate stime per (dati 2022). Bratislava/Rontgenova, Bratislava/Hattalowa.

Data la complessità della raccolta dei dati per l'elettricità consumata dai rack, sono stati omessi alcuni data center in Italia (4), Germania (3), Regno Unito (2) e Polonia (1). Per quanto riguarda i dati relativi ai rifiuti e al gasolio utilizzato per la generazione di back-up, ci sono omissioni per alcuni data center in Germania (1), Norvegia (1) e Grecia (1). Queste omissioni sono dovute al fatto che per questi centri dati non sono disponibili i dati del 2023 o del 2022.

- (9) Le emissioni associate alla categoria Upstream Leased Assets sono state calcolate tramite un approccio Marked-Based, con l'obiettivo di valorizzare l'utilizzo di elettricità coperta da Garanzie di origine.

- (10) I risultati dell'indagine di pendolarismo dei dipendenti sviluppata nel perimetro italiano di Nexi Group sono stati utilizzati per calcolare il fattore emissivo specifico dell'azienda a livello di Gruppo, da applicare all'intero perimetro per i soli giorni lavorati in presenza. Come miglioramento metodologico rispetto al 2022, sono state calcolate anche le emissioni legate ad home-working, tramite la raccolta dati delle politiche aziendali di smart-working per le Legal Entity fuori dal perimetro italiano. Questa scelta è motivata dall'alta qualità dei dati raccolti a livello italiano, dall'allineamento con la metodologia dello scorso anno e dal continuo obiettivo di migliorare la rendicontazione degli impatti emissivi.

- (11) Le emissioni di scope 3 dovute all'uso di prodotti venduti include, per Nexi Group, le emissioni dovute al consumo di elettricità dei terminali venduti. In linea con il 2022, sono state stimate a partire da informazioni disponibili online dai produttori di POS. 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 al paese in cui il terminal stesso è stato dato in leasing.

Stime sono state effettuate limitatamente al consumo dei POS per Nexi Greece Single Member SA (ex Nexi Greece S.A.) sulla base del 2022. Nexi Payments Greece S.A. non ha fornito dati per il 2023 né per il 2022, pertanto è stato considerato come un'omissione.

- (12) Le emissioni di scope 3 dovute allo smaltimento a fine vita dei prodotti venduti, per Nexi Group, comprende i terminali venduti, gli accessori e le carte vendute.

- (13) Le emissioni di scope 3 dovute ai consumi dei prodotti in leasing comprende, per Nexi Group, il consumo di elettricità dei terminali in contratti di leasing a terze parti.

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.

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.

Le stime per Nexi Greece Single Member SA (ex Nexi Greece S.A.) sono state calcolate sulla base dei dati di consumo del 2022. I dati per Nexi Payments Greece non sono stati forniti né per il 2023 né per il 2022. Pertanto è stato considerato come un'omissione.

- (14) La categoria "Upstream transportation and distribution" è rendicontata per la prima volta quest'anno, in linea con l'impegno continuo del Gruppo di migliorare la mappatura dei propri impatti ambientali. Per Nexi Group, le emissioni di questa categoria comprendono.

- emissioni legate al trasporto di POS e ATM acquistati, inclusi nel prezzo del "Bene acquistato";

- emissioni relative alla quota parte di trasporti durante l'installazione dei terminali;

- emissioni del servizio di trasporto e distribuzione di terminali e carte, il cui costo è pagato dal Gruppo.

I dati forniti sono dati di spesa, quindi la metodologia utilizzata per calcolare le emissioni è basata sulle spese.

**GRI 302-3 INTENSITÀ ENERGETICA**

	Unità di misura	2023	2022
Numero totale di dipendenti	n.	10.580	10.347
Energia totale consumata all'interno dell'organizzazione	Gj	240.602,2	235.295,7
<b>Intensità energetica</b>	<b>Gj/n.</b>	<b>22,7</b>	<b>22,7</b>

**GRI 305-4 INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG)**

Intensità di emissione (Scope 1 + Scope 2 Location Based)	Unità di misura	2023	2022
Numero totale di dipendenti	n.	10.580	10.347
Emissioni (Scope 1 + Scope 2 Location Based)	tCO <sub>2</sub> e	15.738,8	14.959,5
<b>Intensità delle emissioni</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e/n.</b>	<b>1,5</b>	<b>1,4</b>

Intensità di emissione (Scope 1 + Scope 2 Market Based)	Unità di misura	2023	2022
Numero totale di dipendenti	n.	10.580	10.347
Emissioni (Scope 1 + Scope 2 Market Based)	tCO <sub>2</sub> e	11.573,0	11.922,4
<b>Intensità delle emissioni</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e/n.</b>	<b>1,1</b>	<b>1,2</b>

Intensità di altre emissioni indirette (Scope 3)	Unità di misura	2023	2022
Numero totale di dipendenti	n.	10.580	10.347
Altre emissioni indirette (Scope 3)	tCO <sub>2</sub> e	170.661,4	40.037,3
<b>Intensità delle emissioni</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e/n.</b>	<b>16,1</b>	<b>3,9</b>

**TREND E VARIAZIONI IN TERMINI DI EMISSIONI**

	Unità di Misura	2023	2022	2021	Variazione tra il 2021 e il 2023 (in tCO <sub>2</sub> e)	Variazione tra il 2021 e il 2023 (in %)
Scope 1	tCO <sub>2</sub> e	4.950,8	5256,6	3.960,0	990,8	25,0%
Scope 2 MB	tCO <sub>2</sub> e	6.622,2	6665,8	10.591,5	-3.969,3	-37,5%
Somma Scope 1 e 2 MB	tCO <sub>2</sub> e	11.219,4	11.922,4	14.551,5	-2.978,5	-20,5%
Scope 3	tCO <sub>2</sub> e	173.102,6	40037,3	184.994,9	-11.892,3	-6,4%

La tabella precedente riporta, rispettivamente, la carbon footprint dell'esercizio 2021 revisionata da SBTi e utilizzata come baseline per il calcolo degli obiettivi di decarbonizzazione del Gruppo, la carbon footprint dell'esercizio 2022 e la carbon footprint dell'esercizio 2023. La baseline 2021 differisce dai dati 2021 riportati nelle dichiarazioni non finanziarie 2021 e 2022 e 2023 in accordo con le disposizioni degli standard GRI, a causa di differenze nel perimetro e nelle categorie di Scope considerate.

In particolare, per allineare la disclosure finanziaria e non finanziaria, e in linea con le disposizioni normative sulla disclosure non finanziaria, i dati riportati secondo gli standard GRI includono:

- Dati per le società italiane per l'intero esercizio finanziario (1 gennaio - 31 dicembre).
- I dati relativi alle società entrate nel Gruppo attraverso la fusione con Nets dalla data della fusione alla fine dell'anno (1 luglio - 31 dicembre).
- Nessun dato relativo alle società entrate nel Gruppo attraverso la fusione di SIA, poiché la fusione è diventata effettiva il 1° gennaio 2022.

Al contrario, in linea con i requisiti dello SBTi, i dati utilizzati per la baseline del target 2021 includono i dati di tutte le entità legali (incluse quelle entrate nel Gruppo attraverso le fusioni con SIA e Nets) per l'intero esercizio 2021 (1 gennaio - 31 dicembre).

Inoltre, il progressivo miglioramento della mappatura dell'inventario GHG del Gruppo, unito al processo iterativo di revisione funzionale all'approvazione dell'obiettivo di decarbonizzazione da parte dell'SBTi, ha permesso di includere nella baseline 2021 ulteriori categorie Scope 3. Beni di capitale acquistati, Trasporto Distribuzione (a monte), Beni e servizi acquistati.



## TASSONOMIA EUROPEA – ATTIVITÀ AMMISSIBILI ED ALLINEATE - CAPEX

Attività economiche (1)	Esercizio finanziario 2023		Criteri per il contributo sostanziale							Criteri DNSH («non arrecare danno significativo»)							Quota di CapEx allineata (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla tassonomia, anno 2022 (18)	Categorie attività abilitate (19)	Categorie attività di transizione (20)
	Co-dice (2)	CapEx (3)	Quota di CapEx, anno 2023 (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acqua (7)	Inquinamento (8)	Economia circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acqua (13)	Economia circolare (14)	Inquinamento (15)	Biodiversità (16)	Garanzie minime di salvaguardia (17)			
<b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																			
<b>A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)</b>																			
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	CCM 8.1	1.337.972	0,24%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/A	Y	Y	Y	N/A	N/A	Y	N/A	T	
<b>CapEx delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)</b>		<b>1.337.972</b>	<b>0,24%</b>	<b>0,24%</b>	-	-	-	-	-	<b>N/A</b>	<b>Y</b>	<b>Y</b>	<b>Y</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>Y</b>	<b>N/A</b>		
Di cui abilitanti		0	0%	-	-	-	-	-	-	N/A	Y	Y	Y	N/A	N/A	Y	N/A	E	
Di cui di transizione		1.337.972	0,24%	0,24%	-	-	-	-	-	N/A	Y	Y	Y	N/A	N/A	Y	N/A	T	
<b>A.2. Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)</b>																			
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5	47.757	0,01%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,02%		
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	94.136	0,02%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								N/A		
Ristrutturazione di edifici esistenti	CCM 7.2	2.942.643	0,53%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,41%		
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	74.600	0,01%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,04%		
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	114.025	0,02%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								N/A		
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	CCM 8.1	99.705.541	18,10%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								15,04%		
<b>CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)</b>		<b>102.978.702</b>	<b>18,69%</b>	<b>18,69%</b>	-	-	-	-	-								<b>15,51%</b>		
<b>A. CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)</b>		<b>104.316.674</b>	<b>18,93%</b>	<b>18,93%</b>	-	-	-	-	-								<b>15,51%</b>		
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																			
<b>CapEx delle attività non ammissibili alla tassonomia</b>		<b>446.615.197</b>	<b>81,07%</b>																
<b>Totale</b>		<b>550.931.871</b>	<b>100%</b>																

CCM = Mitigazione dei cambiamenti climatici

Si = L'attività è ammissibile alla tassonomia e allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente

No = L'attività è ammissibile alla tassonomia ma non è allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente

N/AM = Non ammissibile; l'attività non è ammissibile alla tassonomia per l'obiettivo pertinente

## Indicatori di performance di sostenibilità

## TASSONOMIA EUROPEA – ATTIVITÀ AMMISSIBILI ED ALLINEATE – OPEX

Esercizio finanziario 2023	2023		Criteri per il contributo sostanziale							Criteri DNSH («non arrecare danno significativo»)							Quota di OpEx allineata (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla tassonomia. anno 2022 (18)	Categorizzazione attività abilitante (19)	Categorizzazione attività di transizione (20)
	Co-dice (2)	OpEx (3)	Quota di OpEx. anno 2023 (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acqua (7)	Inquinamento (8)	Economia circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia circolare (15)	Biodiversità (16)	Garanzie minime di salvaguardia (17)			
<b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																			
<b>A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)</b>																			
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	CCM 8.1	12.763.223	2,69%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/A	Y	Y	Y	N/A	N/A	Y	N/A	T	
<b>Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)</b>		<b>12.763.223</b>	<b>2,69%</b>	<b>2,69%</b>	-	-	-	-	-	<b>N/A</b>	<b>Y</b>	<b>Y</b>	<b>Y</b>	<b>Y</b>	<b>N/A</b>	<b>Y</b>	<b>N/A</b>		
Di cui abilitanti		0	0%	-	-	-	-	-	-	N/A	Y	Y	N/A	Y	N/A	Y	N/A	E	
Di cui di transizione		12.763.223	2,69%	2,69%	-	-	-	-	-	N/A	Y	Y	Y	N/A	N/A	Y	N/A	T	
<b>A.2. Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)</b>																			
Formitura di soluzioni IT/ OT (tecnologie dell'informazione/ tecnologie operative)	CE 4.01	44.505.162	9,39%	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL									N/A	
basate sui dati	CE 5.01	2.903.401	0,61%	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL									N/A	
Riparazione, riqualificazione e rifabbricazione	CCM 5.5	71.868	0,02%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									0,03%	
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	CCM 6.5	816.158	0,17%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									0,25%	
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.6	13.294.929	2,80%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									3,11%	
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 7.2	1.503.112	0,32%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									0,40%	
Ristrutturazione di edifici esistenti	CCM 7.3	633.855	0,13%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									0,08%	
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 8.1	250.465.472	52,82%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									35,74%	
<b>Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)</b>		<b>314.193.957</b>	<b>66,26%</b>	<b>56,26%</b>	-	-	<b>10,00%</b>	-	-									<b>39,63%</b>	
<b>A. OpEx delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)</b>		<b>326.957.180</b>	<b>68,95%</b>	<b>58,96%</b>	-	-	<b>10,00%</b>	-	-									<b>39,63%</b>	
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>																			
<b>Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia</b>		<b>147.210.387</b>	<b>31,05%</b>																
<b>Totale</b>		<b>474.167.567</b>	<b>100%</b>																

CCM = Mitigazione dei cambiamenti climatici

CE = Economia Circolare

Si = L'attività è ammissibile alla tassonomia e allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente

No = L'attività è ammissibile alla tassonomia ma non è allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente

N/A = Non ammissibile; l'attività non è ammissibile alla tassonomia per l'obiettivo pertinente

# TCFD REPORT



Executive Summary	149
Governance	150
Strategy	151
Gestione dei rischi e delle opportunità climatiche	152
Metriche e obiettivi	158

# 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.

Il Gruppo Nexi ha ricevuto l'approvazione per l'aggiornamento degli obiettivi di riduzione delle emissioni GHG da parte della Science-Based Targets Initiative. Attraverso gli obiettivi approvati dall'SBTi, il Gruppo si impegna a ridurre le emissioni GHG relative a Scope 1 e 2 del 42% entro il 2030, partendo dalla base-line del 2021.

Inoltre, Nexi si impegna a far sì che il 78% dei suoi fornitori - per spesa relativa a beni e servizi acquistati - e che il 70% dei suoi fornitori - sulla base delle emissioni relative a beni capitali - aderiscano alla Science-Based Targets Initiative entro il 2027. Gli obiettivi a lungo termine del Gruppo hanno l'obiettivo di ridurre le emissioni GHG di Scope 1,2 e 3 del 90% entro il 2040 rispetto all'anno 2021.

## Governance

Il Gruppo Nexi identifica il "**cambiamento climatico**" come tematica materiale definendolo quale "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".

In risposta alla prima area di raccomandazioni TCFD, la governance del cambiamento climatico spetta al Consiglio di amministrazione (C.d.A.) del Gruppo. Il C.d.A. rappresenta, infatti, il più alto organo di governo per la gestione delle **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.

In linea con l'intenzione di migliorare le **competenze relative alle tematiche legate al cambiamento climatico**, il Consiglio di amministrazione ha avviato una serie di riflessioni per accrescere le proprie competenze ESG, comprese quelle relative al cambiamento climatico, per **sostenere e intraprendere ulteriori iniziative nel medio-lungo termine**. A tal proposito, durante la sessione di autovalutazione del Consiglio di amministrazione sulle questioni ESG, alla domanda "*Il Consiglio di amministrazione dedica tempo adeguato al monitoraggio dell'attuazione della strategia ESG del Gruppo*", il **79%<sup>31</sup> dei membri del Consiglio di amministrazione si è dichiarato d'accordo o fortemente d'accordo**, mentre gli altri sono rimasti neutrali.

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.

Inoltre, tra le **posizioni o i comitati di più alto livello manageriale con responsabilità per le questioni climatiche**:

- 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;

<sup>31</sup> Si prega di notare che 11 dei 13 membri del Consiglio di amministrazione hanno risposto a tale autovalutazione.

- 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.

Il Gruppo Nexi ha **aumentato la rilevanza degli obiettivi ESG nel pacchetto retributivo** come parte del percorso di progressiva integrazione degli obiettivi di sostenibilità negli obiettivi strategici del Top Management e dei direttori esecutivi, nonché nei sistemi di incentivazione variabile. Nel piano MBO 2023, la ponderazione degli obiettivi ESG per il CEO e il Direttore Generale del Gruppo è aumentata e gli obiettivi ESG sono stati estesi a tutti i destinatari del MBO. Inoltre, a partire dal ciclo 2023-2025 è stato introdotto un **obiettivo legato alla strategia ESG** denominato ESG Scorecard, in linea con l'impegno assunto in occasione della presentazione e dell'approvazione del **nuovo piano LTI**, nel maggio 2022. La **scorecard** è definita come un **insieme di obiettivi, con un peso del 10%**, legati alla strategia ESG, con particolare riferimento alla digitalizzazione, all'equilibrio di genere, al coinvolgimento delle persone e al rispetto dell'ambiente. L'inclusione dei temi ESG nel piano LTI è stata confermata per il ciclo di assegnazione 2024-2026.

## Strategy

Il Gruppo considera la decarbonizzazione uno dei pilastri fondamentali della propria strategia ESG. Pertanto, identifica le migliori pratiche e iniziative per la neutralità climatica al fine di superare le sfide per la riduzione dei propri impatti sull'ambiente.

Nel corso del 2023, il Gruppo ha lanciato la **ESG Community** per approfondire la conoscenza e aumentare la consapevolezza dei progetti e degli obiettivi della strategia ESG. Attraverso la Community, sono stati organizzati webinar e la stessa Community è stata coinvolta nel coordinamento della prima **Environmental Week** del Gruppo, alla quale hanno partecipato colleghi di 17 sedi in 12 Paesi.

Il Gruppo ha individuato i seguenti obiettivi:

- **Net Zero emission entro il 2040**, dieci anni prima di quanto richiesto dagli accordi di Parigi;
- **100% di energia elettrica generata da fonti rinnovabili entro il 2030.**

Le iniziative identificate e attuate per allinearsi agli obiettivi di riduzione delle emissioni comprendono:

- l'aggiornamento e l'estensione degli obiettivi di decarbonizzazione e l'ottenimento dell'approvazione dell'SBTi per tale estensione;
- riduzione delle emissioni Scope 1 e Scope 2 del 42% entro il 2023 attraverso: il parco elettrico, l'uso di energia rinnovabile, l'eliminazione graduale del riscaldamento a combustione e l'aumento dell'efficienza negli edifici adibiti a uffici.

Inoltre, il Gruppo si impegna a **decarbonizzare la propria catena di fornitura** mobilitando i propri fornitori ad adottare obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Entro il 2027, l'obiettivo Scope 3 riguarderà:

- l'acquisto di beni e servizi, con il 78% dei fornitori coinvolti, in base alla spesa;
- l'acquisto di beni capitali, con il 70% dei fornitori coinvolti, in base alle loro emissioni GHG.

Per quanto riguarda queste iniziative, vale la pena sottolineare che gli **obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> sono stati estesi a tutto il Gruppo e recentemente approvati dalla Science Based Target Initiative (SBTi)**.

## 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.

**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:

- 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;
- normativa emergente*: il Gruppo attua continue azioni di adeguamento per evitare cambiamenti improvvisi nel contesto operativo;
- 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;
- 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;
- 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 operativi 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.

Nel 2022, il Gruppo Nexi ha condotto un'analisi dei rischi e delle opportunità legate al clima su un orizzonte temporale di 10-30 anni, integrata nel più ampio processo di Enterprise Risk Management, attraverso l'utilizzo di un'analisi di scenario. L'analisi, dedicata sia ai rischi fisici che a quelli di transizione, quantifica l'esposizione del Gruppo. La valutazione è stata condotta in linea alle raccomandazioni definite dalla Task Force for Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e con le linee guida della Commissione Europea in materia di informativa climatica, per essere progressivamente allineata alle aspettative del Financial Stability Board e della Banca d'Italia.

Il Gruppo appare potenzialmente esposto a rischi legati a:

- alle normative emergenti e all'introduzione della Carbon Tax;
- all'aumento della gravità e della frequenza delle alluvioni;
- l'aumento generalizzato delle temperature medie e del relativo fabbisogno energetico per il raffreddamento dei data center.

Le opportunità individuate, invece, sono:

- il consolidamento dei data center in edifici con un più alto livello di efficienza energetica;
- 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. Per ulteriori dettagli si rimanda a "*L'analisi degli scenari climatici*".

L'analisi effettuata per il 2021 e 2022 si applica anche al 2023 in quanto:

- l'esposizione a tali rischi da parte del Gruppo e dei suoi fornitori/clienti non è stata valutata come rilevante;
- non si sono verificati cambiamenti sostanziali nelle entità legali tali da richiedere una nuova analisi.

Nel corso del 2023 il Gruppo ha continuato a mitigare l'esposizione ai rischi climatici attraverso:

- il rinnovo delle coperture assicurative con massimali capienti per far fronte agli eventi naturali per tutte le società del Gruppo;
- lo studio approfondito dei rischi di interruzione dell'attività derivanti da eventi meteorologici estremi su specifiche sedi del Gruppo;
- l'implementazione di un percorso di allineamento delle procedure di disaster recovery per i data center del Gruppo.

## 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.

### ***L'analisi di rischio sulle strutture del Gruppo Nexi - 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 scientifico 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 word scenario), per il rischio di transizione Nexi ha valutato come i ricavi, gli investimenti e l'EBITDA 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, merchant e clienti corporate issuing appartenenti al Gruppo, selezionati sulla base dei volumi di transato 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 ciascun fornitore.

### **L'analisi di rischio su clienti e fornitori - Focus sul rischio fisico**

La metodologia utilizzate 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.

## L'analisi di rischio su clienti e fornitori - 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> 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 il 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.

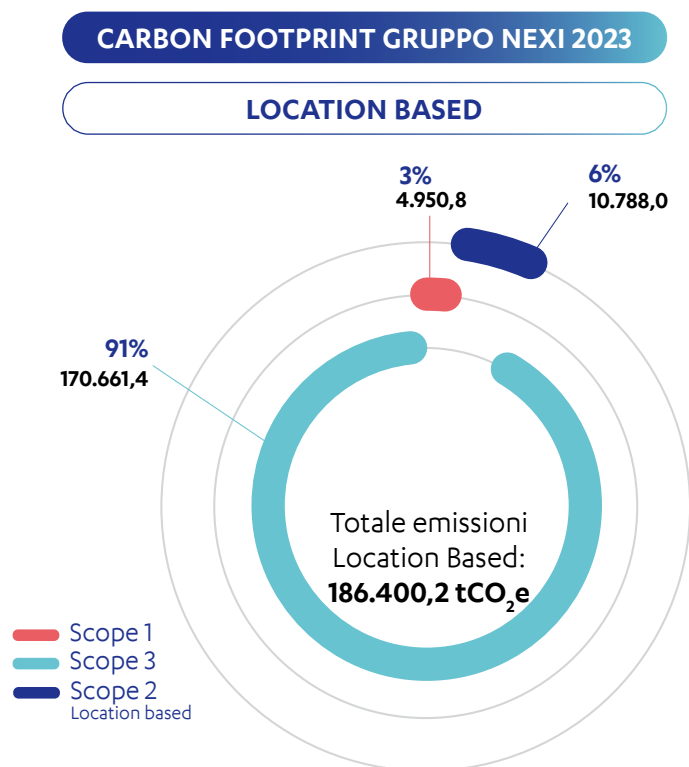
## Metriche e obiettivi

### Carbon footprint

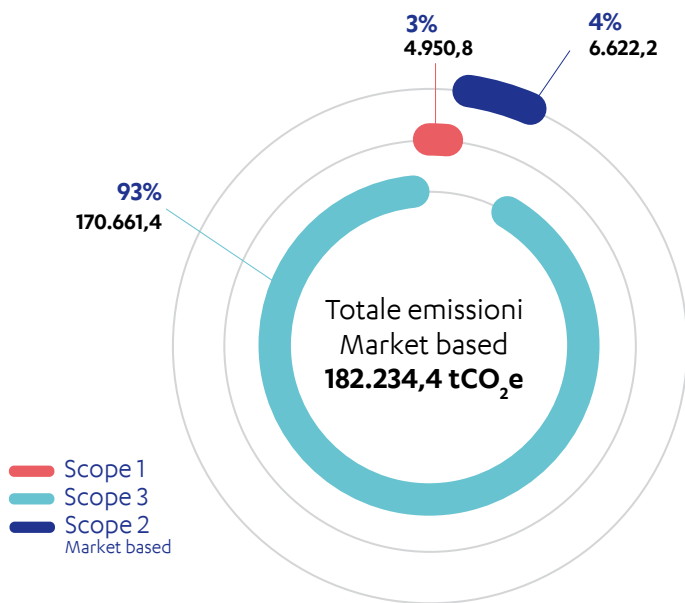
Nell'ambito della Strategia sul Clima, nel 2023, il Gruppo Nexi ha continuato a lavorare con impegno, in primis quantificando in maniera sempre più accurata e completa gli impatti in termini di emissioni. Infatti, il Gruppo Nexi ha calcolato le emissioni GHG dirette e indirette relative al periodo 2023 considerando il perimetro complessivo del Gruppo. Pur mantenendo l'approccio metodologico in linea con quello usato per il 2021 e il 2022, ci sono stati alcuni aggiornamenti volti a migliorare la completezza dell'inventario:

- in linea con il 2022, i risultati per il 2023 includono la categoria Capital Goods nello scope 3, corrispondente alle emissioni generate dall'acquisto dei terminali (POS e ATM);
- 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, grazie all'analisi svolta semestralmente;
- utilizzo di fattori emissivi sempre più accurati e specifici, basandosi sugli ultimi database disponibili, preservando comunque la comparabilità dei dati. Nel corso del 2023

Il Gruppo Nexi ha anche calcolato le emissioni GHG dirette e indirette per tutto l'anno di rendicontazione considerando il perimetro complessivo di Gruppo.

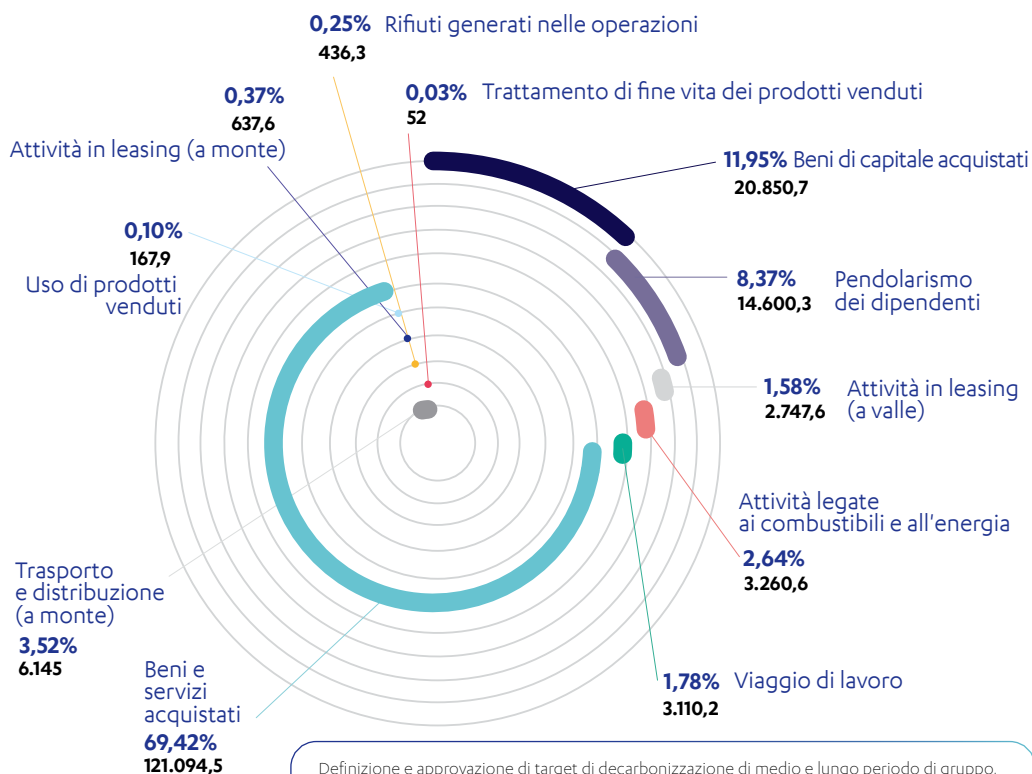


**MARKET BASED**



**CARBON FOOTPRINT GRUPPO NEXI 2023**

**SCOPE 3 PER CATEGORIA**



Definizione e approvazione di target di decarbonizzazione di medio e lungo periodo di gruppo, e dell'obiettivo di raggiungere emissioni nette zero entro il 2040

## Target di decarbonizzazione

Il Gruppo si impegna a ridurre le emissioni di gas serra Scope 1 e 2 del 42% entro il 2030, rispetto allo scenario di riferimento del 2021, e ad aumentare la fornitura annuale di energia elettrica generata da fonti rinnovabili dal 51,7% del 2021 al 100% entro il 2030.

Inoltre, il Gruppo si impegna a decarbonizzare la propria catena di fornitura mobilitando i propri fornitori a adottare obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Infatti, entro il 2027, tale obiettivo Scope 3 coinvolgerà due aree della catena di fornitura del Gruppo:

- l'approvvigionamento di beni e servizi, per il 78% dei fornitori coinvolti, in base alla spesa; e
- l'acquisto di beni strumentali, per il 70% dei fornitori coinvolti, in base alle loro emissioni di gas serra, a partire dalla baseline del 2021.

Infine, nel lungo periodo, il Gruppo si è impegnato a raggiungere l'obiettivo Net Zero entro il 2040, riducendo le emissioni assolute di gas serra di Scope 1, 2 e 3 del 90% e utilizzando i crediti di carbonio per compensare le emissioni rimanenti. Tra le azioni di trasformazione già in atto, il progetto di ottimizzazione dei data center italiani mira a ridurre il consumo di energia elettrica del 21,9% nel 2024, rispetto al 2021, ovvero di circa 3,7 milioni di kwh all'anno.

## Impegno dei fornitori

Il Gruppo Nexi riconosce nella Politica di Sostenibilità l'importanza di migliorare la sostenibilità ambientale e sociale della propria catena del valore attraverso procedure specifiche e attività di coinvolgimento con i fornitori, i collaboratori e i partner commerciali. Come già accennato precedentemente, il Gruppo collabora con la propria catena del valore in merito ai rischi e alle opportunità legate al cambiamento climatico attraverso la raccolta di informazioni aggiornate sul loro comportamento e sulla loro consapevolezza in merito al tema.

Nel corso del 2023, è stata emanata una Politica di approvvigionamento del Gruppo per identificare gli elementi fondamentali e indicativi a cui tutte le società del Gruppo devono fare riferimento, comprese le questioni attinenti agli ambiti ESG. Attualmente i processi di approvvigionamento non sono ancora centralizzati, ma tutte le società del Gruppo svolgono un processo di monitoraggio e, in particolare, le entità legali precedentemente afferenti a Nets hanno condotto una revisione delle procedure relative agli aspetti ESG attraverso un framework di valutazione della sostenibilità. Tale modello facilita la creazione di un database completo che calcola il punteggio e il rating di sostenibilità sulla base di diversi parametri.



# METODOLOGIA E PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

```
#define ASM_VMX_VMREAD_RDX_RAX ".byte 0x00"
```

```
static _always_inline unsigned long va
```

```
{  
    unsigned long va
```

```
asm volatile ( __ex_clear(ASM_VMX_VMREAD_RDX_RAX,  
    : "=r"(value) : "d"(value)
```

```
return value;
```

```
#include <stdint.h>  
int main(int argc, char *argv) {
```

```
    intb4_t src = argci  
    intb4_t dst;
```

```
    volatile
```

Nota metodologica	163
Tabella di raccordo dei temi materiali	166
GRI Content Index	167
Relazione della società di revisione	172

# NOTA METODOLOGICA

## Requisiti di legge e principi di rendicontazione

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Nexi S.p.A. al 31 dicembre 2023 (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.

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 2023. Al fine di fornire un'informativa completa sulle performance del Gruppo a tutti gli altri stakeholder, è stata volontariamente aggiunta agli indicatori GRI una selezione di indicatori quantitativi relativi ad alcune tematiche materiali identificate dal Gruppo. A pagina 167 e seguenti è disponibile il GRI Content Index 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 confermato nel corso del 2023, in linea con i principi dei GRI Standard - 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.

Nexi S.p.A. 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) n. 2021/2139 sul clima e del Regolamento Delegato (UE) n. 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 nel capitolo 3 "Proteggere il nostro pianeta" della Dichiarazione stessa.

Per fornire un'informativa completa sui rischi e le opportunità legate al cambiamento climatico, Nexi S.p.A. predispose un report separato dedicato alla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), in linea con i requisiti di disclosure pubblicati a giugno 2017. Il report è disponibile a pagina 149 della Dichiarazione, oltre che come documento separato sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com).

## Periodo e perimetro di rendicontazione

Il perimetro dei dati e delle informazioni comprende tutte le società consolidate integralmente dalla capogruppo Nexi S.p.A., che risultavano operative al 31/12/2023. 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 prodotto dalla stessa.

## Nota metodologica

In particolare, si segnala l'esclusione dal perimetro di consolidamento delle informazioni ambientali relative alle società:

- P24 Dotcard Sp. Z o.o.;
- SIA Payments Services;
- Nets Holdco 5 AS;
- Nets Holdco 1 ApS;
- Nets A/S;
- Nassa Topco AS;
- Rementi Investments S.A.;
- Paytech Payment Provider GmbH;
- Evergood Germany 1 GmbH;
- Nets Cards Processing A/S;
- Nets DanID A/S.

La decisione di escludere tali società è in linea con le disposizioni dell'articolo 4 del D.lgs. 254/2016, in quanto l'andamento di tali società, pur essendo incluso nell'ambito del consolidamento, non è materiale ai fini della comprensione dell'attività del Gruppo, il suo andamento, i risultati e l'impatto da esso prodotto. Eventuali ulteriori limitazioni di delimitazione sono opportunamente segnalate all'interno del testo.

Laddove richiesto dai GRI Standards, i dati quantitativi sono stati forniti per regioni geografiche, con la seguente categorizzazione:

<b>CSEE</b>	Belgio
	Croazia
	Repubblica Ceca
	Francia
	Grecia
	Ungheria
	Olanda
	Polonia
	Serbia
	Romania
	Slovacchia
	Slovenia
<b>DACH</b>	Austria
	Germania
	Svizzera
<b>ITALY</b>	Italia
	Sud Africa
<b>NORDICS</b>	Danimarca
	Estonia
	Finlandia
	Lettonia
	Lituania
	Norvegia
	Svezia
Regno Unito	

## Nota metodologica

Per garantire la comparabilità con le informazioni degli anni precedenti, i dati quantitativi inclusi nella Dichiarazione sono rappresentati insieme ai dati quantitativi consolidati per il 2021 ed il 2022. Tuttavia, si segnala che il perimetro di rendicontazione del 2021 non è comparabile con i perimetri del 2022 e del 2023. Nello specifico, i parametri di rendicontazione sono configurati come segue:

- per il 2021, dati quantitativi consolidati per le società italiane per il periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021, e per le società entrate nel Gruppo attraverso la fusione con Nets, per il periodo dal 1° luglio al 31 dicembre 2021, ad eccezione dei dati che, anche in linea con i requisiti del GRI Standard, presentano un quadro puntuale al 31 dicembre 2021;
- per il 2022 e il 2023, tutte le società consolidate dalla capogruppo Nexi S.p.A. per l'intero esercizio, comprese tutte le entità giuridiche entrate nel Gruppo a seguito dell'integrazione di SIA S.p.A.

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.

Si noti che, coerentemente con l'evoluzione del Gruppo e la progressiva integrazione di Nets e SIA, il la presente Dichiarazione non prevede più la distinzione tra le tre precedenti due entità. Per alcuni indicatori, come meglio specificato nel testo, l'informativa è invece presentata nella nuova ripartizione geografica sopra riportata.

Eventuali revisioni delle informazioni relative al 2022 sono state debitamente riportate nel testo o nelle note a piè di pagina.

### 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:

- la responsabilità e il coinvolgimento delle funzioni aziendali tra le quali l'individuazione e la valutazione dei temi materiali;
- metodi 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 l'approvazione di entrambe da parte del Consiglio di amministrazione di Nexi S.p.A.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è stata approvata dal Consiglio di amministrazione di Nexi S.p.A. nella riunione del 6 marzo 2023 ed è soggetta a revisione limitata da parte della società di revisione esterna PricewaterhouseCoopers S.p.A., secondo i criteri indicati dal "International Standard on Assurance Engagement 3000 Revised".

Il Gruppo Nexi è consapevole che la nuova Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) dovrà essere applicata dall'esercizio avente inizio il 1° gennaio 2024. A tal proposito il Gruppo ha avviato nel mese di febbraio 2024 una mappatura dei requisiti informativi previsti dalla CSRD e dagli European Sustainability Standard (ESRS) al fine di identificare le informazioni che il Gruppo dovrà integrare con riferimento all'esercizio 2024 e definire un piano d'azione per garantire la compliance alla nuova normativa.

### 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 dalla Delibera Consob n. 20267 del 18 gennaio 2018.

Viene inoltre diffusa tramite pubblicazione sul sito [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com) congiuntamente alla Relazione finanziaria consolidata 2023, 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 e-mail: [csr@nexi.it](mailto:csr@nexi.it)

## TABELLA DI RACCORDO DEI TEMI MATERIALI

Settori del D. Lgs 254/2016	TemI materiali Gruppo Nexi	Standard GRI	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 anti-competitivo			
		<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>Diritti umani</b>	<b>Benessere dei dipendenti</b>	<b>401:</b> Occupazione	Gruppo Nexi		
		<b>402:</b> Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali			
		<b>403:</b> Salute e sicurezza sul lavoro			
<b>Sociale</b>	<b>Formazione e sviluppo</b>	<b>404:</b> Formazione e istruzione	Gruppo Nexi		
	<b>Centralità del cliente</b>	Si rimanda alla nota	Gruppo Nexi	Clienti	
	<b>Sicurezza dei dati</b>	<b>418:</b> Privacy dei clienti Si rimanda alla nota 36	Gruppo Nexi	Clienti	
	<b>Inclusione finanziaria</b>	Si rimanda alla nota 36	Gruppo Nexi	Clienti 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>1</sup> Per gli argomenti materiali non direttamente correlati agli aspetti relativi agli standard GRI, fare riferimento all'indice dei contenuti degli standard GRI a pagina 167.

## GRI Content Index

<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 2023 al 31 dicembre 2023.</b>		
<b>Utilizzo GRI 1</b>	GRI 1: Principi di Rendicontazione (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: Informativa generale - 2021</b>	2-1: Dettagli sull'organizzazione	pg. 19-22	
	2-2: Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	pg. 163-165	
	2-3: Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	pg. 163-165	
	2-4: Restatement delle informazioni	pg. 163-165	
	2-5: Assurance esterna	pg. 171	
	2-6: Attività, catena del valore e altri rapporti di business	pg. 19-22, 114-115	
	2-7: Dipendenti	pg. 129-130	
	2-8: Lavoratori non dipendenti	pg. 130	
	2-9: Struttura e composizione della governance	pg. 27-30	
	2-10: Nomina e selezione del massimo organo di governo	Relazione sulla Corporate Governance	
	2-11: Presidente del massimo organo di governo	pg. 27-30	
	2-12: Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	pg. 27-30, 39-40	
	2-13: Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	pg. 27-30, 39-40	
	2-14: Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	pg. 27-30	
	2-15: Conflitti d'interesse	pg. 108	
	2-16: Comunicazione delle criticità	pg. 97-100	
	2-17: Competenze collettive del massimo organo di governo	Relazione sulla Corporate Governance	
	2-18: Valutazione della performance del massimo organo di governo	Relazione sulla Corporate Governance	
	2-19: Politiche retributive	Relazione sulla Politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti	
	2-20: Processo di determinazione della retribuzione	Relazione sulla Politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti	
	2-21: Rapporto sulla retribuzione totale annuale	pg. 118	
	2-22: Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	pg. 27-31	
	2-23: Impegni assunti tramite policy	pg. 29-31	
	2-24: Integrazione degli impegni in termini di policy	pg. 29-31	
	2-25: Processi volti a rimediare agli impatti negativi	pg. 97-100	
	2-26: Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità	pg. 97-99	
	2-27: Conformità a leggi e regolamenti	pg. 106-109	
	2-28: Adesione ad associazioni	pg. 119-123	
	2-29: Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	pg. 36-38	
	2-30: Accordi di contrattazione collettiva	pg. 72-73	

Informativa / GRI Standard	Disclosure dell'indicatore	Ubicazione / Note	Omissione
<b>INFORMATIVE GENERALI</b>			
<b>TEMI MATERIALI</b>			
<b>GRI 3: Temi materiali - 2021</b>	3-1: Processo di determinazione dei temi materiali	pg. 39-41	
	3-2: Elenco di temi materiali	pg. 39-41	
<b>ETICA DI BUSINESS, TRASPARENZA E GESTIONE DEL RISCHIO</b>			
<b>GRI 3: Temi materiali - 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 39-41, 106-113	
<b>GRI 205: Anticorruzione - 2016</b>	205-3: Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	pg. 125	
<b>GRI 206: Comportamento anticompetitivo - 2016</b>	206-1: Azioni legali relativi a comportamento anticompetitivo, antitrust e pratiche monopolistiche	pg. 126	
<b>GRI 207: Tasse - 2016</b>	207-1: Approccio alla fiscalità	pg. 106-107	
	207-2: Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	pg. 107-110	
	207-3: Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	pg. 117-110	
	207-4: Rendicontazione paese per paese	pg. 126-127	
<b>GRI 417: Marketing ed etichettatura - 2016</b>	417-3: Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	pg. 128	
<b>DIVERSITÀ, EQUITÀ E INCLUSIONE</b>			
<b>GRI 3: Argomenti materiali - 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 39-41, 61-62	
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità - 2016</b>	405-1: Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	pg. 128	
	405-2: Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	pg. 136	
<b>GRI 406: Non discriminazione - 2016</b>	406-1: Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	pg. 136	
<b>FORMAZIONE E SVILUPPO</b>			
<b>GRI 3: Argomenti materiali - 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 39-41, 64-65	
<b>GRI 404: Formazione - 2016</b>	404-1: Numero medio di ore medie di formazione all'anno per dipendente	pg. 133	
	404-2: Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	pg. 63-64	
	404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	pg. 134	



Informativa / GRI Standard	Disclosure dell'indicatore	Ubicazione / Note	Omissione
<b>BENESSERE DEI DIPENDENTI</b>			
<b>GRI 3: Argomenti materiali – 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 39-41, 61-68	
<b>GRI 401: Occupazione – 2016</b>	401-1: Assunzioni di nuovi dipendenti e turnover dei dipendenti	pg. 131	
	401-2: Benefici per dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	pg. 64, 66-67	
<b>GRI 402: Gestione del lavoro e della relazioni sindacali – 2016</b>	402-1: Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	pg. 72-73	
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro – 2018</b>	403-1: Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro	pg. 68-70	
	403-2: identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	pg. 70-71	
	403-3: Servizi per la salute professionale	pg. 71	
	403-4: Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	pg. 72-73	
	403-5: Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	pg. 72	
	403-6: Promozione della salute dei lavoratori	pg. 70-72	
	403-7: Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	pg. 70-72	
	403-9: Infortuni sul lavoro	pg. 132	
<b>SICUREZZA DEI DATI</b>			
<b>GRI 3: Argomenti materiali – 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	pg. 39-41, 80-84	
<b>GRI 418: Privacy del cliente – 2016</b>	418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	pg. 136	
	Formazione sulla cybersecurity	pg. 133	
<b>CENTRALITÀ DEL CLIENTE</b>			
<b>GRI 3: Argomenti materiali – 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	39-41, 78-80	
	Net Promoter Score	10, 14, 78-79	
	Numero di reclami dei clienti	79-80, 137	
<b>DIGITALIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ E PROGRESSO</b>			
<b>GRI 3: Argomenti materiali – 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	39-41, 76-77	
	Investimenti in tecnologia	10	
	Donazioni	124-125	
<b>INCLUSIONE FINANZIARIA</b>			
<b>GRI 3: Argomenti materiali – 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	39-41, 74-75	

Informativa / GRI Standard	Disclosure dell'indicatore	Ubicazione / Note	Omissione
<b>CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>			
<b>GRI 3: Argomenti materiali – 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	39-41, 51-56	
<b>GRI 201: Performance economica – 2016</b>	201-2: Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	87-88	
<b>GRI 302: Energia – 2016</b>	302-1: Consumo di energia interno all'organizzazione	141-142	
	302-2: Consumo di energia esterno all'organizzazione	142-143	
	302-3: Intensità energetica	144	
<b>GRI 305: Emissioni – 2016</b>	305-1: Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	141-142	
	305-2: Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	141-142	
	305-3: Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	142-143	
	305-4: Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	144	
<b>CONSUMO RESPONSABILE</b>			
<b>GRI 3: Argomenti materiali – 2021</b>	3-3: Gestione dei temi materiali	39-41, 57-58, 114-115	
<b>GRI 204: Pratiche di approvvigionamento – 2016</b>	204-1: Proporzioni di spesa per i fornitori locali	138	
<b>GRI 301: Materiali – 2016</b>	301-1: Materiali utilizzati per peso o volume	138	
<b>GRI 306: Rifiuti – 2020</b>	306-1: Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	57-58	
	306-2: Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	57-58	
	306-3: Rifiuti prodotti	140	
	306-4: Rifiuti non destinati a smaltimento	140	
<b>GRI STANDARD RENDICONTATI NON CONNESSI AD ALCUNA TEMATICA MATERIALE</b>			
<b>GRI 303: Acqua e scarichi idrici – 2018</b>	303-3: Prelievo di acqua	139	





**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 2023**



## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di amministrazione di Nexi SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato (*limited assurance engagement*) della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Nexi SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Nexi") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 predisposta ai sensi dell'ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 6 marzo 2024 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "3.1 La rendicontazione di attività sostenibili – 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 individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

### **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** 40124 Via Luigi Carlo Farini 12 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 Iroilo 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 Pontelaudolfo 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. Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, ha mantenuto 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 di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised (reasonable assurance engagement)* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività 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 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.



Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

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 a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società Nexi Payments SpA, Nexi Germany GmbH e Nets Denmark A/S, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e 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 2023 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 nel paragrafo "3.1 La rendicontazione di attività sostenibili – Tassonomia europea" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 4 aprile 2024

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 € 118.647.177,00 i.v.

Concept, Graphic design e realizzazione:



MERCURIO<sup>GP</sup>  
[www.mercuriogp.eu](http://www.mercuriogp.eu)



