



ESG DATA ADDENDUM

25

Introduzione

Questa sezione riporta informazioni aggiuntive e volontarie sui temi di sostenibilità del Gruppo Reply per l'anno 2025. Tali informazioni sono fornite a fini di trasparenza, comunicazione verso gli stakeholder e supporto alle richieste informative di rating ESG e standard internazionali. In questo contesto, dal 2021 Reply aderisce al **Global Compact delle Nazioni Unite**, impegnandosi a sostenere i Dieci Principi in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione promossi dall'iniziativa, nonché a contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs). Le informazioni riportate in questo capitolo coprono un insieme di tematiche ambientali, sociali e di governance, selezionate per offrire una visione più ampia delle pratiche e delle performance di sostenibilità del Gruppo Reply. Il capitolo è strutturato in sezioni dedicate alle Informazioni Ambientali, Sociali e di Governance, oltre a fornire una panoramica delle certificazioni adottate e dei ESG rating ottenuti dal Gruppo.

Nel contesto ambientale, il capitolo include dati relativi alla gestione dei rifiuti e ai consumi di acqua ed energia. Le informazioni sociali riguardano la presenza di gruppi vulnerabili, le condizioni di impiego, la copertura dei contratti collettivi di lavoro, nonché iniziative e dati relativi alla formazione e allo sviluppo delle competenze. In tale ambito sono inoltre presentate informazioni sui processi di selezione e valutazione dei fornitori.

Con riferimento alla governance, il capitolo fornisce informazioni sulla conformità al Codice Etico e al Modello 231 e sulle prassi di pagamento.

Per una rappresentazione completa ed esaustiva delle informazioni di sostenibilità del Reply Group, si rimanda al [Rendicontazione Consolidata di Sostenibilità](#) inclusa nella Relazione Finanziaria annuale di Reply.

Certificazioni

Reply adotta un sistema di gestione integrato fondato su standard internazionali riconosciuti, a garanzia della qualità dei processi, della sicurezza delle informazioni e della conformità ai requisiti ambientali e sociali.

CERTIFICAZIONE	DESCRIZIONE	AMBITO DI APPLICAZIONE
ISO 9001	Sistema di Gestione per la Qualità	Reply Group.
ISO 14001	Sistema di Gestione Ambientale	Reply S.p.A., Reply Ltd, Reply Deutschland SE, Reply Public Sector Consortium, società consorziate nelle principali sedi europee.
ISO 14064	Carbon Footprint di Organizzazione	Reply S.p.A., Reply Public Sector Consortium, società consorziate.
ISO/IEC 27001	Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni	Reply S.p.A. (su servizi interni) e alcune Società del Gruppo per le quali lo standard è rilevante rispetto ai servizi offerti.
ISO 37001	Sistema di Gestione Anticorruzione	Reply S.p.A., Reply Public Sector Consortium, società consorziate
ISO 42001	Sistema di Gestione dell'AI	Società del Gruppo per le quali lo standard è rilevante rispetto ai servizi offerti.
ISO 45001	Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro	Reply S.p.A., Reply Deutschland SE, Reply Ltd e parte delle società consorziate.
UNI/PdR 125:2022	Certificazione per la Parità di Genere	Reply S.p.A., Reply Public Sector Consortium e parte delle società consorziate.
TISAX	Adozione dello standard Trusted Information Security Assessment eXchange	Reply S.p.A., Reply Public Sector Consortium, società consorziate e Società del Gruppo per le quali lo standard è rilevante rispetto ai servizi offerti.
CyberEssentials	Certificazione di conformità ai requisiti Cybersecurity fondamentali	Società del Gruppo per le quali lo standard è rilevante rispetto ai servizi offerti.

ESG Rating

Il Gruppo Reply partecipa a iniziative di valutazione ESG riconosciute a livello internazionale, a supporto della trasparenza verso stakeholder, investitori e partner commerciali. In particolare, il Gruppo aderisce ai processi di rendicontazione del Carbon Disclosure Project (CDP), compilando annualmente i questionari ambientali relativi ai temi climatici, a testimonianza dell'impegno nella comunicazione strutturata delle proprie performance ambientali: il punteggio ottenuto per il 2025 è stato B.

Inoltre, Reply partecipa ai principali rating ESG tra cui: Ecovadis, S&P, FTSE Russell, MSCI Ethifinance, Sustainalytics, Synesgy, Open-es, Technology Sustainability Index, IntegrityNext e FuturePlus.

Informazioni ambientali

RIFIUTI

Reply monitora i rifiuti generati dalle proprie sedi, classificandoli in base alla pericolosità e alla tipologia di operazione di trattamento. L'obiettivo è garantire una rendicontazione accurata e promuovere il miglioramento continuo delle performance ambientali del Gruppo.

Rifiuti recuperati o smaltiti nel 2025:

TIPO DI OPERAZIONE	2025			
	RIFIUTI PERICOLOSI (TONNELLATE)	RIFIUTI NON PERICOLOSI (TONNELLATE)	TOTALE (TONNELLATE)	% SUL TOTALE
Preparazione per il riutilizzo	0	0	0	0
Riciclo	0,17	3,02	3,19	4,4%
Altre operazioni di recupero	0,24	69,52	69,76	95,6%
Smaltimento (incenerimento/discardica)	0	0	0	0
Totale	0,41	72,55	72,96	-
Percentuale sul totale	0,6%	99,4%	-	100%

ACQUA

I consumi idrici delle sedi del Gruppo sono monitorati, e la rendicontazione dei volumi d'acqua utilizzati supporta la valutazione complessiva delle performance ambientali nonché il miglioramento continuo dei processi di gestione delle risorse.

Consumo totale di acqua nel 2025:

CONSUMO TOTALE DI ACQUA (METRI CUBI)	
2025	
	65.638

ENERGIA

Il Gruppo monitora i consumi energetici delle proprie sedi. Il Gruppo adotta interventi di efficientamento nelle sedi operative, come l'utilizzo di sistemi di illuminazione LED a basso consumo e la progressiva ottimizzazione delle infrastrutture tecnologiche, al fine di contenere i consumi e migliorare la gestione complessiva dell'energia.

Consumo energetico totale nel 2025 per fonte:

	2025
Consumo totale di elettricità (MWh)	12.602
Consumo totale di combustibili liquidi (MWh)	17.391
Consumo totale di gas (MWh)	3

Informazioni sociali

GRUPPI VULNERABILI

Reply adotta politiche in linea con le normative nazionali riguardanti i gruppi vulnerabili in tutti i Paesi in cui opera, con l'obiettivo di promuoverne l'inclusione sociale e professionale.

I gruppi vulnerabili sono costituiti da persone che presentano una condizione o caratteristica specifica (ad esempio economica, fisica, politica o sociale) tale da renderle più suscettibili a impatti negativi connessi alle attività dell'organizzazione, come definito dallo standard GRI.

Il numero di dipendenti appartenenti a gruppi vulnerabili¹ è pari a 674. La percentuale di dipendenti appartenenti a gruppi vulnerabili è 3,9%.

Tra i dipendenti appartenenti ai gruppi vulnerabili vi sono i dipendenti con disabilità, per un totale di 224. La percentuale di dipendenti con disabilità è 1,31%.

METRICHE DI DIVERSITÀ

Questo paragrafo ha lo scopo di illustrare la diversità di genere a livello di alta dirigenza e la distribuzione per età dei propri dipendenti.

La seguente tabella riporta la distribuzione di genere in numero e in percentuale a livello di alta dirigenza².

DIPENDENTI (NUMERO DI PERSONE)	UOMINI	DONNE	ALTRO	NON COMUNICATO
Numero dipendenti a livello di alta dirigenza	435	62	0	1
Percentuale dipendenti a livello di alta dirigenza	88%	12%	0%	0,2%

Di seguito sono riportati i dati della distribuzione dei dipendenti per fascia di età.

DIPENDENTI 2025 (NUMERO DI PERSONE)	< 30 ANNI	30= < X < =50	> 50 ANNI
	7.238	8.448	1.387

¹ I dati si riferiscono a Italia, Brasile, Romania, Stati Uniti (esclusa, nuova acquisizione del Gruppo Reply, Root16) Germania e Polonia per il 2025.

² Per alta dirigenza si fa riferimento ai ruoli aziendali del Gruppo con responsabilità dirigenziali che rientrano nel primo e secondo livello al di sotto degli organi di amministrazione e controllo rispetto alle funzioni interne e alle attività di business.

NUMERO DI DIPENDENTI PER CATEGORIA, PER GENERE E PER GRUPPO DI ETÀ:³

LIVELLO PROFESSIONALE	ETÀ	UOMINI	DONNE	NOT DISCLOSED
Executives	< 30 anni	1	0	0
	30 anni <= x <= 50 anni	276	43	1
	> 50 anni	158	19	0
Managers	< 30 anni	26	14	0
	30 anni <= x <= 50 anni	1487	494	2
	> 50 anni	364	95	3
Staff	< 30 anni	5032	1954	1
	30 anni <= x <= 50 anni	4114	1894	5
	> 50 anni	431	208	2

METRICHE DELLA FORZA LAVORO

Questo paragrafo ha lo scopo di fornire una panoramica delle metriche relative a nuove assunzioni, assenteismo e ore lavorate. Le informazioni presentate contribuiscono a descrivere l'evoluzione dell'organico e alcune dinamiche organizzative rilevanti nel periodo di rendicontazione.

Le seguenti tabelle riportano il numero totale di nuove assunzioni, suddiviso per genere, fascia di età e area geografica⁴.

UOMINI

	NUOVI DIPENDENTI ASSUNTI < 30 ANNI	NUOVI DIPENDENTI ASSUNTI 30 ANNI ≤ X ≤ 50 ANNI	NUOVI DIPENDENTI ASSUNTI > 50 ANNI	TOTALE
Region 1	1294	178	20	1492
Region 2	221	149	21	391
Region 3	206	141	29	376

DONNE

	NUOVI DIPENDENTI ASSUNTI < 30 ANNI	NUOVI DIPENDENTI ASSUNTI 30 ANNI ≤ X ≤ 50 ANNI	NUOVI DIPENDENTI ASSUNTI > 50 ANNI	TOTALE
Region 1	460	78	5	543
Region 2	65	48	5	118
Region 3	101	50	16	167

Il tasso di assenteismo si attesta complessivamente all'1,14%⁵.

	UOMINI	DONNE	TOTALE
Ore lavorate ⁶	19.833.550,0	7.226.895,0	27.060.444,0

³ Questi dati non includono gli stagisti e i dipendenti a ore non garantite.

⁴ Non sono inclusi nella metrica i dipendenti di Root16, nuova acquisizione del Gruppo Reply. Non sono inclusi gli stagisti e i dipendenti con orario non garantito.

⁵ Non sono inclusi nella metrica i dipendenti di Root16, nuova acquisizione del Gruppo Reply. Non sono inclusi gli stagisti e i dipendenti con orario non garantito.

⁶ Non sono inclusi nella metrica i dipendenti di Root16, nuova acquisizione del Gruppo Reply. Non sono inclusi gli stagisti e i dipendenti con orario non garantito.

FORMAZIONE

Reply investe nello sviluppo dei talenti e delle competenze, valorizzando la formazione continua come parte integrante dei percorsi professionali. Alcune attività formative sono gestite centralmente per assicurare coerenza e qualità dei contenuti, in particolare quelle dedicate a sicurezza, protezione dei dati, salute e sicurezza sul lavoro, risorse umane, soft skills, management e project management. La formazione tecnica e le certificazioni specialistiche, invece, sono organizzate autonomamente dalle singole società del Gruppo, così da rispondere in modo mirato alle esigenze dei diversi ambiti operativi.

TIPO DI CORSO	TOTALE ORE DI FORMAZIONE	ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE
Formazione tecnica	35.119,5	2,1
Corsi di lingua	42.870,0	2,5
Privacy/Sicurezza informatica	89.432,0	5,2
Salute e sicurezza	38.478,0	2,3
Soft Skills	20.762,3	1,2
Project Management	18.746,0	1,1
Corsi DEI	92.112,0	5,4
Altro	151.428,8	8,9
Totale ore	488.948,5	28,6

A integrazione dei presidi di governance e dei canali di segnalazione, nel 2025 il Gruppo ha avviato un percorso formativo su Diversity, Equity & Inclusion e sulla prevenzione e gestione di discriminazioni, molestie e comportamenti inappropriati, rivolto a tutta la popolazione aziendale. L'iniziativa supporta sia la prevenzione di tali fenomeni sia il riconoscimento e il corretto indirizzamento delle situazioni segnalate, anche attraverso moduli dedicati alle figure di leadership.

GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FORNITORI

Reply gestisce gli acquisti tramite i fornitori diretti la cui selezione e la formulazione delle condizioni di acquisto dei beni e servizi sono guidate da valori e parametri di liceità, concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità nel prezzo e qualità del bene e/o del servizio, valutando accuratamente le garanzie di assistenza e il panorama delle offerte.

Il Gruppo attualmente conduce campagne di autovalutazione basate su criteri ESG per i fornitori con più di 15 dipendenti, gestite utilizzando un questionario che valuta aspetti legati all'ambiente, alla salute e sicurezza, nonché all'impegno per l'integrità etica e la trasparenza nelle pratiche aziendali.

Sebbene non vengano attualmente considerati criteri sociali e ambientali in senso stretto nella selezione dei fornitori, le campagne di autovalutazione permettono di valutare il fornitore rispetto ai suoi impegni ESG ed evidenziare eventuali criticità che possono essere valutate di caso in caso. I seguenti dati forniscono una panoramica delle attività di valutazione dei fornitori svolte nel periodo di rendicontazione.

VALUTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ

Il campione dei fornitori coinvolti per il self-assessment è pari a 332.

Il tasso di partecipazione registrato per il 2025 è stato pari all'80%, con 265 fornitori che hanno compilato il questionario online.

VALUTAZIONE SECONDO CRITERI SOCIALI

La percentuale dei nuovi fornitori valutati attraverso criteri sociali nel 2025 è pari al 70,2%.

CONTRATTI COLLETTIVI DI LAVORO

Reply considera la stabilità e la durevolezza dei rapporti di lavoro un requisito fondamentale per sostenere la crescita dei propri dipendenti.

Questo principio è applicato nei Paesi in cui è previsto dalla normativa locale (Italia, Brasile, Belgio e Francia).

Per i dipendenti non coperti da contratti collettivi di lavoro, Reply definisce le condizioni e i termini di impiego in modo analogo a quelli previsti dai contratti collettivi applicabili agli altri dipendenti.

PAESE	NUMERO DI DIPENDENTI COPERTI DA UN CONTRATTO COLLETTIVO DI LAVORO	% DI DIPENDENTI COPERTI DA UN CONTRATTO COLLETTIVO DI LAVORO
Italia	10135	100%
Brasile	288	100%
Belgio	145	100%
Francia	378	100%

Informazioni sulla Governance

ETICA - INDICATORI

In coerenza con il sistema di governance e di controllo interno del Gruppo, che include anche i meccanismi di segnalazione e supervisione, la tabella seguente riporta i principali indicatori di conformità al Codice Etico e alla Policy Anticorruzione, inclusi i livelli di adesione e di formazione sui reati previsti dal D.Lgs. 231/01.

A livello di Gruppo, il **Codice Etico** è stato accettato dal 94,7% dei dipendenti, in particolare dal 100% degli executive, dal 98,6% dei manager e dal 93,7% dello staff.

A livello di Gruppo, la **Policy Anticorruzione** è stata accettata dal 95,6% dei dipendenti, in particolare dal 97,3% degli Executives, dal 97,9% dei Managers e dal 95,1% dello Staff.

In Italia la comunicazione del **Modello Organizzativo di Gestione e Controllo (Modello 231)** è effettuata all'atto dell'assunzione dei dipendenti, e prevede l'esplicita accettazione del modello e il superamento di un test di controllo. A tutti i membri dell'organismo di Governance, composto al 100% da persone localizzate in Italia, è stato comunicato il modello 231 e sono state formate a riguardo. A livello di dipendenti, hanno completato la formazione sul Modello 231 il 92%, in particolare il 90% degli Executives, il 91% dei Managers e il 92% dello Staff.

PRASSI DI PAGAMENTO

Nel 2025, il tempo medio impiegato da Reply per pagare una fattura è stato pari a 48 giorni. Il dato è stato calcolato in modo puntuale come media dei giorni intercorsi tra la data di pagamento e la data di emissione delle fatture. I termini di pagamento standard, considerando tutti i fornitori terzi, sono compresi tra 30 e 60 giorni. I fornitori di Reply si distinguono in due principali categorie, i collaboratori esterni e i fornitori di altri beni e servizi, per i quali non vi sono differenze nei termini di pagamento. Il 100% dei pagamenti sono stati effettuati entro i termini standard di pagamento. Nel 2025, non ci sono stati procedimenti giudiziari a causa di ritardi di pagamento.

Contatti

Il punto di contatto per domande sulla Rendicontazione consolidata di sostenibilità o sulle informazioni riportate è il TEAM ESG, tramite il seguente indirizzo email: sustainability@reply.it