

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2023

Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254

Indice

2 LETTERA AGLI STAKEHOLDER

4 IL PROFILO DI REPLY

- 6 Certificazioni
- 6 Rating ESG
- 7 Communication on progress
- 7 Attività di lobbying e appartenenza ad associazioni

8 WE CARE: AMBIENTE

- 9 Il percorso verso il Net Zero
- 11 I consumi
- 14 Le emissioni di gas serra
- 21 La gestione dei rifiuti
- 23 La gestione dell'acqua

24 WE CARE: PERSONE

- 24 I valori di Reply
- 33 Diversità e inclusione
- 39 Salute, sicurezza e benessere
- 45 Formazione continua
- 53 Ricerca e innovazione: make forward

57 WE ARE: GOVERNANCE

- 57 Il modello organizzativo di Reply
- 58 Il Consiglio di Amministrazione
- 60 Etica In Reply
- 70 Principali rischi in tema di responsabilità sociale, ambientale ed etica di business
- 72 Gestione fiscale

74 I TEMI MATERIALI PER REPLY

- 74 Gli stakeholder principali per Reply
- 76 I temi materiali

81 TASSONOMIA EUROPEA

- 83 Analisi di ammissibilità e allineamento
- 91 Metodologia di calcolo dei KPI
- 96 KPI tassonomia europea

102 GUIDA ALLA LETTURA

- 104 Il processo di rendicontazione
- 104 Note metodologiche
- 107 GRI content index

113 RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

LETTERA AGLI STAKE HOLDER

Cari Stakeholder,

il 2023 è stato caratterizzato da forti processi strutturali di evoluzione tecnologica che hanno coinvolto la nostra quotidianità e sono legati allo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale e delle discipline correlate, come ad esempio la disponibilità di strumenti di IA generativa, che ora sono alla portata di tutti.

Queste tecnologie, pur essendo ancora in una fase di adozione, sembrano essere destinate a rivoluzionare velocemente ogni settore, rendendo possibili nuovi approcci ai processi di business, che non avevamo mai immaginato prima. Il nostro impegno nell'innovazione ci porta a lavorare su soluzioni digitali che, grazie all'IA, possano automatizzare e migliorare l'efficienza dei processi di routine e supportare le attività ad alto valore aggiunto con nuove funzionalità. Guadiamo quindi con ottimismo a questa opportunità con l'obiettivo di fornire servizi che aiutino i nostri Clienti a plasmare il futuro.

Allo stesso tempo siamo consapevoli degli impatti ambientali che i sistemi di IA comportano e che sono parte di un ampio dibattito; l'attenzione alla scelta di modelli architetturali efficienti e di sistemi ottimizzati per questi scopi, ha effetti che possono essere significativi sulla riduzione delle emissioni derivanti dallo sviluppo e dall'utilizzo dei modelli.

In aggiunta, non possiamo dimenticare che queste tecnologie "di frontiera" comportano dei rischi per la società, dal momento che non è strettamente necessario un uso improprio intenzionale per avere impatti negativi, ad esempio in termini di disinformazione e errori. Pensiamo ai *bias* (intesi come pregiudizi inconsapevoli), che possono influenzare i processi decisionali, generando ad esempio discriminazioni sociali con effetti profondi nelle strutture

socioeconomiche. Per questo motivo Reply si è strutturata con un comitato dedicato agli aspetti etici inerenti all'IA, in modo da fornire supporto nel comprendere e gestire al meglio le relazioni tra gli aspetti sociali e tecnologici, mantenendo l'impegno nell'implementare i sistemi di IA secondo le best practice internazionali di sviluppo sicuro.

Parallelamente alla rapida accelerazione dei cambiamenti tecnologici, le tensioni geopolitiche sono purtroppo aumentate e contano numerosi conflitti in corso. Inoltre, i fenomeni meteorologici estremi come incendi, inondazioni e innalzamento delle temperature hanno raggiunto nuovi impatti record, che sembrano superare gli sforzi e le risorse per l'adattamento al cambiamento climatico e contribuiscono ad una instabilità diffusa.

Tuttavia, come società di consulenza, sappiamo che il contributo maggiore che possiamo dare alla giusta transizione è quello di sfruttare le nostre competenze per aiutare i nostri Clienti a gestire gli aspetti di innovazione a supporto della transizione, trasformando il modo in cui prodotti e servizi sono progettati per essere più efficienti e sostenibili.

Reply continua ad impegnarsi in ambito ambientale per i suoi obiettivi sfidanti di Carbon Neutrality nel 2025 e di emissioni nette zero entro il 2030. Allo stesso tempo teniamo alta l'attenzione verso gli aspetti sociali di diversità, equità e inclusione, per consolidare un contesto lavorativo equo, che premia il merito ed è favorevole alla parità di genere. Alla luce delle recenti evoluzioni normative, stiamo lavorando per rafforzare maggiormente il legame con la nostra catena di fornitura, relativamente agli aspetti di sostenibilità.

Questa dichiarazione ci dà modo di raccontare i nostri progressi nel corso del 2023 e di riaffermare il nostro sostegno agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile nel condurre il nostro business e nella gestione delle nostre attività.

Rinnovo il mio ringraziamento a tutti i Colleghi e ai nostri Collaboratori per il costante impegno all'innovazione e la condivisione di questi impegni di sostenibilità anche oltre il contesto lavorativo, nelle numerose occasioni di interazione e coinvolgimento delle comunità di cui facciamo parte, per contribuire a un futuro migliore per tutti.

Tatiana Rizzante

CEO

Reply S.p.A.

IL PROFILO DI REPLY

Reply è un gruppo specializzato in consulenza, tecnologie e digital services, dedicato all'ideazione, progettazione e sviluppo di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione ed i media digitali. Costituita da un modello a rete, Reply affianca i principali gruppi industriali nella definizione di modelli di business abilitati dai nuovi paradigmi tecnologici e di comunicazione, quali, ad esempio, intelligenza artificiale, big data, cloud computing, digital communication, Internet of Things.

Reply si caratterizza per:

- ▶ una cultura orientata all'innovazione tecnologica;
- ▶ una struttura flessibile, in grado di anticipare le evoluzioni del mercato e di interpretare i nuovi driver tecnologici;
- ▶ una metodologia di delivery di provato successo e scalabilità;
- ▶ una rete di aziende specializzate per area di competenza;
- ▶ team costituiti da specialisti, provenienti dalle migliori università;
- ▶ un management di grande esperienza;
- ▶ un continuo investimento in ricerca e sviluppo;
- ▶ relazioni di lungo termine con i propri Clienti.

Per il dettaglio delle attività di business di Reply si rimanda alla *Relazione Finanziaria*⁽¹⁾ 2023.

Il modello organizzativo

Con 14.798 dipendenti (31 dicembre 2023), Reply opera con una struttura a rete costituita da società specializzate per processi, applicazioni e tecnologie, che costituiscono centri di eccellenza nei rispettivi ambiti di competenza.

- ▶ **Processi** – per Reply comprendere e utilizzare la tecnologia significa introdurre un nuovo fattore abilitante ai processi, grazie ad un'approfondita conoscenza del mercato e degli specifici contesti industriali di attuazione.
- ▶ **Applicazioni** – Reply progetta e realizza soluzioni applicative volte a rispondere alle esigenze del core business aziendale, in diversi settori industriali.

(1) La Relazione Finanziaria è disponibile online nell'area Financial Reports del sito web Reply (<https://www.reply.com/it/investors/financial-reports>)

- ▶ **Tecnologie** – Reply ottimizza l'utilizzo di tecnologie innovative, realizzando soluzioni in grado di garantire ai Clienti massima efficienza e flessibilità operativa.

I servizi di Reply includono:

- ▶ **Consulenza** - strategica, di comunicazione, di design, di processo e tecnologica;
- ▶ **System Integration** - per utilizzare al meglio il potenziale della tecnologia, coniugando consulenza di business con soluzioni tecnologiche innovative e ad elevato valore aggiunto;
- ▶ **Digital Services** - servizi innovativi basati sui nuovi canali di comunicazione e trend digitali.

Il valore delle persone

Sin dalla sua nascita, Reply si è contraddistinta sul mercato come un network di professionisti cresciuti insieme su una base di forti valori condivisi: oggi questo approccio è stato portato su scala globale. In ogni Paese in cui opera, Reply costituisce e fa crescere un forte legame col mondo accademico, ottenendo accesso ai talenti con maggior potenziale. A loro, come ai selezionati professionisti reclutati in particolare sui mercati emergenti, viene chiesta piena adesione al sistema di valori Reply.

- ▶ **L'eccellenza** è il filo conduttore di tale sistema: la ricerca della qualità deve essere quotidiana e costante, focalizzata sul miglioramento continuo del proprio lavoro e dei benefici portati ai Clienti. Un forte sistema meritocratico di valutazione permette ogni anno di valorizzare e premiare i risultati eccellenti.
- ▶ **Il Cliente** è il protagonista del sistema valoriale di Reply. I dipendenti fanno propri gli obiettivi del Cliente e con senso di responsabilità e alta integrità morale li perseguono mantenendo uno spirito collaborativo. Una survey periodica coinvolge tutti i committenti del Gruppo per rilevare il livello di soddisfazione delle attività portate avanti.
- ▶ **L'innovazione** deve essere l'elemento essenziale e quotidiano di tutti i progetti, che devono essere portati avanti con un approccio pragmatico, che coniuga coraggio nelle scelte e capacità di discernere le soluzioni più adatte al contesto, non solo dal punto di vista informatico. Sistemi interni di rewarding premiano le idee e i progetti più innovativi.
- ▶ **La velocità** si è affermata nel tempo come peculiarità dei team Reply sul mercato. La capitalizzazione delle esperienze maturate e la collaborazione coi principali vendor permettono di rispondere in tempi brevi e misurati alle necessità dei Clienti. Una forte metodologia condivisa accelera progettazioni e implementazioni.
- ▶ **Il lavoro di squadra** è il collante dell'approccio Reply. I più giovani professionisti portano le competenze maturate nel percorso accademico entrando a far parte di team guidati da persone che hanno seguito lo stesso percorso, cui sono state progressivamente riconosciute seniority, leadership e capacità di knowledge transfer.

Il risultato dell'integrazione tra un sistema valoriale forte e una costante attenzione alla valorizzazione della competenza e della conoscenza permette da sempre a Reply di crescere in maniera organica, mettendo al centro le proprie persone come protagonisti della propria offerta in ambito tecnologico, consulenziale e creativo.

Certificazioni

- ▶ Reply è certificata ISO 9001 per il **sistema di gestione della qualità** a livello di Gruppo.
- ▶ Reply S.p.A. è certificata ISO 45001 per il **sistema di gestione per la salute e sicurezza** sul lavoro attraverso cui eroga tali servizi alle società del Gruppo.
- ▶ La certificazione del **sistema di gestione ambientale** ISO 14001 è posseduta da Reply S.p.A., Reply Ltd., Reply Deutschland SE, dal Consorzio Reply Public Sector e da tutte le società consorziate. Sono incluse nel perimetro della certificazione tutte le maggiori sedi europee.
- ▶ La certificazione ISO 14064 (**Carbon footprint di Organizzazione**) è detenuta da Reply S.p.A e dal Consorzio Reply Public Sector.
- ▶ Nell'ambito della **sicurezza delle informazioni**, le certificazioni ISO/IEC 27001, TISAX e CyberEssentials, sono detenute dalle società del Gruppo per cui è rilevante rispetto ai servizi erogati.
- ▶ Whitehall Reply ha conseguito la **Certificazione sulla Parità di Genere** secondo la norma UNI/Pdr 125.
- ▶ Come fatto di rilievo, successivo al periodo di rendicontazione, nel 2024 è stata ottenuta la certificazione ISO 37001 per il **sistema di gestione per la prevenzione della corruzione** da parte di Reply S.p.A., del Consorzio Reply Public Sector e delle società consorziate.

Rating ESG

La validità del modello di gestione Reply negli ambiti di Corporate Social Responsibility è riconosciuta dalle agenzie di rating e dagli indici ESG che garantiscono agli investitori trasparenza nelle comunicazioni e comparabilità con i peers, oltre a rendere maggiormente visibile il Gruppo dal mercato finanziario.

- ▶ Dal 2012 Reply partecipa al **CDP** (ex Carbon Disclosure Project) organizzazione no-profit tra le più importanti a livello internazionale per la rendicontazione sul *Climate Change* e nel 2023 ha confermato il livello B, in continuità con il risultato 2022 a testimonianza dell'impegno in ambito climatico.
- ▶ Reply è stata confermata come *low risk* nell'indice **Sustainalytics**, agenzia di rating leader nella valutazione delle società in ambito ESG.
- ▶ Reply ha ottenuto nel 2023 dalla Scoring Agency **EthiFinance** un punteggio di 62/100 e l'assegnazione della *Silver Medal* (in forte miglioramento rispetto al 2022, in cui il punteggio era pari a 54/100).
- ▶ Reply è stata inserita nell'**ESG Mib Index**, che individua i grandi emittenti italiani quotati che presentano le migliori pratiche ESG. L'indice combina la misurazione della performance economica con valutazioni ESG in linea con i principi del Global Compact delle Nazioni Unite.
- ▶ La composizione dell'indice ESG Mib Index si basa anche sull'analisi dei criteri ESG da parte di **Vigeo Eiris**, che valuta le performance ESG degli emittenti. Nel 2023 Reply ha ottenuto un punteggio di 53/100, più alto rispetto alla media del settore, e con un punteggio specifico nell'*energy transition* di 64/100 che corrisponde al livello più alto *advanced*.

- ▶ Nel 2023 Reply è stata valutata con un rating A da **MSCI**, società leader a livello internazionale nel fornire strumenti di supporto informativo per le decisioni di investimento di investitori globali.
- ▶ Nel 2023 Reply ha conseguito la *Silver Medal* nella valutazione **EcoVadis**, confermando la prestazione con un punteggio di 64/100, in miglioramento rispetto al precedente.

Communication on progress

Dal 2021 Reply ha aderito al **Global Compact delle Nazioni Unite** impegnandosi a sostenere i Dieci Principi relativi a Diritti Umani, Lavoro, Ambiente e Lotta alla Corruzione promossi dall'iniziativa, e a dare il proprio contributo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Coerentemente con le indicazioni del Global Compact, Reply rendiconta annualmente sulla piattaforma digitale apposita (*CoP digital platform*) le azioni intraprese e i risultati raggiunti grazie all'integrazione dei Dieci Principi nelle proprie strategie ed operazioni di business, qualificando il proprio impegno a supporto del raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE



Attività di lobbying e appartenenza ad associazioni

Il Gruppo, come negli anni precedenti, non ha destinato fondi per attività di lobbying o di influenza sulle politiche pubbliche e non ha ricoperto ruoli rilevanti in associazioni di settore, associazioni di categoria o organizzazioni di advocacy nazionali e internazionali.

WE CARE! AMBIENTE

Reply gestisce le proprie attività di business con una particolare attenzione all'ambiente, contribuendo alla diffusione della cultura della sostenibilità nel rispetto delle generazioni future. Per questo il Gruppo ha adottato la Policy Ambientale dove sono delineate le linee di indirizzo per il monitoraggio e la riduzione degli impatti che le attività aziendali generano sull'ambiente, includendo anche gli aspetti legati ai consumi e alle emissioni.

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

Le principali linee guida definite nella policy, approvata dal CEO e destinata a tutti i dipendenti, riguardano l'uso consapevole delle risorse e il riciclo dei materiali, il risparmio di energia, l'efficienza energetica, l'ottimizzazione dei trasporti e la rendicontazione dei consumi. Per ognuna di queste tematiche sono delineate norme di comportamento che devono ispirare le scelte quotidiane sia a livello individuale che a livello di società (ad es. l'utilizzo di mezzi pubblici, l'acquisto di dispositivi ad alta efficienza energetica). Nella Policy Ambientale si individuano inoltre i ruoli, le responsabilità, gli strumenti e le attività da implementare per il monitoraggio degli impatti, la sensibilizzazione sui temi ambientali, la comunicazione e il reporting, confermando il rispetto di tutte le leggi e i regolamenti ambientali applicabili nei confronti delle comunità locali e nazionali e contribuendo alla divulgazione e alla sensibilizzazione sulle tematiche dello sviluppo sostenibile.

L'attenzione del Gruppo alle tematiche di natura ambientale ha generato anche numerose iniziative interne che concorrono al raggiungimento degli obiettivi di Carbon Neutrality entro il 2025 e Net Zero che Reply si è assunta entro il 2030.

Al fine di minimizzare il proprio impatto ambientale derivante dal traffico veicolare, nel 2022 è stato avviato un progetto di Mobility management per le principali sedi italiane, per analizzare gli spostamenti sistematici dei dipendenti incentivando una mobilità sostenibile.



Il percorso verso il Net Zero



A seguito dell'accordo di Parigi sul clima del 2015, molte aziende hanno intensificato i loro sforzi per affrontare il cambiamento climatico. Reply intende contribuire con tutto il suo impegno a favore della sostenibilità ambientale, e per questo si è impegnata a raggiungere:

- ▶ **Carbon Neutrality** per le proprie attività (Scope 1 e 2) entro il **2025**;
- ▶ **Net Zero** rispetto alla propria catena del valore (nel complesso delle attività dirette e indirette) entro il **2030**.

Per raggiungere l'obiettivo Net Zero, Reply sta lavorando al suo programma di riduzione delle emissioni che include una serie di azioni per ottimizzare il consumo energetico dell'azienda.

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

- ▶ Passaggio al **50% di energia elettrica da fonti rinnovabili** in tutti i Paesi entro il 2025;
 - Nel 2023, più di metà dei Paesi dove Reply è presente è approvvigionata da energia da fonti rinnovabili per più del 50% del consumo totale. Rispetto al consumo complessivo di energia elettrica dell'intero Gruppo, il 78% deriva da fonti rinnovabili.
- ▶ Evoluzione verso una **flotta green**, con il target del 30% di veicoli ibridi/elettrici nel 2025;
 - Nel 2023 la flotta Reply ha raggiunto il 29% di veicoli ibridi/elettrici, il cui utilizzo è supportato dalla presenza di apposite stazioni di ricarica sia disponibili pubblicamente nei pressi degli uffici che, per alcune delle sedi principali, installate per utilizzo dei dipendenti Reply. È stato registrato un netto aumento della presenza di veicoli ibridi/elettrici rispetto al 2022, in cui la percentuale era pari al 17%, avvicinando pertanto notevolmente l'obiettivo prefissato.
- ▶ Adozione delle linee guida della **Policy Ambientale** per ridurre e monitorare l'impatto delle attività aziendali sull'ambiente negli uffici di cui non detiene la proprietà e introduzione di **miglioramenti in termini di efficienza energetica** in tutti gli uffici entro il 2030 (in Italia);
 - Per il 2024, in continuità con il 2023, sono pianificate una serie di misure che hanno l'obiettivo di **migliorare l'efficienza energetica degli uffici, in particolare degli impianti di illuminazione**. In diverse sedi infatti continuerà l'**attività di relamping** con illuminazione a LED sia per gli esterni che per gli interni degli edifici. Nel 2023 è stata effettuata la diagnosi energetica degli edifici soggetti ad obbligo di legge e sono stati previsti ad esempio l'**installazione dei pannelli fotovoltaici** e l'**introduzione di rilevatori PIR di presenza** per efficientare il consumo elettrico.
 - Nel contesto dei progetti di ristrutturazione delle sedi, si sta valutando l'opportunità di procedere con **certificazioni volontarie di efficienza energetica** e impronta ecologica degli edifici (ad es. LEED, BREEAM), che sono già disponibili per alcune delle sedi utilizzate dal Gruppo nelle diverse Region. In particolare si contano 10 sedi certificate (5 BREEAM, 5 LEED) e una in fase di certificazione LEED entro la prima metà del 2024.
- ▶ Costituzione della **Reply Forest** per assorbire tonnellate di CO₂ e per supportare la riforestazione;
 - Alla fine del 2023 tutte le Company Reply possiedono in totale più di 1.800 alberi tramite Treedom: la Reply Forest, insieme alle foreste delle società Reply, è attualmente in grado di assorbire più di 500 tonnellate di CO₂ all'anno.
- ▶ Attivazione del programma di compensazione per raggiungere la **Carbon Neutrality nel 2025 e Net Zero nel 2030** per le emissioni di CO₂ equivalente;
 - È stato avviato l'acquisto di crediti di carbonio per la compensazione volontaria degli Scope 1 e 2 attraverso progetti di offsetting certificati, come previsto dall'obiettivo di Carbon Neutrality definito per il 2025.

In aggiunta, Reply si impegna a raggiungere anche lo **status zero-waste** entro il **2030**. Con l'obiettivo di riutilizzare e riciclare laddove esistono opportunità nell'e-waste, Reply donerà, riutilizzerà o riciclerà il 100% dei rifiuti elettronici come computer e server.

I consumi



I consumi energetici del Gruppo Reply si riferiscono a:

- ▶ **Energia elettrica**, prelevata da rete, per il funzionamento dei sistemi di illuminazione e per gli apparati tecnologici e informatici (ad es. computer, stampanti, server, data center);
- ▶ **Gas naturale** per il funzionamento degli impianti termici installati negli uffici Reply, il cui consumo è strettamente legato al volume delle attività e delle sedi aziendali;
- ▶ **Gasolio, benzina e GPL** utilizzati per l'alimentazione della flotta aziendale;
- ▶ **Gasolio** utilizzato per il riscaldamento;
- ▶ **Teleriscaldamento** per il riscaldamento degli ambienti e/o la produzione di acqua calda sanitaria, che consente di produrre un minore impatto sull'ambiente.
- ▶ **Raffrescamento e riscaldamento tramite energia elettrica** (utilizzando fancoil o condizionatori) spesso non direttamente quantificabile perché incluso nei consumi complessivi di energia elettrica degli uffici.

In relazione alle attività svolte, Reply non utilizza combustibili derivanti da fonti rinnovabili e non produce energia per la rivendita.

Nella tabella di seguito sono riportati i consumi energetici per tipologia nel triennio 2021-2023.

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2023	2022	2021
Energia elettrica	kWh/anno	11.310.110	13.345.458	10.067.118
Teleriscaldamento	kWh/anno	5.042.617	6.051.748	4.269.938
Gas naturale	m³/anno	268.825	334.689	1.291.914
Gasolio (riscaldamento)	l/anno	23.084	9.000	10.000
Gasolio (auto)	l/anno	1.579.398	1.675.487	1.380.179
Benzina	l/anno	365.068	192.881	86.631
GPL	kg/anno	12	-	-
Ricarica veicoli elettrici	kWh/anno	337.726	-	-

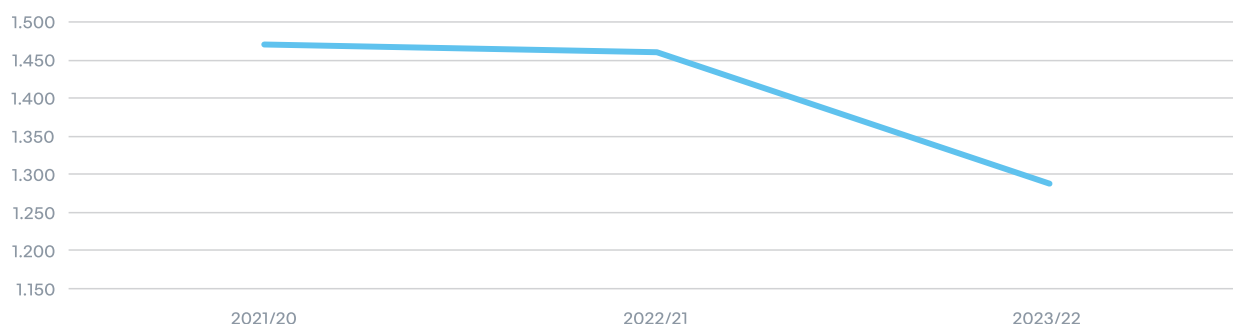
TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2023	2022	2021
Energia Elettrica	GJ/anno	40.716	48.044	36.242
Teleriscaldamento	GJ/anno	18.153	21.786	15.372
Gas naturale	GJ/anno	9.729	13.308	49.332
Gasolio (riscaldamento)	GJ/anno	824	344	382
Gasolio (auto)	GJ/anno	56.209	63.977	52.702
Benzina	GJ/anno	11.782	6.389	2.977
GPL	GJ/anno	1	-	-
Ricarica veicoli elettrici	GJ/anno	1.216	-	-
TOTALE	GJ/anno	138.630	153.848	157.006

Per quanto riguarda i consumi di **carburante** per le auto, i dati del 2023 sono rimasti paragonabili a quelli dell'anno precedente nonostante la crescita dell'organico del Gruppo. Nel corso del 2023, è stata registrata una diminuzione nei consumi di **energia elettrica**, **teleriscaldamento** e **gas per il riscaldamento**. Infine, i consumi relativi alle ricariche dei veicoli elettrici svolte dai dipendenti al di fuori degli uffici Reply sono stati esplicitati a differenza degli anni precedenti, in cui erano rendicontati insieme ai consumi di energia elettrica per le sedi.

Il miglioramento in termini di efficienza per quanto riguarda i consumi di **teleriscaldamento** ed **elettricità** è apprezzabile, infatti, il consumo in kWh per dipendente è sceso dell'11,9%, con un consumo medio di 1.287 kWh rispetto al valore dell'anno precedente di 1.461 kWh. Complessivamente, rispetto al 2021/2020, dove i consumi equivalevano a 1.470 kWh per dipendente², è stata riscontrata una diminuzione del 12,5%.

(2) I dati "per dipendente" sono calcolati come media su due anni consecutivi.

CONSUMI KWH PER DIPENDENTE



Energia da fonti rinnovabili

Reply sta lavorando per approvvigionare con elettricità da fonti rinnovabili tutte le maggiori sedi worldwide entro il 2025. In quest'ottica, è proseguito l'impegno preso nel 2021 con la sottoscrizione di contratti di fornitura di energia elettrica rinnovabile, che in Germania a fine 2023 ha superato l'80% del consumo totale.

Nel 2023, complessivamente, Reply ha attinto il 78% di energia elettrica da fonti rinnovabili.

FONTE ELETTRICITÀ ACQUISTATA NEL 2023

REGION	NAZIONE	ELETTRICITÀ 2023 COMPLESSIVA (kWh)	ELETTRICITÀ 2023 DA RINNOVABILI (kWh)	% RINNOVABILI ⁽³⁾ 2023	% RINNOVABILI ⁽³⁾ 2022
Region 1	BRASILE	108.501,00	108.501,00	100%	85%
	ITALIA	7.779.740,90	6.715.796,40	86%	94%
	NUOVA ZELANDA	13.500,00	11.685,80	87%	85%
	ROMANIA	53.850,00	32.180,80	60%	51%
	CINA	5.052,30	1.465,70	29%	29%
	INDIA	50.268,00	10.824,80	22%	21%
	USA	1.049.427,90	233.385,90	22%	21%
Region 2	GERMANIA	1.434.783,20	1.164.085,40	81%	61%
	AUSTRIA	16.026,70	12.896,50	80%	81%
	CROAZIA	43.127,00	30.136,70	70%	65%
	CINA	6.009,10	1.743,20	29%	29%
	POLONIA	38.417,30	8.269,10	22%	18%
Region 3	LUSSEMBURGO	14.626,50	14.610,70	100%	92%
	REGNO UNITO	491.177,40	418.229,90	85%	42%
	OLANDA	24.479,40	10.094,20	41%	-
	BELGIO	120.159,50	33.104,70	28%	25%
	FRANCIA	57.223,60	14.791,30	26%	23%
	MAROCCO	3.739,60	715,20	19%	-
TOTALE		11.310.110,20	8.822.518,20	78%	82%

(3) La percentuale di energia da fonti rinnovabili è calcolata sulla base dei contratti specifici, quando presenti, o ipotizzata sulla base di fuel mix nazionali.

Le emissioni di gas serra



Le emissioni di gas ad effetto serra del Gruppo sono quelle di una organizzazione office-based e sono da ricondursi principalmente all'utilizzo di combustibili fossili per riscaldamento, viaggi di lavoro e acquisto di energia elettrica prodotta da terzi. Le emissioni derivanti dalle attività di Reply sono quindi molto limitate e legate ad asset tradizionali, come impianti elettrici e termici. Per rendicontare le proprie emissioni il Gruppo Reply ha seguito i cinque principi – rilevanza, completezza, coerenza, trasparenza e precisione – indicati del *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard*, bilanciandoli in funzione dei propri obiettivi.

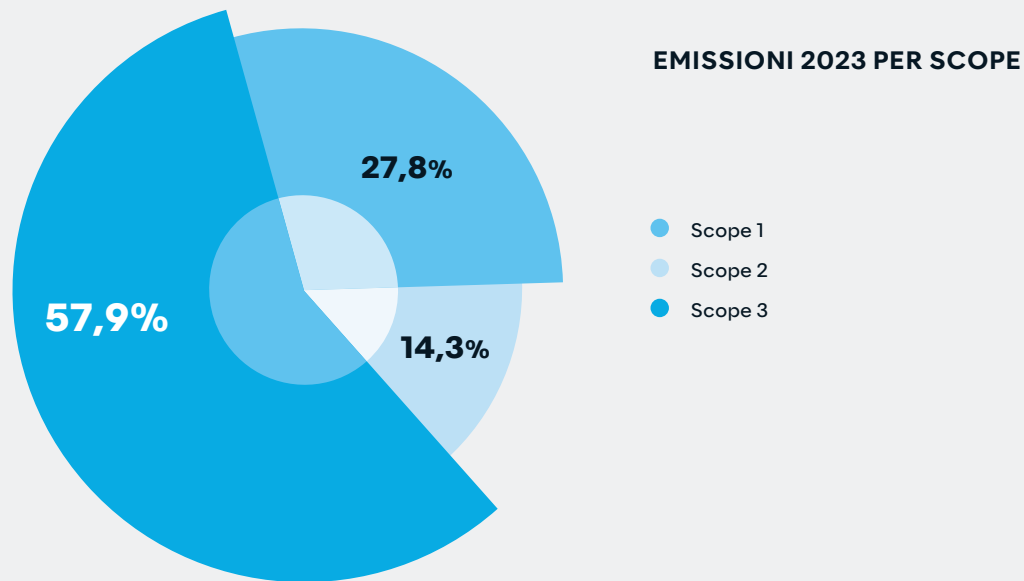
Nei seguenti paragrafi sono riportate le emissioni di gas ad effetto serra di:

- ▶ **Scope 1**, ovvero quelle dirette derivanti dal consumo di gas naturale, gasolio, benzina e GPL;
- ▶ **Scope 2**, ovvero quelle indirette derivanti dal consumo di energia elettrica e per teleriscaldamento.

Le emissioni indirette sono state calcolate secondo due diverse metodologie:

- ▶ *Market-based*: riporta le emissioni connesse all'energia elettrica e per teleriscaldamento con Garanzie di Origine che possano comprovare la provenienza dell'energia. In assenza di tali garanzie il calcolo è stato eseguito riferendosi al mix residuale, che comporta emissioni più alte rispetto alle emissioni calcolate con la metodologia Location-based;
- ▶ *Location-based*: riflette l'intensità media delle emissioni relative alle reti dalle quali l'energia viene erogata.
- ▶ **Scope 3**, ovvero quelle indirette legate ai viaggi di lavoro dei dipendenti, all'upstream del consumo di carburante e energia elettrica, al consumo di acqua e allo smaltimento dei rifiuti.

Di seguito sono rappresentate le emissioni complessive distinte per Scope (con Scope 2 Market-Based).



SCOPE	UNITÀ DI MISURA	2023	2022	2021
Emissioni dirette (Scope 1)	ton CO _{2eq}	5.335 (-1%)	5.400	6.294
Emissioni indirette (Scope 2) LOCATION-BASED	ton CO _{2eq}	4.515 (-5%)	4.757	3.898
Emissioni indirette (Scope 2) MARKET-BASED	ton CO _{2eq}	2.737 (-0%)	2.738	2.416
Emissioni indirette (Scope 3)	ton CO _{2eq}	11.094 (+46%)	7.578	3.011

Analizzando l’andamento delle emissioni di gas ad effetto serra nel triennio 2021-2023, si registra:

- ▶ un valore di emissioni in continuità con l’anno precedente per la quota di Scope 1;
- ▶ una lieve diminuzione delle emissioni per la quota di Scope 2;
- ▶ un aumento delle emissioni per la quota di Scope 3 a causa di un aumento dei viaggi di lavoro.

La ripresa dei viaggi di lavoro su tutto il perimetro Reply genera il contributo più significativo, che ha modificato il rapporto dei contributi dei diversi scope rispetto alle emissioni CO_{2eq} totali. In particolare, Scope 1 e 2 sono diminuiti in termini percentuali in favore di Scope 3 rispetto ai dati complessivi del 2022.

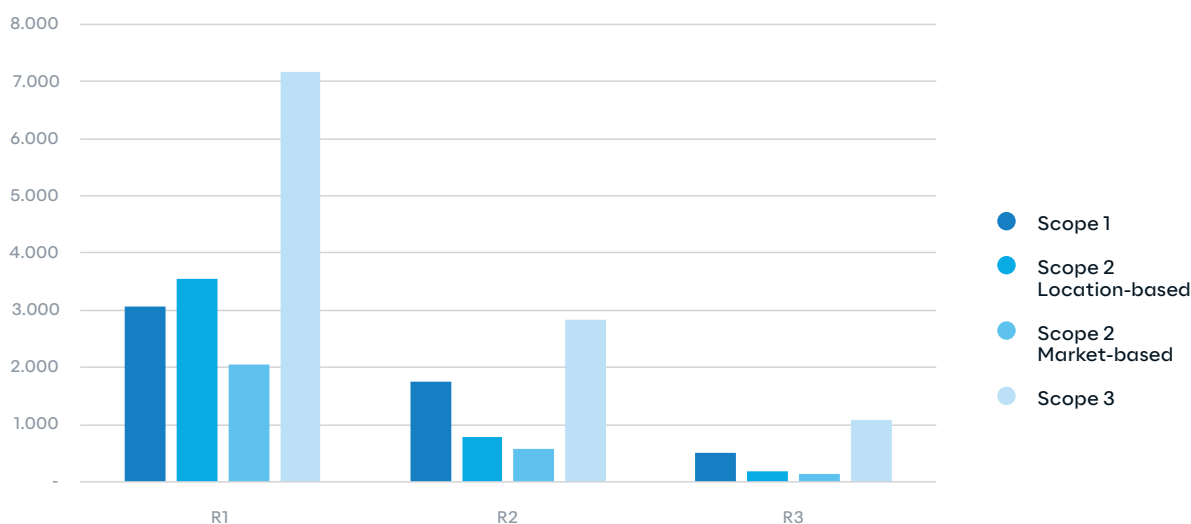
Nella tabella seguente sono riportate le emissioni relative al 2023, con la suddivisione per Region.

EMISSIONI DI CO_{2EQ} PER REGION NEL 2023

SCOPE	UNITÀ DI MISURA	R1	R2	R3	TOTALE
Emissioni dirette (Scope 1)	ton CO _{2eq}	3.064	1.761	511	5.335
Emissioni indirette (Scope 2) LOCATION-BASED	ton CO _{2eq}	3.555	775	186	4.515
Emissioni indirette (Scope 2) MARKET-BASED	ton CO _{2eq}	2.038	567	132	2.737
Emissioni indirette energetiche (Scope 3)	ton CO _{2eq}	7.169	2.841	1.084	11.094

L'ampio utilizzo di teleriscaldamento in Region 1 causa il maggior contributo delle emissioni indirette Scope 2 in contro-tendenza rispetto alle altre Region, come visibile anche dal grafico sotto.

EMISSIONI DI CO_{2EQ} PER REGION NEL 2023 (t CO_{2eq})

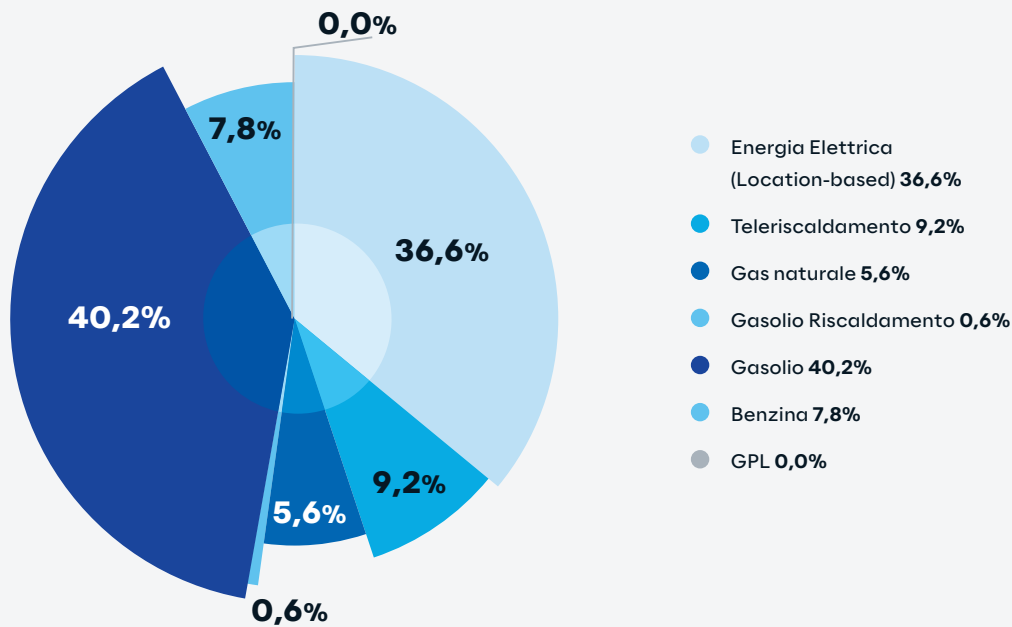


SCOPE 1 E 2

Dal grafico sottostante, nel quale è riportata una suddivisione delle emissioni totali di gas serra per Scope 1 e 2 rispetto alle singole fonti, si evince che:

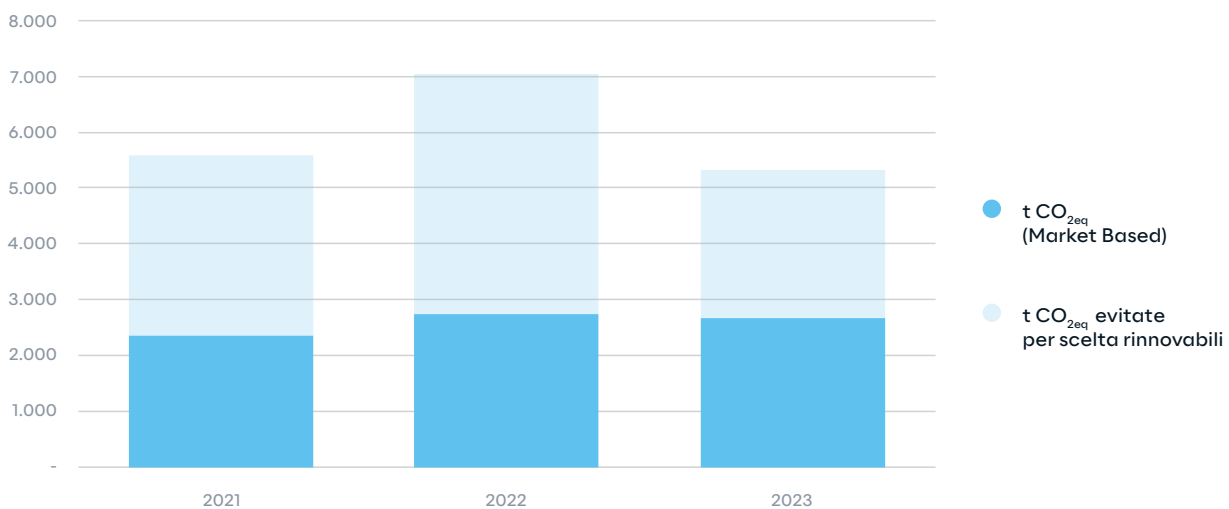
- ▶ il principale contributo deriva dal consumo di carburante (principalmente gasolio e benzina) per le auto aziendali (48,0%)
- ▶ seguito dal consumo di energia elettrica per gli uffici e gli apparati tecnologici e informatici (36,6%)
- ▶ il contributo minore è dato dal riscaldamento degli uffici tramite gas, gasolio e teleriscaldamento (15,4%)

EMISSIONI DI CO₂EQ (Scope 1 + Scope 2 Location-Based) SUDDIVISE PER FONTE AL 2023



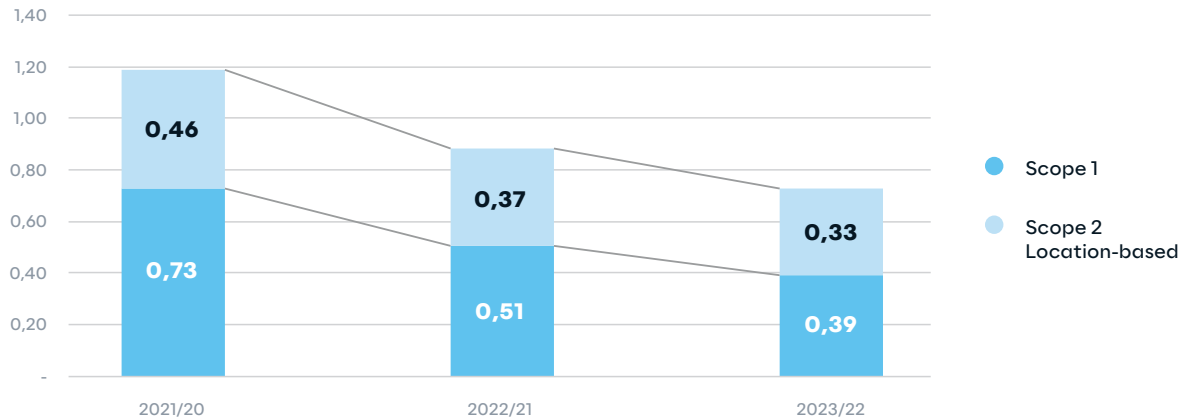
L'impatto positivo dato dall'utilizzo di energia da fonti rinnovabili è evidente dall'analisi di Scope 2 Market-Based: l'area in trasparenza nel grafico rappresenta la quota di emissioni in più che si avrebbero in assenza di contratti "green", mentre l'area colorata evidenzia la componente emissiva reale per Reply.

Emissioni Scope 2 Marked Based



L'analisi dell'intensità delle emissioni basata sul numero di dipendenti del Gruppo evidenzia una riduzione complessiva, sia per Scope 1, giustificabile con il minimo incremento dei consumi rispetto alla crescita dei dipendenti Reply, sia per Scope 2, dovuta anche alla diminuzione delle emissioni Location-based.

EMISSIONI DI CO₂EQ PER DIPENDENTE (tCO₂eq)



SCOPE 3

Il calcolo delle emissioni di Scope 3 considera le emissioni di gas serra che non sono sotto il diretto controllo aziendale, ma che sono indirettamente legate alla catena del valore di Reply, in particolare a monte (*upstream activities*) dell'attività del Gruppo. L'individuazione delle fonti emissive è stata guidata in particolare dalla strategia aziendale che ha l'obiettivo di identificare e comprendere i rischi e le opportunità associate alle emissioni della propria catena del valore, per definire obiettivi di riduzione, monitorare le prestazioni e migliorare le informazioni nei confronti dei propri stakeholder. In questo modo è possibile aumentare la trasparenza della rendicontazione.

Le categorie di emissione individuate rispetto alle indicazioni del GHG Protocol sono le seguenti:

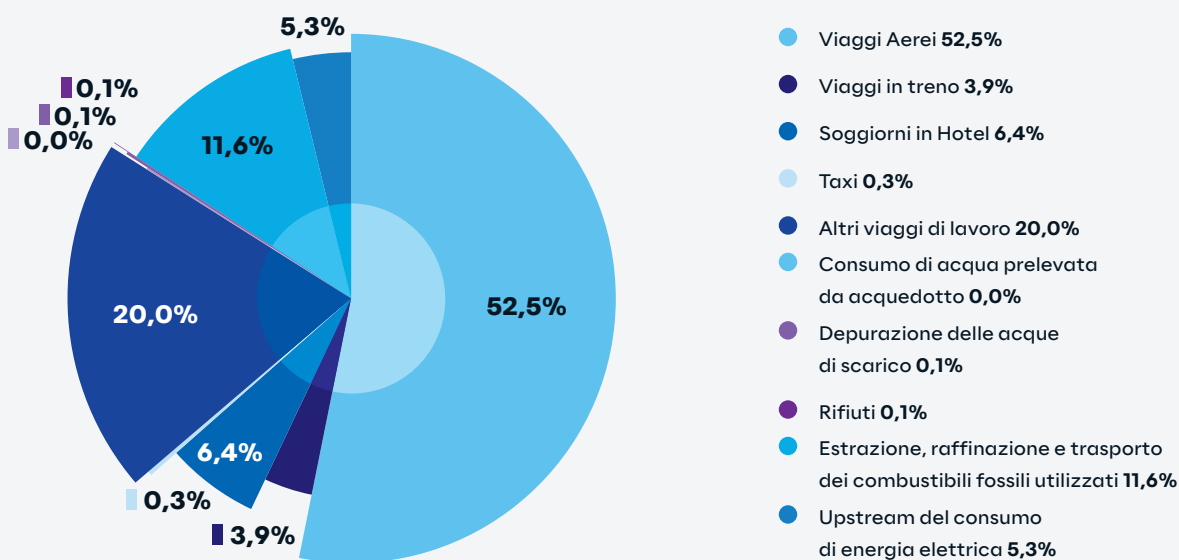
- ▶ **Categoria 1** - Beni e servizi acquistati (*purchased goods and services*): consumo di acqua prelevata da acquedotto;
- ▶ **Categoria 3** - Emissioni relative alla produzione di carburanti ed energia (*fuel and energy related activities*) non incluse nello Scope 1 o Scope 2: emissioni associate all'estrazione, alla raffinazione e al trasporto dei combustibili (gas e diesel per il riscaldamento, diesel e benzina per le auto aziendali) prima della combustione (*well-to-tank*); emissioni a monte dovute ai consumi di energia elettrica per gli uffici e teleriscaldamento (introdotta nel 2022);
- ▶ **Categoria 5** - Rifiuti generati da attività (*waste generated in operations*): emissioni dovute alla depurazione delle acque di scarico prodotte e, dal 2023, anche ai rifiuti derivanti da smaltimenti.

- ▶ **Categoria 6** - Viaggi di lavoro (*business travel*): emissioni dovute ai viaggi in aereo, treno, soggiorni in hotel, taxi e altri viaggi di lavoro che comprendono anche il rimborso spese per i viaggi con auto personale e il carburante utilizzato per le auto a noleggio;

Dal grafico sottostante, nel quale è riportata una suddivisione delle emissioni totali di gas serra per Scope 3 rispetto alle singole fonti, si evince che:

- ▶ I **viaggi aerei** da soli rappresentano più della metà del contributo emissivo di scope 3;
- ▶ Quasi un terzo del totale è da attribuirsi ai restanti **contributi legati ai viaggi di lavoro**;
- ▶ La componente rimanente raggruppa le categorie 1, 3 e 5.

EMISSIONI DI CO_{2eq} INDIRETTE (SCOPE 3) PER TIPOLOGIA 2023



Di seguito il dettaglio delle emissioni indirette per Region.

EMISSIONI DI CO_{2eq} INDIRETTE (SCOPE 3) PER REGION NEL 2023

Categorie		EMISSIONI per Scope 3 (t CO _{2eq})			
		R1	R2	R3	Totale
Business Travel	Viaggi aerei	3.553,9	1.568,6	701,1	5.823,6
	Viaggi in treno	160,0	151,7	115,5	427,2
	Soggiorni in hotel	356,5	257,9	91,6	706,0
	Taxi	18,6	9,4	0,5	28,5
	Altri viaggi di lavoro	1.858,8	349,3	6,6	2.214,8
	Totale Business Travel	5.947,9	2.336,9	915,3	9.200,1
Purchased goods and services	Consumo di acqua prelevata da acquedotto	8,6	1,8	0,9	11,3
	Totale Purchased goods and services	8,6	1,8	0,9	11,3
Waste generated in operations	Depurazione delle acque di scarico	9,8	2,0	1,0	12,8
	Rifiuti	3,6	0,0	0,0	3,7
	Totale Waste generated in operations	13,4	2,1	1,0	16,5
Fuel and energy related activities	Estrazione, raffinazione e trasporto dei combustibili fossili utilizzati	736,6	418,1	126,8	1.281,5
	Upstream del consumo di energia elettrica	462,6	81,9	39,6	584,2
	Totale Fuel and energy related activities	1.199,2	500,1	166,4	1.865,7
Totale		7.169,2	2.840,8	1.083,5	11.093,6

La gestione dei rifiuti

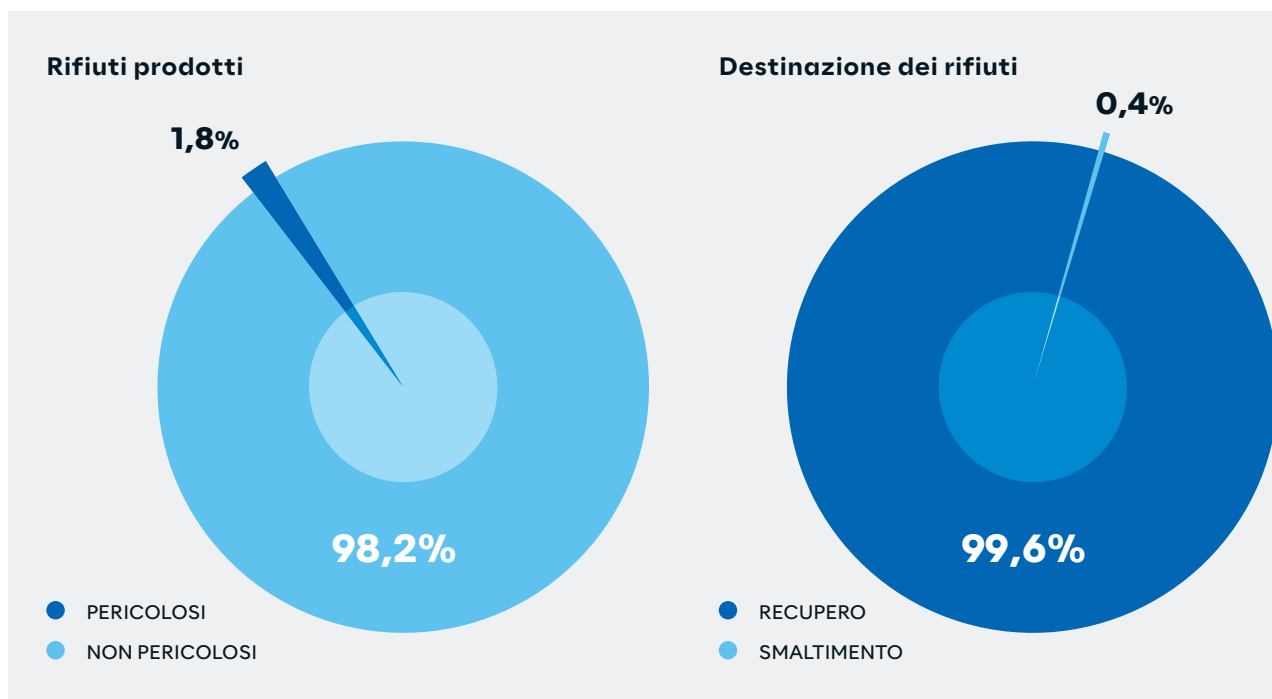


Reply è un'organizzazione basata su attività di tipo prettamente intellettuale pertanto non ne derivano impatti rilevanti per l'ambiente né a monte né a valle della sua catena di valore. Reply infatti non conduce attività che necessitino di materie prime in ingresso, né produce rifiuti specifici legati alla realizzazione dei suoi servizi di business, quindi non sono presenti aspetti critici legati a possibili impatti derivanti dalla gestione di rifiuti speciali.

Per quanto concerne i rifiuti generati all'interno dell'organizzazione, prettamente legati ad attività di ufficio, si possono identificare le apparecchiature elettroniche (ad es. laptop, stampanti etc.), meglio noti come **RAEE** (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche). Nel perimetro italiano Reply si occupa della gestione di questo tipo di rifiuti con cadenza stabilita in base a necessità contingenti. I Fornitori esterni per la gestione dei rifiuti vengono qualificati seguendo le procedure interne di riutilizzo e dismissione degli asset, che prevedono la verifica dei requisiti di legge per l'espletamento di tale tipo di attività. Inoltre, per quanto concerne la tenuta sotto controllo degli smaltimenti di apparecchiature elettroniche, sono presenti dei KPI nell'ambito del sistema di gestione ambientale che tengono traccia sia dei laptop acquistati che di quelli smaltiti, donati e venduti ai dipendenti. Di seguito sono illustrati i dati riguardanti i rifiuti speciali prodotti da Reply nel 2023 suddivisi per tipologie.

RIFIUTI (ton)									
	RECUPERO			SMALTIMENTO					
	RIUTILIZZO	RICICLAGGIO	ALTRA OPERAZIONE DI RECUPERO	INCENERIMENTO (SENZA REC. EN.)	INCENERIMENTO (CON REC. EN.)	DISCARICA	ALTRA OPERAZIONE DI SMALTIMENTO	TOTALE	% SUL TOTALE
PERICOLOSI	-	0,36	2,42	-	-	-	0,36	3,14	1,76 %
NON-PERICOLOSI	0,13	0,47	174,27	-	-	-	0,30	175,17	98,24 %
TOTALE	0,13	0,83	176,69	-	-	-	0,66	178,31	100,00 %
% SUL TOTALE	0,07 %	0,47 %	99,09 %	-	-	-	0,37 %	100,00 %	
	99,63%			0,37%					

È evidente come la maggior parte dei rifiuti prodotti (98,24%) siano classificati come "non-pericolosi" e la quasi totalità vengano recuperati (99,63%).



Reply ha tra i suoi obiettivi di rendere sempre più strutturato e capillare il processo di gestione dei rifiuti in modo da poter ridurre al minimo la generazione di rifiuti speciali. Al fine di migliorare ulteriormente la gestione interna dei rifiuti nel 2023, per il personale delle sedi che è coinvolto sul tema, è stata organizzata una formazione specifica sulla gestione amministrativa dei rifiuti. La procedura per la gestione interna degli asset è stata aggiornata per una migliore valutazione degli asset, prevedendo la loro classificazione per identificare quali siano destinati a diventare rifiuti e quali invece possano essere riutilizzati. Al fine di integrare la circolarità dei beni e la sua valorizzazione, Reply ha deciso di continuare ad impegnarsi in attività di donazione di laptop ancora funzionanti ma non adeguati ai requisiti tecnici-operativi interni. Nel 2023 in Italia si possono contare infatti più iniziative, sia interne verso i dipendenti che ne fanno richiesta; che esterne con il coinvolgimento di a vari enti di beneficenza, per un totale di 71 laptop che sono stati destinati a nuovi utilizzi.

Per tutto ciò che riguarda **rifiuti urbani**, tutti gli uffici contengono appositi contenitori per la raccolta differenziata per tutte le tipologie gestite localmente (ad es. plastica, carta, organico, metallo) in modo capillare.

Reply incoraggia i dipendenti a non utilizzare bicchieri usa e getta e, quando possibile, ad usare una propria tazza da riutilizzare, in modo da ridurre considerevolmente l'impatto dei rifiuti. Nel 2023 Reply ha raggiunto l'obiettivo di eliminare la plastica monouso in tutte le sedi, coerentemente con la direttiva Europea SUP (Single Use Plastic). Inoltre in Italia nel 2023 sono stati introdotti bicchierini compostabili per caffè e the e sono state sostituite le palette in plastica con altri materiali compostabili per essere convogliati nell'organico. Ugualmente, sono state sostituite le bottigliette d'acqua naturale in materiale compostabile da gettare nell'organico, mentre l'acqua frizzante attualmente è distribuita

in lattine in alluminio da gettare nella raccolta del metallo. Il raggiungimento di questo obiettivo garantisce una maggiore quantità di rifiuti destinati ad avere una seconda vita, come sotto prodotti riutilizzabili.

Nel 2023 inoltre, in Italia Reply si è fatta promotrice dell'iniziativa proposta in collaborazione con il provider di caffè e le aziende di raccolta rifiuti municipali per la raccolta differenziata delle cialde, non più gettate nel bidone indifferenziato, ma raccolte separatamente al fine di recuperare l'alluminio e il residuo di caffè avviabili rispettivamente agli impianti di riciclo (fonderie) e agli impianti di recupero (compostaggio). Tale iniziativa è stata attivata per la sede di Torino ed è prevista l'attivazione nelle altre due sedi principali di Milano e Roma, entro la fine del 2024. Reply concretizza la sua attenzione all'ambiente anche attraverso il riutilizzo di materiali promozionali, come i rollup, che vengono riciclati all'80% per creare omaggi in edizione limitata da distribuire ai dipendenti che hanno contribuito attivamente alle iniziative.

La gestione dell'acqua



Reply ritiene che le risorse idriche costituiscano un aspetto importante da monitorare, tenendo traccia dei dati relativi ai propri consumi, come di seguito riportato.

Si specifica che i consumi idrici del Gruppo si riferiscono esclusivamente all'utilizzo igienico-sanitario dell'acqua da parte delle diverse sedi delle società controllate e agli usi tecnologici da parte delle stesse, quali ad esempio impianti di climatizzazione e antincendio. Considerata l'entità dei volumi di acqua prelevati, il tipo di utilizzo che ne viene fatto e la localizzazione geografica delle sedi, gli impatti sulla risorsa idrica sono da considerarsi trascurabili.

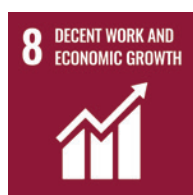
Nel 2023 le analisi di consumo sono state eseguite su una quota maggiore di dati reali a differenza dei dati prevalentemente stimati negli anni precedenti. I consumi risultano in diminuzione, rispetto al 2022, considerato l'efficientamento delle sedi.

CONSUMO DI ACQUA PER REGION (m³)

REGION	UNITÀ DI MISURA	2023	2022	2021
R1	m³/anno	48.790	73.233	47.900
R2	m³/anno	10.169	11.875	10.744
R3	m³/anno	4.907	4.674	5.063
TOTALE	m³/anno	63.866	89.783	63.707

WE CARE: PERSONE

I valori di Reply



La gestione e la valorizzazione del capitale umano di Reply sono orientate all'integrazione e al rispetto delle pari opportunità e delle diversità, le quali rappresentano un patrimonio per innovare idee e processi e per cogliere e gestire al meglio le sfide poste dal mercato.

Reply ripone la massima attenzione nella conduzione delle attività aziendali all'insegna della trasparenza e della correttezza, nel rispetto delle aspettative dei diversi portatori di interesse e delle disposizioni normative.

In particolare, Reply e le sue controllate si sono dotate di un **Codice Etico** approvato il 28 marzo 2008 e aggiornato in ultimo nel 2019, che è stato distribuito e divulgato nei Paesi in cui il Gruppo opera. Il Codice è stato elaborato per assicurare che i valori etici fondamentali del Gruppo Reply siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura aziendale, nonché lo standard di comportamento di tutti i Collaboratori del Gruppo nella conduzione delle loro attività. Il Codice Etico è destinato a tutti gli stakeholder del Gruppo: azionisti, dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti e partner d'affari. I principi etici fondamentali per il Gruppo sono: **professionalità e fiducia, legalità e onestà** delle attività svolte dal Gruppo nel pieno rispetto della normativa vigente, **imparzialità**, rispetto della **diversità e non discriminazione**, **prevenzione di potenziali conflitti di interesse** e correttezza e **trasparenza** di tutte le azioni svolte dai destinatari del codice. Nel Codice Etico sono inoltre esplicitate le regole comportamentali che definiscono i rapporti di Reply con i propri stakeholder.

Nel Codice Etico adottato dal Gruppo sono inoltre descritti i rapporti con **autorità ed istituzioni pubbliche**, demandati a chi è formalmente incaricato nelle singole società con esplicito mandato. I rapporti con le istituzioni sono basati su liceità, trasparenza, chiarezza e correttezza nel pieno rispetto della normativa vigente.

In aggiunta, Reply ha definito la **Human Rights & Labour Policy** che ripudia il lavoro minorile e il lavoro forzato e tutela la libertà di associazione e la contrattazione collettiva in tutto il



Gruppo e ha emanato la **Modern Slavery Policy** contro le moderne forme di schiavitù. Reply si impegna a perseguire i massimi risultati per la protezione della sicurezza dell'ambiente di lavoro e della salute dei lavoratori e opera nel rispetto delle comunità locali e nazionali, contribuendo alla diffusione e alla sensibilizzazione in tema di sviluppo sostenibile.

Il rapporto con i dipendenti è sviluppato attraverso la specializzazione delle competenze, l'attenzione per la qualità e la collaborazione per la realizzazione degli obiettivi, valutando costantemente il contributo delle singole persone ai risultati aziendali. Le singole aziende del Gruppo hanno autonomia e responsabilità, ma i valori Reply, compresa l'attenzione ai temi legati alla diversity, fungono da collante e garantiscono la corretta gestione delle dinamiche interne ed esterne, definendo una cultura comune.

Inoltre, Reply propone una volta all'anno l'**Employee Survey**, un questionario mirato a valutare soddisfazione, coinvolgimento e umore dei dipendenti su tematiche affini ai valori di Reply, alla collaborazione con i colleghi e alle aspettative personali. L'iniziativa è lanciata simultaneamente in tutti i Paesi dove il Gruppo è presente e interessa tutti i dipendenti⁴ aventi almeno due mesi di anzianità lavorativa in Reply.

(4) Ad esclusione dei livelli "executive"

La partecipazione è libera e anonima e i partecipanti hanno la possibilità di condividere il loro punto di vista e contribuire al miglioramento del proprio ambiente di lavoro esprimendo il loro grado di accordo con le affermazioni proposte e aggiungendo eventuali commenti generali o specifici sui temi valutati. Dal 2023 sono state introdotte alcune domande per la valutazione degli aspetti legati a diversità e inclusione, che sono risultate tra le dimensioni di analisi con la media più alta in tutte le Region. I risultati conseguiti da ogni società sono distribuiti ai Partner delle stesse, che sono chiamati ad analizzarli, a condividerli con i dipendenti e a proporre un piano d'azione per potenziare i punti rivelatisi migliorabili. Il confronto con i risultati ottenuti negli anni precedenti consente di valutare l'andamento nel tempo degli indicatori e assicura il mantenimento dell'attenzione a un miglioramento continuo. Nel 2023 i dipendenti invitati a partecipare sono stati più di 12.700, in aumento rispetto al 2022, coerentemente con la crescita del Gruppo.

Tutti i **collaboratori** del Gruppo sono tenuti ad agire legalmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel rispettivo contratto di collaborazione e quanto previsto dal Codice Etico operando con diligenza per tutelare i beni aziendali.

I rapporti con i **clienti** sono improntati alla condivisione degli obiettivi, in uno spirito di professionalità, responsabilità ed integrità. I dipendenti e i collaboratori del Gruppo devono pertanto perseguire il mantenimento e lo sviluppo delle relazioni esistenti secondo i più elevati standard qualitativi per il soddisfacimento delle ragionevoli aspettative del Cliente che verranno regolarmente monitorate.

La selezione dei **fornitori** e la formulazione delle condizioni di acquisto dei beni e servizi per le società del Gruppo è dettata da valori e parametri di liceità, concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità nel prezzo, qualità del bene e/o del servizio, valutando accuratamente le garanzie di assistenza ed il panorama delle offerte.

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

Raccolta fondi

Reply crede che la forza della comunità possa fare una grande differenza e per questo propone iniziative di raccolta fondi a sostegno della ricerca e della beneficenza.

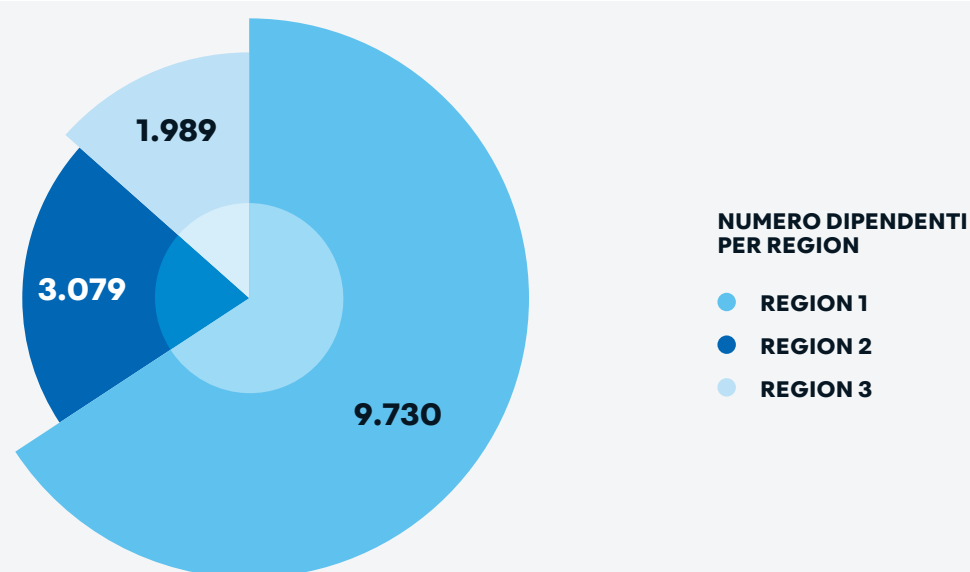
Nel 2023 sono stati organizzati numerosi Charity Market presso le sedi Reply con l'obiettivo di raccogliere donazioni e sensibilizzare su temi importanti. Hanno partecipato a questa iniziativa i dipendenti di 13 uffici diversi.

I dipendenti



Nuovi assunti

Il Gruppo Reply al 31 dicembre 2023 conta 14.798 dipendenti, in crescita del 14,1% rispetto all'anno precedente.



FASCIA DI ETÀ	2023				2022		2021	
	UOMINI	DONNE	ALTRO	NON DICHIARATO	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 anni	4.564	1.866	0	0	3.747	1.605	2.723	1.185
30 < x < 50	5.175	2.142	0	0	4.707	1.944	3.966	1.554
> 50 anni	816	235	0	0	756	214	536	152
Totale	10.555	4.243	0	0	9.210	3.763	7.225	2.891

In questa Dichiarazione, dove disponibili, i dati in ambito sociale considerano anche le due nuove categorie "Altro" e "Non Dichiarato" in aggiunta a "Uomini" e "Donne" per migliorare la rappresentatività di genere come da best practice. I dati raccolti per il 2023 non comprendono ancora persone che si identificano in queste nuove categorie. Nelle tabelle seguenti è disponibile il dettaglio dei nuovi assunti per il 2023.

UOMINI			
	Nuovi assunti <30 anni	Nuovi assunti 30 ≤ x ≤ 50 anni	Nuovi assunti >50 anni
TOTALE			
Region 1	1.471	241	9
Region 2	281	252	17
Region 3	206	156	11

Nel 2022 il totale dei nuovi assunti uomini era di:

- ▶ 2.042 con meno di 30 anni
- ▶ 831 tra i 30 e 50 anni
- ▶ 66 oltre i 50 anni

DONNE			
	Nuovi assunti <30 anni	Nuovi assunti 30 ≤ x ≤ 50 anni	Nuovi assunti >50 anni
TOTALE			
Region 1	500	104	5
Region 2	116	79	6
Region 3	124	71	6

Nel 2022 il totale dei nuovi assunti donne era di:

- ▶ 868 con meno di 30 anni
- ▶ 354 tra i 30 e 50 anni
- ▶ 20 oltre i 50 anni

Turnover

Reply presenta un tasso di compensazione di 1,9 ingressi per ogni uscita, dato coerente rispetto al 2022, in cui era pari a 1,8 e in leggera crescita rispetto al 2021, dove era pari a 1,5.

È inoltre attivo il **programma di mobilità interna orizzontale** (Skydive) che ha l'obiettivo di fare retention offrendo nuove opportunità di lavoro all'interno del Gruppo e, allo stesso tempo, di consentire alle Company di assumere persone già integrate nel contesto Reply. Il programma è permanente e offre la possibilità a staff e manager di trasferirsi in una qualsiasi altra Company del Gruppo nella stessa nazione o all'estero, mantenendo -dove possibile- analoghe condizioni contrattuali. Tre volte all'anno le Company pubblicano le opportunità di lavoro sulla pagina dedicata nella piattaforma di enterprise social networking aziendale e i dipendenti possono candidarsi, senza alcun tipo di restrizione. Nel 2023 hanno trovato nuove opportunità all'interno del network Reply più di 190 dipendenti, in linea con l'anno precedente, da considerare l'incremento nel numero di dipendenti che hanno scelto di non trasferirsi dopo essersi candidati.

È importante sottolineare che qualora l'applicazione non vada a buon fine o venga richiesto un supporto, il team Skydive opera durante tutto l'anno indirizzando tutti i partecipanti nella ricerca di altre opportunità.

Benefit

Al fine di aumentare il benessere generale delle persone, Reply assicura ai propri dipendenti dei benefit che variano a seconda della nazione, anche in relazione alla normativa locale. Ad esempio, per i dipendenti italiani sono disponibili, tramite la piattaforma di welfare e tramite corporate benefit, una serie di servizi in ambito salute, benessere, cura della persona e mobilità come ad esempio possibilità di prenotare visite specialistiche e acquistare abbonamenti per centri sportivi, di acquistare abbonamenti per la mobilità, di ricevere rimborsi per le spese sostenute in ambito scolastico e assistenziale per i familiari. In nessuna Region in cui opera Reply si rilevano differenze significative nell'attribuzione dei benefit per le diverse tipologie di contratto applicato (tempo indeterminato, determinato o part-time).

Rapporti di lavoro

Reply considera l'offerta di rapporti di lavoro stabili e duraturi nel tempo un requisito fondamentale per sostenere la crescita dei propri dipendenti⁵. La totalità dei dipendenti assunti in Italia, Francia, Belgio e Brasile è coperta da contratti collettivi di settore; tale pratica non è applicata negli altri Paesi in cui non è prevista dalla legislazione locale. Tuttavia, per i dipendenti non coperti da contratti collettivi, Reply determina le loro condizioni di lavoro e i termini di impiego in analogia con i contratti collettivi con cui sono inquadrati gli altri dipendenti.

Dipendenti	2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti a tempo indeterminato	4.208	10.478	14.686	3.725	9.135	12.860
Numero di dipendenti a tempo determinato	35	77	112	38	75	113
Numero di dipendenti	4.243	10.555	14.798	3.763	9.210	12.973

Nel 2023, a conferma dell'attenzione che l'azienda ripone alla tutela della stabilità occupazionale, il 99% delle donne e il 99% degli uomini è assunto a tempo indeterminato. Anche per il 2022 e per il 2021 erano state registrate le stesse percentuali.

Dipendenti	Region 1	Region 2	Region 3	Totale
Numero di dipendenti a tempo indeterminato	9.712	3.022	1.952	14.686
Numero di dipendenti a tempo determinato	18	57	37	112
Numero di dipendenti	9.730	3.079	1.989	14.798

Sono assunti a tempo indeterminato il 99,2% dei dipendenti, così suddivisi:

- ▶ il 99,8% dei dipendenti nella Region 1 (nel 2022 e nel 2021, erano assunti a tempo indeterminato il 99,8% dei dipendenti)
- ▶ 98,1% dei dipendenti nella Region 2 (nel 2022, erano assunti a tempo indeterminato il 98,0% dei dipendenti mentre nel 2021 il 98,1%)
- ▶ 98,1% dei dipendenti nella Region 3 (nel 2022, erano assunti a tempo indeterminato il 97,3% mentre nel 2021 il 96,8%)

(5) Non sono conteggiati i dipendenti ad ore non garantite poiché non rilevanti

Dipendenti	2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti a tempo pieno	3.912	10.220	14.132	3.477	8.900	12.377
Numero di dipendenti a tempo parziale	331	335	666	286	310	596
Numero di dipendenti	4.243	10.555	14.798	3.763	9.210	12.973

Il 95,5% dei dipendenti ha un contratto a tempo pieno (nel 2022, la percentuale era pari al 95,4% e nel 2021 al 95,9%). Nello specifico:

- ▶ per quanto riguarda gli uomini, la percentuale di assunti a tempo pieno è pari al 96,8% (nel 2022, la percentuale era pari al 96,6% e nel 2021 al 97,3%);
- ▶ per quanto riguarda le donne, la percentuale di assunte a tempo pieno è pari al 92,2% (nel 2022, la percentuale era pari al 92,4% e nel 2021 al 92,4%).

Dipendenti	Region 1	Region 2	Region 3	Totale
Numero di dipendenti a tempo pieno	9.435	2.761	1.936	14.132
Numero di dipendenti a tempo parziale	295	318	53	666
Numero di dipendenti	9.730	3.079	1.989	14.798

Il ricorso a contratti di lavoro a tempo parziale (part time) risponde alle esigenze manifestate dai dipendenti (ad es. necessità di coniugare l'attività lavorativa con un percorso di studi, genitorialità, etc.), che solitamente sono temporanee. Reply è conforme a tutte le leggi applicabili sull'orario di lavoro: tutti gli straordinari vengono gestiti equamente, retribuiti correttamente e in conformità con la legislazione applicabile sul lavoro.

La catena di fornitura



La selezione dei collaboratori e la costruzione di relazioni virtuose e durature sono aspetti di fondamentale importanza per il Gruppo, essendo coinvolti nelle attività presso le sedi di Reply o presso i Clienti e per tale motivo le loro competenze sono valutate accuratamente. A tal fine è attivo un processo strutturato di selezione, valutazione e qualifica, gestito centralmente, che permette di monitorare costantemente il loro livello di prestazione, anche al fine di favorirne la crescita continua.

Reply attualmente gestisce le suddette attività nelle seguenti aree geografiche:

- ▶ Region 1: Italia, Romania;
- ▶ Region 2: Germania, Polonia;
- ▶ Region 3: Regno Unito, Belgio, Francia, Lussemburgo.

Il processo di integrazione del gruppo Wemanity è in corso. Sono stati condivisi i principi e i processi propri di Reply che sono in adozione.

In relazione alla tipologia di rapporto contrattuale in essere con i collaboratori esterni, nel rispetto delle peculiarità proprie di ogni nazione vengono mappati:

- ▶ **Rapporti di collaborazione diretta:** vengono inclusi in questa tipologia le collaborazioni con titolari di P.IVA, collaborazioni occasionali e altre forme di contratto di collaborazione (ad es. Zero Hour Contracts per Regno Unito);
- ▶ **Rapporti di collaborazione indiretta/veicolata da terze parti:** vengono inclusi in questa categoria tutte le altre forme di collaborazione veicolata da terze parti, che possono essere:
 - ▶ Agenzie di Somministrazione, agenzie di recruiting o staffing.
 - ▶ Organizzazioni / Aziende incluse le aziende unipersonali / One Person Company.

I collaboratori sono impiegati in attività di consulenza nel settore informatico, in linea con quanto previsto dagli accordi.

È bene segnalare che in tutti i contratti stipulati dalle società del Gruppo, Collaboratori e Fornitori sono tenuti ad accettare ed applicare il Codice Etico del Gruppo (in Italia anche il Modello 231) e dal 2022 il Codice di Condotta Fornitori. I criteri di natura sociale utilizzati per la valutazione dei Fornitori sono specifici per i diversi Paesi. In particolare:

- ▶ Per Italia si verifica la **regolarità contributiva** e la conformità rispetto allo stato di occupazione dei dipendenti.
- ▶ Per Regno Unito è stata emanata la **Modern Slavery Policy** rivolta anche ai Fornitori. Dal 2021 vengono inoltre gestite altre tipologie contrattuali (c.d. **Zero Hour Contracts**): tale tipologia di collaborazione comporta il versamento diretto da parte del Committente degli oneri contributivi.
- ▶ Per Francia a partire dalla seconda metà del 2023 viene verificata la **regolarità contributiva** per tutti i fornitori contrattualizzati in aggiunta ai controlli già in essere in Region 3.
- ▶ Per Romania, Germania, Polonia, Belgio e Lussemburgo, considerata la natura dei Fornitori che sono in larga parte singoli free-lance con contrattualizzazioni dirette, non sono svolte valutazioni specifiche.
- ▶ L'attività di **Self Assessment** in materia di Codice di Condotta può essere considerata come controllo sociale.

Il valore medio dei collaboratori con almeno una contrattualizzazione attivata nel 2023 è sostanzialmente stabile (-0,3%) rispetto al 2022 (20,3%). Al pari degli anni precedenti, il numero dei collaboratori esterni viene espresso come headcount e come valore medio sul periodo di report.

COLLABORATORI	2023	2022	2021
Totale	5.541	5.556	4.618
Incremento annuo rispetto al periodo precedente	-0,3%	+20,3%	+17,1%

Il numero di nuovi fornitori è in lieve calo (da 721 del 2022 a 651 del 2023).

La percentuale di nuovi fornitori valutati attraverso criteri sociali nel 2023 è pari al 54,8% rispetto al 58,8% nel 2022.

- ▶ In Region 1⁶ la percentuale di valutazione è del 92,2% rispetto all'82,5% del 2022: il dato per la sola Italia sale al 96,9%
- ▶ In Region 3⁶ la percentuale di valutazione è dell'81,5% rispetto al 77,6% del 2022: il dato per il Regno Unito è pari al 100%

Codice di condotta fornitori

A partire dal secondo quarto del 2022, tutti i Fornitori prendono visione e accettano, al momento della sottoscrizione del contratto, il Codice di Condotta Fornitori che Reply ha elaborato e che integra il Codice Etico già in essere e anch'esso incluso nei contratti.

Il Codice di Condotta definisce gli standard che dovranno essere rispettati dai Fornitori e raccoglie tutte le tematiche che Reply ritiene essenziali nel rapporto con i Fornitori: integrità e trasparenza, attenzione all'ambiente, salute e sicurezza, protezione delle persone e delle condizioni di lavoro.

Reply mette in atto tutte le azioni volte a richiedere e monitorare il rispetto delle norme e delle prassi del Codice di Condotta e, in caso di mancato rispetto di tali criteri minimi, sono valutate le opportune contromisure da mettere in atto. L'obiettivo è quello di costruire una catena di fornitura sostenibile e inclusiva che operi con i più alti standard etici lungo l'intera catena del valore.

Per valutare l'aderenza della catena di fornitura al Codice di Condotta, a partire dal 2022 vengono lanciate annuali campagne di **self-assessment**⁷, gestite tramite la compilazione da parte dei Fornitori di un questionario di autovalutazione incentrato sulle seguenti tematiche:

- ▶ *Labour*: protezione delle condizioni di lavoro;
- ▶ *Protecting People*: rispetto della dignità del lavoratore e del suo benessere fisico e morale, evitando ogni forma di discriminazione;
- ▶ *Environment, Safety and Health*: attenzione verso le tematiche ambientali e di sicurezza, e relativa sensibilizzazione dei dipendenti;
- ▶ *Integrity e Transparency*: impegno verso l'integrità etica e la trasparenza nelle condotte aziendali, nel rispetto delle legislazioni vigenti e degli interessi degli stakeholder.

Rispetto all'anno precedente, nel 2023 il campione di fornitori coinvolti è aumentato del 69%, passando da 209 a 354 fornitori, a dimostrazione dell'impegno che Reply ripone nel coinvolgimento e monitoraggio della propria supply chain. Il tasso di adesione registrato per il 2023 è stato pari all'84%, con 296 fornitori che hanno compilato il questionario online. Rispetto all'anno precedente, è stato registrato un netto miglioramento nella qualità delle risposte pervenute, grazie all'approccio di collaborazione e coinvolgimento attivo che Reply adotta con i propri fornitori.

(6) Si rimanda al perimetro di attività della funzione Sourcing

(7) Come da codice di condotta sono inclusi tutti i fornitori con più di 15 dipendenti, che ad oggi appartengono a Italia e Germania

Questa campagna di self assessment, ha evidenziato una diffusa aderenza da parte dei Fornitori agli standard richiesti da Reply, soprattutto per quanto riguarda le tematiche di Labour, Protecting People e Integrity e Transparency, ed ha permesso di potenziare l'engagement dei Fornitori ed il dialogo con essi, con l'obiettivo di indirizzare azioni mirate per migliorare il livello di compliance complessivo.

Misure di sicurezza e sottoscrizione di impegno alla confidenzialità

Come parte delle misure di sicurezza messe in atto nei paesi presidiati è prevista sottoscrizione di un impegno alla riservatezza e all'utilizzo sicuro delle informazioni confidenziali a tutti i collaboratori esterni. Nel corso del 2023 è stato finalizzato il processo per cui in assenza di tale documento sottoscritto, non vengono abilitati strumenti di file sharing interni eventualmente richiesti.

Diversità e inclusione



Reply ha tra i suoi obiettivi facilitare la crescita e il knowledge sharing e supportare il networking, offrendo l'accesso a servizi e opportunità per tutti i dipendenti secondo modalità giuste ed eque, senza alcuna distinzione di genere, status, origine o ufficio di appartenenza. Reply annovera nel suo Gruppo dipendenti provenienti da 117 diverse nazionalità, in particolare 17 nazionalità contano più di 40 dipendenti.

Reply adotta politiche coerenti con le disposizioni normative sulle categorie vulnerabili in tutti i Paesi in cui opera, cercando di favorirne l'inclusione sociale e lavorativa. Stanti i vincoli normativi relativi alla privacy presenti nei vari Paesi, è possibile quantificare la percentuale dei dipendenti appartenenti a **categorie vulnerabili** (che includono anche le categorie protette) che rappresentano, per le nazioni dove il dato è disponibile, il 5% della forza lavoro. Per le stesse nazioni, considerando solo le categorie di persone con disabilità, la percentuale risulta dell'1%. In particolare per USA è presente un più capillare tracciamento delle categorie vulnerabili che comprendono genere, etnia, età, disabilità, cittadinanza e status di veterano.

Il programma **Reply All - Uniquely Diverse** mira a creare una comunità che dia spazio e scena alla diversità, all'inclusione e all'accessibilità, facendo leva sulla natura intrinseca di Reply: un network di aziende che si sono impegnate ad accogliere le differenze.

Il programma si propone di parlare e discutere di temi legati all'inclusione e alla diversità,

per stimolare il miglioramento continuo. Avere team diversificati, con persone di sesso, età, etnia, cultura, background, istruzione, esperienze e preferenze diverse, rappresenta una risorsa preziosa per l'azienda. Guidati da principi di trasparenza, equità e apertura al dialogo, vengono proposti nuovi modi di collaborare e imparare gli uni dagli altri, con la consapevolezza che le soluzioni migliori e le idee più innovative nascono da questa diversità. In particolare, **Women in Tech**, attiva dall'8 marzo 2019, è uno dei filoni più forti del programma Reply All: Uniquely Diverse e continua a fornire un'opportunità per discutere del ruolo delle donne nel mondo IT & Business e per identificare attività che aumentino ulteriormente la presenza femminile nel settore di riferimento di Reply.

Queste iniziative sono organizzate sia di persona che in live-streaming a livello globale sulla piattaforma di knowledge sharing del Gruppo, per consentire a tutti gli uffici di partecipare e contribuire.

Nel 2023, i panel sulle **donne** e sulla **comunità LGBTQIA+** hanno coinvolto più di 822 dipendenti (+150% rispetto all'anno precedente) provenienti da 10 Paesi e 41 città diverse. I panel hanno anche consentito ai dipendenti di diversi livelli di poter condividere le loro esperienze personali, oltre a presentare le prospettive di Clienti e partner esterni.

Anche al di fuori del programma Reply All - Uniquely Diverse, varie iniziative sono state intraprese in tema di inclusione e di equità. Uno dei casi di successo del 2023, presentato anche al convegno Autismo al lavoro, riguarda la capacità di dare all'inclusione un respiro progettuale: Open Reply in collaborazione con Specialisterne ha avviato diverse progettualità di software testing e quality assurance attraverso l'inserimento lavorativo di persone neurodivergenti. L'iniziativa ha previsto anche un percorso di formazione dei dipendenti Reply coinvolti per garantire il miglior inserimento e interazione possibile tra tutte le persone facenti parte del progetto.

A ciò si aggiungono anche le attività di formazione sia facoltative, come in Italia nel 2023 i corsi per i dipendenti per imparare il linguaggio dei segni, che obbligatorie, ad esempio negli Stati Uniti i corsi sulla prevenzione delle molestie previsti per legge.

Infine, in linea con lo spirito di accoglienza che caratterizza Reply, per i rifugiati Ucraini che volessero entrare a far parte del mondo Reply è disponibile un percorso di inserimento ad hoc.

Per facilitare e amplificare la connessione tra i dipendenti, è stato creato il programma internazionale **Booster Club**, che prevede la formazione di employee resource group (ERG) che hanno il compito di coinvolgere la comunità dei dipendenti in tutte le sedi del Gruppo con l'obiettivo di favorire la condivisione delle conoscenze e la partecipazione agli eventi #LifeAtReply. I Booster Club hanno l'obiettivo di offrire opportunità simili in tutto il network Reply e di ascoltare le voci di tutti i dipendenti, indipendentemente dalle dimensioni dei loro uffici. I Booster Club formano quindi una rete di ambasciatori locali altamente motivati e gestiscono un budget per ospitare o guidare eventi di condivisione delle conoscenze nel loro ufficio o nella loro città, come corsi di formazione per mantenere le competenze

aggiornate, aperitivi comunitari, attività di benessere e così via. Le attività del Booster Club sono costantemente monitorate e supportate dal team di comunicazione interna, che fornisce un supporto concreto nella realizzazione degli eventi. Le iniziative realizzate dai Booster Club variano a seconda delle specificità di ciascuna comunità locale, ma la natura essenziale di queste attività è quella di promuovere l'aggregazione, il senso di appartenenza e la conoscenza tra i dipendenti.

In relazione alle attività dei Booster Club, nel 2023 sono state realizzate numerose attività, dal semplice intrattenimento alla realizzazione di eventi di natura informativa e formativa sui temi della diversità di genere come ad esempio del linguaggio inclusivo, del benessere psico-fisico, fino alle attività di team building.

La natura stessa del programma Booster, nel 2023 composto da 46 diversi team presenti in 15 Paesi e 37 città (nel 2022 erano 40 team in 14 Paesi), consente un'ampia diversificazione delle iniziative, sia in occasione di particolari ricorrenze locali, sia nella creazione di eventi e iniziative più ampie che vedono la partecipazione di più sedi Reply. Nel 2023, gli eventi organizzati dai Booster hanno visto più di 12.000 partecipazioni a livello globale, con incremento rispetto alle 6.200 dell'anno precedente.



Parità di genere



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

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

CATEGORIA	FASCIA DI ETÀ	2023		2022		2021	
		UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Executive	< 30 anni	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	30 < x < 50	2,4%	0,8%	2,7%	0,8%	3,0%	0,9%
	> 50 anni	1,3%	0,4%	1,3%	0,5%	1,3%	0,5%
Manager	< 30 anni	0,3%	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%
	30 < x < 50	12,2%	10,0%	11,8%	9,4%	12,6%	9,1%
	> 50 anni	2,9%	1,5%	2,2%	1,3%	2,3%	1,3%
Staff	< 30 anni	42,9%	43,7%	40,4%	42,4%	37,4%	40,7%
	30 < x < 50	34,5%	39,6%	36,5%	41,5%	39,3%	43,8%
	> 50 anni	3,6%	3,7%	4,7%	3,9%	3,8%	3,4%
Totale		10.555	4.243	9.210	3.763	7.225	2.891

Reply è attenta al tema della parità di genere: la presenza femminile nel 2023 è costante rispetto all'anno precedente e si attesta al 28,7% dell'organico totale con 4.243 dipendenti "donne" (3.763 nel 2022 e 2.891 nel 2021). Questa percentuale risulta essere in linea con quella delle facoltà universitarie (STEM), che costituiscono il riferimento principale per le assunzioni nel Gruppo. Il particolare in Reply la percentuale di donne in posizione manageriale è del 21,5%, in miglioramento rispetto al 2022 dove si attestava al 21%.

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

Nel 2023 si riscontra in media un'equità retributiva per le donne rispetto agli uomini del 95%, sia per quanto riguarda lo stipendio base, che considera l'ammontare fisso retribuito al dipendente, che la retribuzione, che include anche la componente variabile.

ALLINEAMENTO SALARIALE MEDIO PER LE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI

CATEGORIA	STIPENDIO BASE				RETRIBUZIONE			
	ITALIA	GERMANIA	UK	TOTALE	ITALIA	GERMANIA	UK	TOTALE
STAFF	99%	90%	79%	95%	99%	89%	78%	94%
MANAGER	98%	90%	85%	95%	98%	88%	84%	95%

Il Gruppo Reply adotta politiche a tutela del parental leave, per favorire il work life balance e garantire pari opportunità di carriera. Reply supporta questo processo attraverso una comunicazione positiva ed efficace, garantendo il rientro al posto di lavoro al termine del periodo di congedo, fornendo tutte le informazioni necessarie per gestire l'esperienza e il relativo rientro, e raccogliendo i feedback di chi ha usufruito dell'esperienza. Il 100% dei dipendenti ha diritto a richiedere il congedo parentale. I dati del 2023 sono esposti in tabella.

CONGEDO PARENTALE

	2023		2022		2021	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
REGION 1	210	189	45	171	19	106
REGION 2	87	82	73	69	56	47
REGION 3	26	38	24	33	11	6
TOTALE	323	309	142	273	86	159

Hanno fatto rientro alla fine del congedo i seguenti dipendenti.

RIENTRO ALLA FINE DEL CONGEDO PARENTALE

	2023		2022		2021	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
REGION 1	209	183	33	165	19	101
REGION 2	78	35	68	37	49	27
REGION 3	26	34	24	33	11	6
TOTALE	313	252	125	235	79	134

Erano ancora impiegati dopo un anno dal rientro i seguenti dipendenti.

IMPIEGATI DOPO UN ANNO DAL RIENTRO

	2023		2022		2021	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
REGION 1	191	161	9	142	7	86
REGION 2	67	28	62	33	48	13
REGION 3	22	29	17	27	11	6
TOTALE	280	218	88	202	66	105

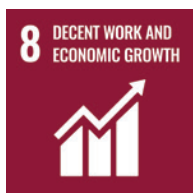


Salute, sicurezza e benessere



Reply presta particolare attenzione alla tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti e al loro benessere. Ciò avviene: adottando le misure necessarie per garantire la sicurezza dell'ambiente di lavoro, attraverso attività di formazione e informazione volte a prevenire e gestire in modo efficace i rischi professionali legati allo svolgimento delle attività aziendali e grazie a specifici programmi dedicati al benessere.

Salute e sicurezza



La gestione delle tematiche di salute e sicurezza per tutte le società operanti in Italia è garantita attraverso l'applicazione del modello di salute e sicurezza, formalizzato dalla capogruppo Reply Spa, certificata ISO 45001. In particolare, i dipendenti in Italia costituiscono la quota più ampia dei dipendenti di Reply, rappresentando circa il 60% del totale, e l'applicazione del modello è gestita da parte della capogruppo Reply Spa, che fornisce servizi per tutte le società del gruppo: ciò consente di avere una vista ampia sull'attuazione di tale sistema. Tale modello di gestione della sicurezza consente di identificare le leggi applicabili alla struttura aziendale e gli adempimenti che ne derivano, di garantire ai soggetti coinvolti nel processo di conformità l'accesso all'archivio dei documenti normativi e al suo aggiornamento, di identificare le scadenze e la loro periodicità per procedere alla pianificazione delle attività, di divulgare le informazioni necessarie e documentare le decisioni in merito alle valutazioni di applicabilità. Come parte integrante del modello è stata redatta una policy specifica per le tematiche di salute e sicurezza disponibile sulla intranet per tutti i dipendenti.

In Italia, la valutazione dei rischi di sicurezza per il personale è contenuta all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e viene svolta dal datore di lavoro, dal Responsabile dei lavoratori, dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e dal medico competente. L'attività oggetto di valutazione e i pericoli individuabili sono legati alla specifica mansione di lavoro, per la quale il personale è soggetto a sorveglianza

sanitaria. I lavoratori Reply nello specifico sono inquadrati come videoterminalisti e sono soggetti a sorveglianza sanitaria svolgendo più di 20 ore settimanali al video terminale. Nessuno dei pericoli individuati legati alla mansione ha causato infortuni gravi.

È presente un protocollo di sorveglianza sanitaria attivo per dipendenti ed esterni con collaborazione continuativa, che prevede visite preventive all'inizio del rapporto di lavoro e visite periodiche.

In merito agli incidenti sono documentate le problematiche legate alla mansione e la corretta gestione degli incidenti stessi: l'attività svolta considera principalmente i near miss, ovvero gli incidenti che non causano lesioni o malattie, ma avrebbero potenzialmente potuto farlo. Per tali near miss sono state inoltre intraprese azioni per eliminare i pericoli e quindi ridurre al minimo i rischi associati.

Infine, anche con lo scopo di ridurre al minimo il rischio di incidenti, sono previste per tutto il personale in forza e neoassunto:

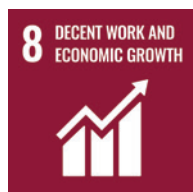
- ▶ attività di formazione sicurezza "rischio basso" secondo i dettami di legge;
- ▶ azioni di informazione e divulgazione puntuale di tematiche legate alla salute dei lavoratori, tramite contenuti pubblicati sulla piattaforma di enterprise social networking aziendale, che rimandano ad istituti convenzionati.

Per quanto concerne la tematica dello stress correlato al lavoro, le mansioni ricoperte dagli addetti riguardano servizi di tipo informatico svolte da personale qualificato, tuttavia, possono esistere in qualunque realtà lavorativa rischi di natura psicosociale, quindi è necessaria un'azione di tipo preventivo. Per ogni Società del Gruppo Reply è stata adottata una check-list così come proposta a livello Europeo e adottata a livello nazionale per consentire un monitoraggio del rischio stress lavoro correlato. Ad oggi i risultati per singola società non hanno evidenziato valori includibili nella fascia di rischio. Le valutazioni sono state effettuate dal Medico Competente e riportate in allegato alla relazione annuale discussa in sede di riunione periodica. La metodologia adottata prevede, sulla base dei risultati fino ad ora ottenuti, la ripetizione della check list, con cadenza biennale.

In aggiunta, sul tema della prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business, sono previste a livello contrattuale una serie di clausole che vincolano Reply con i suoi Clienti e Fornitori, regolando uno scambio informativo e documentale svolto tra i reparti di Prevenzione e Protezione legato secondo i requisiti di legge.

Sull'intero perimetro del Gruppo, la gestione degli aspetti di salute e sicurezza dipende dalle normative locali, ad esempio in Germania viene effettuata la valutazione dei rischi legati alla mansione, la formazione per i dipendenti in materia di sicurezza e la sorveglianza sanitaria, oppure in Brasile è istituita una commissione per la prevenzione degli infortuni e delle molestie.

Salute e sicurezza – Indicatori



Infortuni

Di seguito i dati relativi alle ore lavorate per il 2023.

2023	ORE LAVORATE		
	UOMINI	DONNE	TOTALE
REGION 1	11.684.367	4.390.968	16.075.335
REGION 2	3.692.751	1.335.140	5.027.891
REGION 3	2.403.833	1.043.360	3.447.193
TOTALE	17.780.950	6.769.468	24.550.418

Nel 2022 il totale delle ore lavorate per gli uomini era di 14.468.089 e per le donne 5.749.055; per un ammontare complessivo di 20.217.144.

Con riferimento alla salute e alla sicurezza del personale, in Region 3 si sono registrati 5 casi di malattie professionali, mentre non si sono registrati infortuni sul lavoro ad alto rischio (infortuni con più di 6 mesi di giornate perse).

Il tasso di assenteismo si attesta complessivamente allo 0,11%.

2023	INFORTUNI IN SEDE			TASSO DI GRAVITÀ ⁸			TASSO DI FREQUENZA ⁹		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	MEDIA	UOMINI	DONNE	MEDIA
REGION 1	1	2	3	0,00	0,03	0,01	0,09	0,46	0,19
REGION 2	1	2	3	0,00	0,06	0,02	0,27	1,50	0,60
REGION 3	3	0	3	0,02	0,52	0,18	1,25	0	0,87
TOTALE	5	4	9	0,01	0,11	0,04	0,28	0,59	0,37

I dati del 2023 sugli infortuni sono rimasti paragonabili a quelli dell'anno precedente nonostante la crescita dell'organico del Gruppo. Infatti, nel 2022 si erano verificati in totale 6 infortuni in sede, con un tasso di gravità generale pari a 0,03 e un tasso di frequenza generale pari a 0,35.

Nel Gruppo non si sono verificati decessi a seguito di infortuni sul lavoro nel corso del 2023 e nei 4 anni precedenti.

(8) Il tasso di gravità è definito come il rapporto tra le giornate di lavoro perse a causa di infortuni (sia in sede che in itinere), moltiplicate per mille, e le ore lavorate

(9) Il tasso di frequenza degli infortuni è stato calcolato in base a 1 milione di ore lavorative

Benessere



Reply offre numerosi programmi per soddisfare le esigenze dei dipendenti relativamente al loro benessere, attraverso una serie di strumenti e iniziative fisiche e digitali.

Home based working

Reply offre ai dipendenti la possibilità di lavorare in modalità remota proponendo un Hybrid work Programme, con l'obiettivo di favorire una gestione più efficiente del tempo e una maggiore libertà nella scelta di spazi e orari di lavoro. Questa pratica, consolidata da diversi anni, mira a ridurre lo stress legato agli spostamenti casa-lavoro e a migliorare il bilanciamento tra lavoro e vita personale.

Iniziative per il benessere fisico e mentale

Parallelamente, dal 2018 è stato istituito il programma **Reply Wellness** all'interno del quale sono presenti diverse attività suddivise in tre aree principali:

- ▶ alimentazione
- ▶ fitness
- ▶ prevenzione

Per ognuna di queste categorie sono previsti sia programmi annuali che attività specifiche legate a campagne globali o a particolari eventi. Il tema della salute mentale è molto attenzionato da Reply, infatti sono disponibili degli eventi formativi sulla comunicazione e sulla gestione dello stress, inoltre negli Stati Uniti è disponibile una help line per il supporto psicologico ai dipendenti.

Le attività di benessere sono organizzate con modalità, tempi e forme diverse a seconda dei vari Paesi, pur mantenendo una linea comune e lo spirito di coinvolgimento attivo della comunità Replyer. In caso di eventi particolarmente rilevanti a livello globale, vengono realizzate apposite campagne di comunicazione per sensibilizzare i dipendenti e renderli protagonisti attivi in prima persona, attraverso attività specifiche come sfide interne o eventi formativi.

Attraverso il programma **Mention for Prevention**, vengono raccolte iniziative di benessere e prevenzione per rafforzare l'importanza di uno stile di vita sano e attivo. Il programma è sviluppato con un approccio Learn-Care-Prevent, ovvero:

- ▶ Conoscere: una buona prevenzione inizia con una buona consapevolezza, e a questo proposito vengono organizzati eventi formativi in collaborazione con specialisti del mondo della nutrizione, della prevenzione e del benessere psicofisico.

- ▶ Prendersi cura: in questa fase vengono organizzate tutte le attività per consentire ai dipendenti di prendersi cura di sé stessi e degli altri, come ad esempio:
 - ▶ Mercatini di beneficenza ospitati in 13 città di 4 Paesi per sostenere la prevenzione del cancro;
 - ▶ Centri di donazione del sangue ospitati in 3 città italiane;
 - ▶ Maratone a Dortmund, Chicago, Lussemburgo, Milano, Parigi, Torino e Verona.
- ▶ Prevenire: come ultimo passo, vengono fornite informazioni specifiche ai dipendenti tramite la piattaforma di enterprise social networking aziendale per le attività di prevenzione nei diversi Paesi.

In questo quadro, Reply ha aderito a iniziative come Pink October e Movember - rispettivamente due campagne di sensibilizzazione sul tumore al seno e sul tumore alla prostata - offrendo ai dipendenti sia sessioni di formazione sia la possibilità di aderire alle campagne attraverso donazioni.

Infine, sono state create sinergie con maratone locali in vari Paesi in cui Reply diventa partner attivo, sia con istituti e associazioni per la salute, come Komen o Fondazione Umberto Veronesi, sia con università come il Politecnico di Milano o con le città in cui si trovano gli uffici, ad esempio Torino City Run.

Nel 2023, il programma ha visto più di 150 eventi e conferenze sul benessere, con un totale di 1.000 partecipanti in tutto il mondo.



Gli aspetti di benessere dei dipendenti e Collaboratori che utilizzano le sedi Reply sono tenuti in considerazione anche con la realizzazione di specifici interventi di rinnovamento che prevedono ad esempio la realizzazione di: terrazze con piante e fiori o aree arredate all'aperto; palestre o spazi multifunzionali che possono ospitare corsi come yoga; cucine attrezzate con forni microonde e frigoriferi per consentire e agevolare il consumo dei pasti e l'uso di stoviglie riutilizzabili e apposite fontanelle d'acqua per incentivare l'utilizzo di borracce e di bicchieri riutilizzabili riducendo l'utilizzo delle bottigliette d'acqua usa e getta.

Reply è fortemente impegnata sul tema della sostenibilità anche attraverso **Reply to the Earth**, un programma pensato sia per coinvolgere i dipendenti attraverso attività e iniziative, sia per sensibilizzare i dipendenti affinché abbiano un'attenzione solida e concreta nel loro lavoro quotidiano. Nell'ambito del programma Reply to the Earth, sono proposte attività volte a coinvolgere le comunità locali interne su temi specifici come la mobilità sostenibile o l'utilizzo di materiali riciclati. L'attenzione alle tematiche ambientali ha generato anche numerose iniziative interne a livello globale, dal seminario sul compostaggio, al webinar sullo sviluppo sostenibile a lungo termine, ai club del libro per discutere di ambiente, etica e responsabilità sociale, alle sessioni di sensibilizzazione sui sistemi alimentari sostenibili e altro ancora.



**REPLY TO
THE EARTH**

In occasione della Giornata della Terra 2023, attraverso un quiz aperto a tutti i dipendenti, è stata generata consapevolezza su Reply e sui suoi obiettivi e iniziative sostenibili. Come risultato, i vincitori hanno potuto piantare un albero personale nella Foresta Reply per celebrare questo impegno.

Formazione continua



La ricerca e lo sviluppo del talento

I dipendenti rappresentano il principale asset di Reply e con il loro desiderio di immaginare, sperimentare e studiare nuove soluzioni sostengono lo sviluppo del business e alimentano la capacità del Gruppo di migliorarsi costantemente e affrontare nuove sfide. Tale affermazione è ancor più valida se si considera il contesto competitivo in cui il Gruppo è inserito, caratterizzato da una continua evoluzione.

I valori di tempestività, innovazione, eccellenza e orientamento al Cliente insieme agli aspetti etici costituiscono i punti cardine per lo sviluppo delle risorse umane.

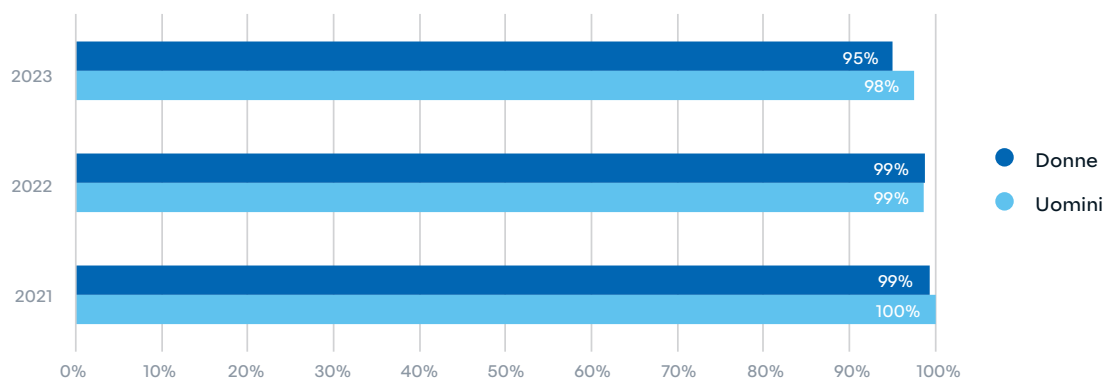
Per questo il Gruppo investe costantemente sulla loro crescita e valorizzazione, garantendo percorsi di sviluppo professionale e creando le condizioni per un ambiente di lavoro collaborativo e motivante.

Il processo di ricerca e selezione del personale riveste una grande importanza per il Gruppo ed avviene nel rispetto della normativa vigente applicabile. La selezione avviene tramite un processo standard formalizzato e comunicato al candidato, rispettando i criteri di trasparenza e non discriminazione e consentendo una quanto più corretta valutazione dei requisiti di competenza, capacità e professionalità. Una volta inserito in azienda, il personale è avviato su un percorso di carriera secondo un career framework definito dalle Risorse Umane e comune a tutto il Gruppo, che viene condiviso con il dipendente. Periodicamente il dipendente è soggetto ad un processo di Performance Management, che viene svolto almeno una volta l'anno con l'obiettivo di garantire a ciascuno la possibilità di riflettere e ricevere un feedback sulle prestazioni, sul proprio contributo e sull'allineamento ai valori dell'azienda, nonché di discutere del proprio sviluppo personale inclusi gli aspetti di retribuzione e premi legati agli obiettivi aziendali concordati.

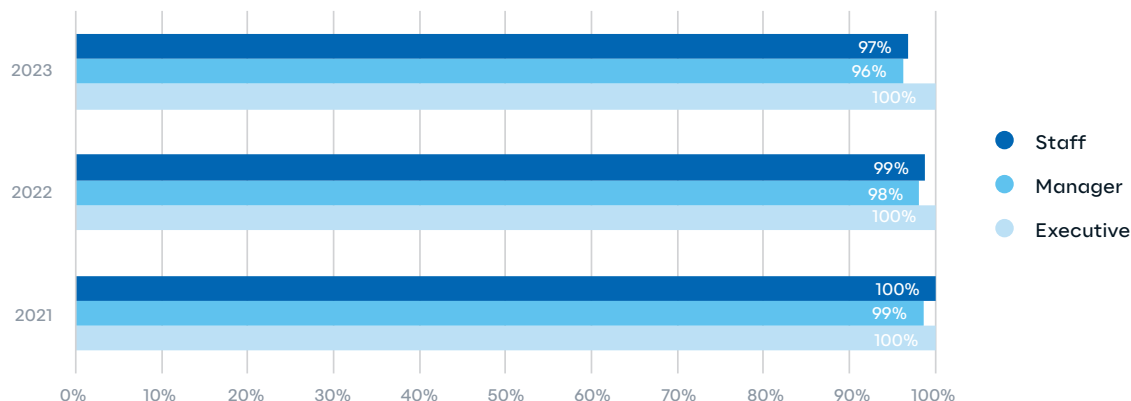
Il Gruppo investe per promuovere lo sviluppo delle persone e la trasparenza adottando specifici tool a supporto del processo di Performance Management rendendo le interazioni con gli utenti più semplici ed efficienti e la comunicazione più fluida ed efficace.

PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE¹⁰

PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE (per genere)



PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE (per qualifica)



Il Gruppo Reply valuta costantemente il contributo ai risultati aziendali delle singole persone attraverso il confronto tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti, i comportamenti attivati e i compiti eseguiti in un periodo di tempo prestabilito, valorizzando altresì le conoscenze, le capacità e la qualità dei propri dipendenti.

(10) Sono esclusi il Gruppo Wemanity, Fincon, Lynks e Mansion House

Formazione interna



L'aggiornamento e lo sviluppo professionale delle persone sono costantemente promossi dalle attività di formazione continua. Per questo motivo nel 2023, come negli anni precedenti, Reply ha investito in programmi di sviluppo delle competenze e di supporto allo sviluppo della carriera professionale, tra cui percorsi di induction e onboarding, corsi di specializzazione e aggiornamento tecnico, workshop su soft skills.

In particolare, per quanto riguarda le attività di formazione facoltativa a libero accesso e disponibile per tutto il personale, il Gruppo propone:

- ▶ Corsi di **lingua** e relative certificazioni;
- ▶ Corsi di **soft skills**, che comprendono argomenti come la comunicazione, la vendita, la negoziazione, la gestione delle persone e altre tematiche utili per migliorare le capacità personali;
- ▶ Corsi di **gestione dei progetti** (PM Academy), che offrono l'opportunità di formare i project manager anche portandoli a conseguire specifiche certificazioni, dando in tal modo loro accesso ad un'ampia comunità di colleghi. Inoltre, tali corsi, consentono di utilizzare i framework sviluppati internamente per lo sviluppo e la gestione delle attività e dei progetti. Tra questi, è particolarmente significativa la metodologia **Matcha Reply** che guida il design e lo sviluppo dei progetti software per rendere il ciclo di vita ed il prodotto finale green misurando concretamente i target di sostenibilità raggiunti. Uno dei pilastri fondamentali di Matcha è l'adesione ai principi di **Green coding** con l'obiettivo di ridurre le emissioni derivanti dall'esecuzione del software e definire architetture e soluzioni che supportino processi sostenibili.

Nell'ottica della formazione continua, sono organizzati specifici programmi interni di formazione per i nuovi Manager e Executives (Reply Management Programme) relativi alla gestione dei team e delle persone, allo sviluppo del business, ai processi interni all'azienda di competenza dei ruoli manageriali e ulteriori attività formative in collaborazione con Business School riconosciute a livello internazionale.

Inoltre, il **programma di formazione con contenuti generati dagli utenti** (Learn.Share. Remix) agisce come abilitatore per la formazione interna attraverso corsi di miglioramento delle competenze e permette ai dipendenti Reply di essere docenti e relatori su argomenti di tendenza di interesse per l'azienda con sessioni interattive e workshop. La realizzazione di queste sessioni di formazione viene premiata con crediti che possono essere spesi per ulteriori attività di formazione, come l'acquisto di testi e la partecipazione a eventi e

conferenze di settore. In questo modo, i dipendenti sono incentivati a proporre argomenti e a condividere le conoscenze sulle tecnologie più innovative. Più condividono, più possono accedere a ulteriori attività di formazione come corsi online, eventi e conferenze al di fuori dell'azienda.

Nel corso dell'anno, il programma Learn.Share.Remix ha generato contenuti formativi a disposizione di tutti i dipendenti e ha permesso di mantenere un focus costante sui temi di maggiore interesse per l'azienda, con una forte attenzione all'Intelligenza Artificiale, dando visibilità ai relatori e migliorando le loro capacità di public speaking. Gli eventi sono vari per formato e livello di interattività, con seminari e workshop che condividono i migliori progetti dei clienti e le esperienze di ricerca e innovazione.

Nel 2023 Reply ha continuato a costruire percorsi tematici intorno ai principali argomenti di tendenza, utilizzando un'esperienza gratificante per costruire ulteriormente le competenze dei dipendenti. Questi percorsi sono creati in collaborazione con esperti di tutto il network e cercano di riassumere le conoscenze più recenti sugli argomenti di interesse. Nell'ambito del programma Learn.Share.Remix, nel 2023 sono stati organizzati 176 eventi con oltre 4.300 partecipanti globali provenienti da 11 Paesi diversi.

Nel 2023, Reply ha organizzato tre Reply Challenges nel corso dell'anno, ognuna delle quali ha riunito gruppi di dipendenti esperti in un'unica sede con l'obiettivo di affinare le proprie capacità, innovare e infine proporre un problema da risolvere ai Replyer partecipanti. Nel 2023, 1.900 dipendenti hanno partecipato a sfide su aree quali: coding, cybersecurity e investimenti. Inoltre, Reply ha proposto la prima edizione dell'AI Film Festival, un concorso per celebrare i pionieri nella creazione di contenuti guidati dall'intelligenza artificiale e gli innovatori della comunità Reply, che ha ricevuto 30 candidature. Per tutte le Reply Challenges i dipendenti possono sfruttare le loro capacità di innovazione per raggiungere la vetta della classifica e vincere i premi in palio o partecipare ad alcuni eventi interni mostrando il loro lavoro in occasione di presentazioni pubbliche, come l'Xchange o il Reply Awards Gala.

Reply lavora per coinvolgere i dipendenti in attività formali e informali, offrendo canali digitali ed eventi e fungendo anche da struttura per corsi di comunicazione e miglioramento delle soft skills.

Una **piattaforma di knowledge sharing** (Chick Norris TV), progettata per la condivisione di contenuti video e per la trasmissione di eventi in live-streaming, fa in modo che i dipendenti abbiano accesso a migliaia di contenuti prodotti da colleghi esperti del settore. La piattaforma ospita tutti i tipi di video sui trending topic delle iniziative Reply, tra cui: il programma Learn.Share.Remix, le attività di Life at Reply e i contributi delle Communities of Practice e delle funzioni centrali di Reply (come HR, ICT, Marketing etc.).

Chick Norris TV ospita inoltre tutti gli eventi livestreaming di Reply, sviluppando così anche un senso di comunità e di appartenenza: i video incoraggiano e celebrano la comunità di Reply, il lavoro di squadra, le attività di gruppo e in generale la cultura di Reply.

In ambito ESG Reply si è anche impegnata a coinvolgere i dipendenti proponendo contenuti che consentono loro di approfondire le tematiche della sostenibilità come ad esempio learning shot relativi all'agenda sugli SDG 2030 ONU, all'economia circolare e alla gestione dell'IT Waste in ambito Environment, così come anche corsi sull'accessibilità digitale e sul linguaggio inclusivo.

Infine, per quanto riguarda la **formazione tecnica** nelle specifiche aree di business del personale (es. certificazioni di settore o di prodotto, ecc.), la gestione non è centralizzata ma delegata alle singole società per meglio rispondere alle specifiche esigenze formative come garanzia di qualità, eccellenza e reale risposta ai bisogni.



Reply per gli studenti



Reply crede e investe nello sviluppo dei talenti e delle competenze. Questo impegno è incoraggiato e applicato non solo all'interno della comunità dei dipendenti, ma anche all'esterno, a studenti e professionisti in varie attività volte a coinvolgere gli studenti. Reply acquisisce i migliori talenti attraverso relazioni e rapporti consolidati con diverse università e centri di ricerca italiani ed europei, al fine di rafforzare il proprio organico con personale di alto profilo. Reply investe nello sviluppo dei talenti e delle competenze, promuovendo l'importanza della formazione continua come parte integrante del percorso di carriera.

Tra i vari programmi vi sono:

- ▶ **Student Tech Clash**, una gara tra università per stimolare la competizione attraverso la creatività e la produzione di progetti innovativi;
- ▶ **Reply Challenges**, competizioni online a squadre sui principali temi dell'innovazione;
- ▶ **Reply Ambassador Programme**, un team di studenti universitari che collaborano con Reply durante il loro percorso accademico.

Student Tech Clash è la sfida di generazione di idee rivolta agli studenti delle principali università europee. Consiste in una sfida su un tema di innovazione promosso da Reply. Dal 2015, più di 6.000 studenti europei si sono sfidati in molteplici competizioni producendo più di 1.000 proposte progettuali su temi innovativi come Green IoT, 5G ed Edge Computing, Biotech Traceability, Virtual Reality, Metaverse e IA generativa.

Nel 2023, Student Tech Clash ha coinvolto diverse università: Politecnico di Torino, Politecnico di Milano, Università di Milano Bicocca, Università di Roma Sapienza, INP Grenoble, INSA Lyon oltre a studenti provenienti dall'Università di Cambridge.

Le **Reply Challenges** fanno parte dell'ampio programma di iniziative di Reply volte a promuovere la cultura dell'innovazione, con particolare attenzione alle giovani generazioni. Queste sfide fanno parte dell'impegno costante di Reply nel promuovere nuovi modi di apprendimento completamente digitali tra i giovani. Le sfide sono create dai dipendenti e sono aperte a tutti coloro che amano la tecnologia e le competizioni digitali. Le sfide sono organizzate intorno a 4 direttrici: coding, cyber-security, investimenti - con un focus sulla sostenibilità - e creatività digitale. Per tutte le sfide sono previste sezioni di apprendimento e sandbox in cui i partecipanti possono avvicinarsi ai temi e allenarsi per la competizione. Dal 2018, oltre 190.000 studenti e professionisti si sono registrati sul portale Reply Challenges, contribuendo a costruire un tratto distintivo della presenza del marchio Reply nel mondo. All'interno della Code Challenge dal 2019 viene organizzata la Teen Edition, una categoria

aperta ai giovanissimi, per avvicinarli al tema del coding. Nel 2023, ai vincitori della Teen Edition Code Challenge, rivolta agli studenti delle scuole superiori, è stato offerto, oltre al premio, un corso di coding progettato da esperti Reply per sviluppare ulteriormente le loro capacità di sviluppo software.

Nelle sue 15 diverse edizioni, la Reply Challenges ha una comunità con un'età media del 77% inferiore ai 34 anni. Il 60% dei partecipanti sono studenti, provenienti da 155 Paesi e dalle più rinomate università europee.

Il **Programma Reply Ambassador**, nato nel 2015, è dedicato agli studenti universitari che vogliono iniziare a collaborare con Reply mentre studiano. Il Programma offre loro una serie di opportunità che contribuiscono a creare il legame tra le Università e Reply, coinvolgendoli in attività digitali e di persona. In cambio del loro aiuto, gli studenti possono fare la prima esperienza in progetti reali. Inoltre, hanno accesso esclusivo alla formazione del programma Learn.Share.Remix e possono quindi partecipare a webinar e seminari tenuti da esperti Reply, oltre a workshop ed eventi organizzati solo per loro.

Alla fine del 2023, il Programma contava più di 160 studenti provenienti da più di 50 università di 7 diversi Paesi europei in crescita rispetto al 2022.



ReplyU - dove U sta per università - è l'insieme di account social di employer branding per far conoscere Reply e la #LifeAtReply agli studenti universitari. Il programma mira a pubblicizzare eventi e iniziative aperte agli studenti universitari di tutto il mondo. L'attività

copre tutte le principali piattaforme di social network, tra cui Instagram (18.000 follower) e Facebook (121.000 follower), ed è guidata da contenuti organici condivisi dalla comunità Reply utilizzando l'hashtag dedicato #LifeAt Reply, che conta oltre 8.000 post con un tono di voce informale dedicato a GenZ e Millennials. Nel 2023, più di 5 milioni di persone sono state raggiunte dai contenuti ReplyU; i touchpoint digitali includono anche piattaforme di brand reputation, dove i profili delle aziende Reply raccolgono recensioni e commenti da parte di attuali ed ex dipendenti. Nel 2023, la valutazione media dei profili è aumentata notevolmente, anche su Glassdoor (4,3/5), Indeed (4,3/5) e Kununu (3,9/5).

Un'altra attività rivolta ai neolaureati delle principali facoltà tecniche nel 2023 è stata il **Master di secondo livello** in Digital Finance, che Reply ha organizzato in collaborazione con la **POLIMI Graduate School of Management**, selezionando i migliori candidati a cui è stato offerto un contratto di lavoro a tempo indeterminato per seguire un percorso formativo esclusivo sulle tematiche tecnologie emergenti, come Artificial Intelligence e Machine Learning nel contesto Financial Services e coprendo i costi di partecipazione al programma. Insieme ai corsi caratterizzanti e aggiuntivi, gli studenti lavorano su progetti concreti all'interno di team Reply composti da esperti del settore. Parte integrante dell'attività è l'assegnazione di un progetto sul quale lo studente scriverà la propria tesi.

Nel 2022 Reply, coerentemente con l'impegno per la promozione della parità di genere, ha aderito all'iniziativa **Girls@Polimi** ideata dal Politecnico di Milano per la sponsorizzazione di borse di studio destinate alle studentesse delle scuole superiori che frequenteranno corsi di ingegneria con inizio nell'anno accademico 2023/2024. Nel 2023 le borse di studio finanziate, sono state erogate. Il sostegno alle donne per la formazione in ambito STEM promuove una educazione inclusiva, che abbatte gli stereotipi e favorisce la riduzione del gender gap.

Durante il 2023 Reply ha continuato la collaborazione avviata nel 2022 con **upReach**, ente di beneficenza nel Regno Unito, che lavora per creare le condizioni affinché i laureandi l'anno accademico 2022-2023 provenienti da contesti meno avvantaggiati possano accedere a posti di lavoro di alto livello e mantenerli.

A queste iniziative rivolte principalmente agli studenti universitari si aggiunge il programma **Code for Kids**, un'iniziativa europea rivolta a scuole e aziende in cui bambini e ragazzi imparano a codificare e a giocare con tecnologie innovative durante gli anni scolastici in attività che li introducono alla programmazione e all'uso consapevole della tecnologia. Dal 2015, più di 15.500 giovani studenti delle scuole elementari, medie e superiori hanno partecipato a giornate di coding tenute presso gli uffici di Reply o le scuole.

Ricerca e innovazione: make forward



Reply offre servizi e soluzioni ad alto contenuto tecnologico in un mercato in cui l'elemento dell'innovazione assume importanza primaria, infatti la ricerca e la continua innovazione costituiscono un asset fondamentale sia per affiancare Clienti e Partner nel percorso di adozione delle nuove tecnologie sia per continuare ad offrire servizi all'avanguardia, rispondendo così alle nuove esigenze del mercato.

“Make forward” significa conoscere tecnologie e trend dal momento in cui prendono vita, esplorarne le potenzialità e imparare a sfruttarli, invece di rincorrerli. Per questo in Reply diversi **team cross-funzionali** (Communities of Practice), a livello globale, si specializzano nello studio dei trend tecnologici e individuano il modo ottimale per applicarli ai prodotti e servizi esistenti per fare in modo che i nuovi progetti siano sempre altamente innovativi. Nel raggiungere tali obiettivi Reply dedica annualmente risorse e finanziamenti ad attività di Ricerca e Sviluppo; in tale contesto, si inserisce altresì l'attività di evoluzione delle piattaforme proprietarie.

Nel 2023, hanno contribuito attivamente alle attività di innovazione 16 team cross-funzionali (dei quali 2 nuovi per ulteriori tematiche da analizzare “Synthetic Data” e “AI-powered Digital Creativity”) per un totale di più di 380 dipendenti coinvolti di più di 100 società del Gruppo in 7 Paesi, in continuità con l'anno precedente.

Le **ricerche** e gli **approfondimenti** che Reply produce e pubblica periodicamente coprono tutti i settori e abbracciano le ultime tendenze dell'innovazione e rendono evidente la spinta di innovazione e ricerca propria del Gruppo. Queste analisi sono completate da numerosi **webinar** con i quali gli specialisti di Reply approfondiscono le ultime novità dei principali settori industriali, le nuove soluzioni tecnologiche disponibili sul mercato e le principali sfide tecnologiche che le aziende si trovano ad affrontare.

Nel 2023, sono stati pubblicati più di 30 whitepaper e 25 articoli e i temi dell'innovazione sono stati discussi in più di 35 episodi podcast e video e in più di 70 eventi e conferenze esterne a Reply. Inoltre, sono stati realizzati circa 50 dimostrazioni di fattibilità (*Proof of Concept*) per mostrare l'esperienza acquisita ai clienti.

In aggiunta sono attivi numerosi **laboratori**:

- ▶ Area360
- ▶ Area42
- ▶ Cyber Security Lab
- ▶ Immersive Experience Area
- ▶ IoT Validation Lab
- ▶ Test Automation Centre

Tra questi, **Area42** è un laboratorio per la sperimentazione e la trasformazione di idee creative in realtà, sfruttando le potenzialità delle più avanzate tecnologie nei campi della robotica, della mobilità avanzata e della realtà virtuale. Nei Co-Design Workshop di Area42, i clienti e gli esperti Reply hanno l'opportunità di dare sfogo alla loro immaginazione, guidati dalla tecnologia del laboratorio, per progettare prototipi innovativi e applicarli a casi d'uso reali: un approccio olistico che combina perfettamente le metodologie del design thinking con le tecnologie innovative per creare nuovi business. Inoltre, in questo laboratorio è possibile scoprire i progetti di digital factory e additive manufacturing realizzati in partnership con il **Competence Industry Manufacturing 4.0**. CIM4.0 è uno dei centri di competenza nazionali ad elevata specializzazione costituito da Politecnico e Università di Torino e promosso dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy e riconosciuto come polo d'eccellenza nell'ambito della trasformazione tecnologica delle imprese per la diffusione di tecnologie e competenze, con l'obiettivo di aumentare la competitività digitale e sostenibile.

Nel **Cyber Security Lab** le aziende hanno accesso alle soluzioni e agli strumenti di sicurezza più innovativi che contribuiscono a salvaguardare la privacy delle persone e la protezione dei dati dei processi di business. Il laboratorio comprende postazioni per testare e simulare i vettori di attacco, la modellazione delle minacce e l'hacking dei dispositivi su componenti hardware e software. Infatti, la rapida adozione delle tecnologie digitali sta contribuendo all'implementazione di modelli e processi aziendali nuovi e dirompenti, tuttavia, ogni cambiamento comporta dei rischi, e gli attacchi informatici rappresentano un fattore di rischio nel contesto odierno. Il Cyber Security Lab permette di sperimentare la sicurezza adattiva del cloud, lo sviluppo sicuro del software, le infrastrutture di rete orientate alla sicurezza, la sicurezza delle applicazioni e dei dati, nonché vari casi d'uso. Ciò consente di supportare le aziende nel mantenere elevati standard di cyber security man mano che adottano lo sviluppo agile, il cloud computing e il lavoro a distanza.

In aggiunta, nel contesto tecnologico relativo alla ricarica dei veicoli elettrici (EV), il **Test Automation Center Lab** riveste un'importanza cruciale poiché sta contribuendo ad ottimizzare il panorama dei test di ricarica per veicoli elettrici tramite un Test Automation Framework end-to-end che ha l'obiettivo di assicurare l'affidabilità e l'efficienza delle stazioni di ricarica. In questo modo Reply propone un approccio all'avanguardia per convalidare i sistemi di ricarica dei veicoli elettrici.



Nel corso dell'anno, questo percorso di condivisione della conoscenza trova la sua massima espressione nell'evento **Reply Xchange**. Reply Xchange è l'evento annuale di più giorni aperto a dipendenti e Clienti, in cui colleghi e creative thinker si incontrano per discutere di come l'innovazione e la tecnologia stanno cambiando il mondo e durante il quale vengono presentati i migliori contenuti e progetti innovativi dell'anno. Reply Xchange è progettato per fornire nuovi spunti di riflessione sulle tendenze tecnologiche, l'innovazione, l'esperienza digitale e le applicazioni aziendali.

All'Xchange 2023, più di 6.000 dipendenti e 1.400 Clienti sono stati coinvolti in una delle più grandi occasioni di condivisione delle conoscenze sui principali temi dell'innovazione nel mondo IT, sulle strategie di Reply e sugli obiettivi di business.

Infine, è importante raccontare un progetto innovativo di particolare rilevanza e con focus specifico di impatto sociale positivo, a cui Reply collabora che è **Health Big Data (HBD)**⁽¹¹⁾: finanziato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e coordinato dal Ministero della Salute italiano, la progettualità coinvolge 51 Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico organizzati in quattro reti di patologia (Alleanza contro il cancro, Neuroscienze e Neuroriabilitazione, Cardiologica, Pediatrica) in collaborazione con il Politecnico di Milano e l'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare. Il progetto ha lo scopo di sviluppare una piattaforma tecnologica in cui saranno federati dati clinici, omici e di imaging in grado di sviluppare capacità di analisi di tipo predittivo e prescrittivo basate sull'analisi longitudinale dei pazienti. Nello specifico, Reply, oltre a progettare e implementare la piattaforma federata, ha implementato una soluzione per la generazione di dati sintetici: utilizzando le API GPT, sono stati addestrati modelli per produrre report clinici sintetici in grado di mantenere l'integrità dell'originale insieme di dati.

Microsoft Partner Pledge

Nel 2023 Cluster Reply, a conferma dei valori del Gruppo, ha firmato il Partner Pledge a sostegno delle iniziative di Microsoft Italia per le competenze digitali, lo sviluppo di modelli di IA in modo responsabile ed etico, l'impegno sulla sostenibilità ambientale e la creazione di una forza lavoro più diversificata e inclusiva.

(11) <https://www.alleanzacontroilcancro.it/progetti/italia/health-big-data>

WE ARE: GOVERNANCE

Il modello organizzativo di Reply



Il sistema di Corporate Governance adottato da Reply è aderente alle indicazioni contenute nel Codice di Corporate Governance delle società quotate italiane edito da Borsa Italiana S.p.A., nella versione di gennaio 2020, con le integrazioni e gli adeguamenti conseguenti alle caratteristiche del Gruppo.

In ottemperanza agli obblighi normativi viene annualmente redatta la *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*, che contiene una descrizione generale del sistema di governo societario adottato da Reply e riporta le informazioni sugli assetti proprietari, le pratiche di governance applicate e le caratteristiche del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi anche in relazione al processo di informativa finanziaria.

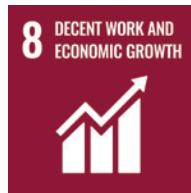
La concreta applicazione dei criteri e principi previsti dal Codice di Corporate Governance è illustrata nei paragrafi specifici della *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*¹². Sono descritti e rendicontati all'interno della Relazione:

- ▶ Il ruolo e la funzione del Presidente del Consiglio di Amministrazione, che riveste un ruolo di raccordo tra gli Amministratori Esecutivi e gli Amministratori non Esecutivi e cura l'efficace funzionamento dei lavori consiliari.

(12) La Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari è disponibile online nell'area Sistema di Governance del sito web Reply (<https://www.reply.com/it/investors/governance-system>).

- ▶ Il ruolo e il funzionamento del Consiglio di Amministrazione, specialmente in relazione al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. La responsabilità del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi appartiene proprio al Consiglio di Amministrazione che, previo parere del Comitato Controllo e Rischi, ne stabilisce linee di indirizzo e piano di lavoro, valutandone l'adeguatezza. Il Consiglio di Amministrazione ha istituito al suo interno dei comitati (Controllo e Rischi, Remunerazioni, Parti Correlate identificato nel Controllo e Rischi e Sostenibilità) con funzioni istruttorie, propositive e consultive.
- ▶ Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, che è l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a monitorare l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali, l'affidabilità delle informazioni fornite agli organi sociali ed al mercato, l'identificazione e il monitoraggio dei principali rischi, il rispetto delle leggi, dei regolamenti e dello statuto sociale nonché la salvaguardia aziendale. Il Consiglio di Amministrazione ha istituito al suo interno il Comitato Controllo e Rischi con funzioni istruttorie, propositive e consultive.
- ▶ Il Comitato Sostenibilità (ESG) creato al fine di delineare l'approccio strategico complessivo alla sostenibilità, nonché definire gli obiettivi da perseguire e le modalità di monitoraggio, per affermare a tutti gli stakeholder l'impegno di Reply sui temi della sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione



Il Consiglio di Amministrazione di Reply è composto di cinque uomini, tra cui il Presidente, con età superiore ai 50 anni e quattro donne, tra cui il CEO, di età superiore ai 50 anni come descritto nella *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*.

La nomina degli amministratori è disciplinata dallo *Statuto della società*¹³ all'art. 16 "Nomina degli amministratori", il quale tiene conto della normativa in materia di **equilibrio tra generi**. La valutazione sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei suoi Comitati, nonché sulla loro dimensione e composizione, viene effettuata con le periodicità previste dal Codice di Corporate Governance. L'ultima valutazione è stata effettuata nel 2021: in tale occasione, il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto rispondente alle previsioni del Codice l'attuale struttura del Consiglio stesso e dei suoi Comitati.

(13) Lo Statuto della società è disponibile online sul sito web Reply (<https://www.reply.com/it/investors/governance-system>).

Comitato Sostenibilità

Il Consiglio di Amministrazione ha costituito nel 2021 il Comitato Sostenibilità al fine di promuovere l'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance nelle strategie aziendali per perseguire una crescita sostenibile, con l'obiettivo di creare valore nel lungo termine a beneficio degli azionisti, tenendo conto anche degli interessi degli stakeholder rilevanti. Il Comitato, che si riunisce periodicamente, svolge funzioni istruttorie, consultive e di supporto al Consiglio di Amministrazione in materia di sviluppo sostenibile e supporta il Consiglio di Amministrazione nella predisposizione della rendicontazione di sostenibilità. Il Comitato è composto dal CEO Ing. Tatiana Rizzante, dal Lead Independent Director Avv. Patrizia Polliotto e dal Consigliere Indipendente Ing. Secondina Giulia Ravera. Il Comitato è coordinato dal CFO a livello di segreteria tecnica ed è coadiuvato dall'ESG team della Società, quale supporto operativo.

ESG team

In questo contesto, a livello operativo è presente un ESG team, che coordina i temi di sostenibilità in collaborazione con tutte le principali funzioni interne e in particolare gestisce l'elaborazione e la redazione periodica della DNF. A conferma del fatto che la sostenibilità è una componente sostanziale nella strategia di Reply, l'ESG team è a diretto riporto del CEO.

Comitato per la Remunerazione

Il Consiglio di Amministrazione, coadiuvato dal Comitato per la Remunerazione, definisce la Politica sulle Remunerazioni illustrata nella Relazione sulla Politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti¹⁴, in conformità alle disposizioni regolamentari e alle raccomandazioni del Codice di Corporate Governance.

La prima sezione della Relazione illustra la Politica di Reply in materia di remunerazioni ed è sottoposta al voto vincolante dell'Assemblea degli Azionisti con cadenza almeno triennale.

La seconda sezione della Relazione illustra i compensi corrisposti ai componenti dell'organo amministrativo, del Collegio Sindacale e dei Dirigenti con responsabilità strategica ed è sottoposto annualmente al voto non vincolante dell'Assemblea degli Azionisti.

È importante evidenziare che su proposta del Comitato Remunerazioni, nel 2023 il Consiglio di Amministrazione di Reply ha approvato un nuovo piano di incentivazione a medio-lungo termine per gli Amministratori Esecutivi e i Dirigenti con Responsabilità Strategiche. Questo piano comprende, tra gli altri, obiettivi ESG.

(14) La Relazione annuale sulla remunerazione è disponibile online sul sito web Reply (<https://www.reply.com/it/investors/governance-system>)

Etica In Reply



Reply pone il rispetto delle normative come fondamento irrinunciabile nell'intrattenimento delle relazioni commerciali con soggetti pubblici e privati. Il Gruppo, oltre ad agire nel rispetto delle normative nazionali vigenti nei Paesi in cui opera, svolge le proprie attività perseguendo una crescita sostenibile e inclusiva, operando in linea con la **Dichiarazione Universale dei Diritti Umani**, le **Convenzioni dell'Organizzazione internazionale del lavoro** (ILO) e i principi promossi dal **Global Compact delle Nazioni Unite** (United Nations Global Compact) cui aderisce.

In Italia Reply ha adottato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**, che rappresenta un sistema strutturato ed organico di procedure e attività volto a prevenire, per quanto possibile, la commissione di condotte non idonee, anche in materia di corruzione e conflitti di interesse. I dipendenti del Gruppo sono tenuti ad osservare il Modello e le relative procedure, che specificano le modalità operative per lo svolgimento dei diversi processi aziendali.

Tali procedure sono state adottate per una adeguata gestione dei controlli interni, con particolare riferimento ai reati di corruzione ed ai reati societari e periodicamente sono eseguiti audit interni con lo scopo di verificare l'effettiva applicazione delle stesse.

L'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e la sua efficacia sono verificate da un apposito Organismo di Vigilanza su incarico del Consiglio di Amministrazione.

Inoltre, il Gruppo Reply ha definito e adotta un **Codice Etico**, che si propone di incoraggiare le best practices e favorire il comportamento responsabile per assicurare che i valori etici fondamentali del Gruppo costituiscano l'elemento base della cultura aziendale, nonché lo standard di comportamento di tutti i Collaboratori del Gruppo, sanzionando nel suo le pratiche di concorrenza sleale e la corruzione attiva e passiva.

Il Codice Etico regola con apposite disposizioni la prevenzione e la riduzione dei conflitti di interesse, essendo il Consiglio di Amministrazione l'organo cui è demandato la valutazione dell'esistenza di conflitti, anche al fine di escludere e attenuarne i conseguenti effetti; sono inoltre attive una procedura per le operazioni con parti correlate e la relativa reportistica al riguardo.

Tra i processi a rischio di reato di corruzione all'interno del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, sono stati identificati anche quelli legati alla gestione delle spese di rappresentanza, degli omaggi, delle sponsorizzazioni e delle liberalità generiche.

Reply si è dotata di una policy per regolare la ricezione di omaggi, le spese di rappresentanza ed eventuali sponsorizzazioni, valida per tutte le società del Gruppo, dove sono definite alcune linee guida da rispettare per evitare di incorrere in comportamenti non in linea con le disposizioni di legge e con le regole comportamentali interne. In tutte le Region in cui opera il gruppo sono attive policy anti-corruzione, volte a prevenire e sanzionare comportamenti inadeguati sia per quanto riguarda il settore pubblico che quello privato. In aggiunta, gli Amministratori Esecutivi riferiscono con periodicità trimestrale al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale sull'attività svolta nell'esercizio dei propri poteri, incluse le operazioni in potenziale conflitto di interesse.

Infine, in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera sono stati predisposti canali specifici per l'invio di segnalazioni. In particolare, è attiva la **Whistleblowing Policy**¹⁵ volta a incoraggiare gli stakeholder e tutti i dipendenti a denunciare tempestivamente comportamenti scorretti, garantendo la possibilità di segnalare qualsiasi problematica senza alcuna conseguenza sulla loro attività lavorativa. Con il termine "comportamenti scorretti" si fa riferimento a non conformità con la normativa applicabile, a violazioni del Codice Etico e/o delle Policy di Gruppo e, più in generale, ad azioni che possano causare qualsiasi tipo di danno (es. economico, ambientale, alla sicurezza dei lavoratori) alle società del Gruppo Reply e ai loro portatori di interessi. La policy descrive le modalità e i canali con cui i dipendenti sono tenuti a segnalare tali eventi, tra cui una piattaforma multilingue introdotta nel 2023 in conformità alla Direttiva UE 2019/1937, che garantisce la riservatezza delle informazioni in essa contenute nonché l'anonimato del segnalante. La policy, conformemente alla normativa, prevede che sia inviato un avviso di ricevimento al segnalante entro 7 giorni dalla data di ricezione e che sia comunicato un riscontro in merito alla segnalazione entro 3 mesi. L'Organismo di Vigilanza ha il compito di verificare le segnalazioni e riportarle al Consiglio di Amministrazione, il quale predispone un eventuale piano di intervento.

Reply ritiene che tutti i dipendenti debbano essere trattati con equità e rispetto e regola con una **Grievance Policy** i casi in cui un dipendente non sia soddisfatto del trattamento ricevuto in qualsiasi aspetto del suo lavoro.

(15) La Whistleblowing Policy è disponibile online sul sito web Reply (<https://www.reply.com/it/investors>)

Etica – Indicatori



Nel periodo di rendicontazione, così come negli anni precedenti, non si sono verificati casi significativi di non rispetto di leggi e regolamenti in tutti gli ambiti applicabili né la società è stata sanzionata.

In passato non si sono verificati procedimenti che hanno coinvolto la società per comportamento anti competitivo e per violazioni alle leggi anti-trust e contro il monopolio. Come fatto di rilievo, successivo al periodo di rendicontazione, il 28 febbraio 2024 è stato notificato a Reply S.p.A. un decreto di sequestro preventivo emesso nell'ambito di un procedimento penale, del quale si dà informativa all'interno della Relazione Finanziaria¹⁶. Nel momento della pubblicazione di questa dichiarazione, il procedimento penale è nella fase delle indagini preliminari in attesa della notifica dell'avviso di conclusione delle stesse. Sulla base dell'attuale formulazione il reato contestato è quello di cui all'art. 640-ter commi 1 e 3 c.p., senza che vi sia alcun coinvolgimento della Società ai sensi del D.lgs. 231/2001.

Codice Etico

A livello di Gruppo, il Codice Etico è stato accettato dal 96% dei dipendenti, in particolare dal 99% degli executive, dal 99% dei manager e dal 95% dello staff.

Al 31 dicembre 2023 il Codice Etico è stato accettato¹⁷ dal:

- ▶ 97% dei dipendenti in Region 1
- ▶ 90% dei dipendenti in Region 2
- ▶ 95% dei dipendenti in Region 3

Per quanto riguarda i Fornitori, contestualmente alla formalizzazione del contratto viene richiesto di sottoscrivere un Master Agreement valido a livello di Gruppo, che prevede specifiche clausole per l'accettazione di quanto indicato all'interno del Codice Etico.

Anticorruzione

In Italia la comunicazione del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo è effettuata all'atto dell'assunzione dei dipendenti, e prevede l'esplicita accettazione del modello e il superamento di un test di controllo.

Il modello 231 è stato comunicato a tutti i 9 componenti dell'organismo di Governance che è composto al 100% da persone localizzate in Italia, mentre la formazione sull'anticorruzione è stata erogata a tutti i 6 componenti operativi dell'organismo di Governance.

(16) La Relazione finanziaria annuale è disponibile online nell'area Financial Reports del sito web Reply (<https://www.reply.com/it/investors/financial-reports>).

(17) La rilevazione dell'accettazione è in fase di implementazione per la società Wemanity che incide su R3. Non sono al momento conteggiati i seguenti Paesi: Croazia e Cina (R2).

La formazione è stata completata da 8.477 dipendenti, pari al 87% dei dipendenti di Region 1, in aumento rispetto al 2022. Rispetto all'Italia la percentuale dei dipendenti che hanno completato la fase di formazione si attesta all' 99% (226 executive pari al 100% della categoria, 99% dei manager e 99% dello staff) anche in questo in crescita rispetto all'anno precedente.

La policy anticorruzione è stata accettata:

- ▶ In Region 2, da 2.792 dipendenti, pari al 93% dei dipendenti (111 executive pari al 100% degli executive, 79% dei manager, 96% dello staff).
- ▶ In Region 3, da 1.353 dipendenti, pari al 92% dei dipendenti (71 executive pari al 100% degli executive, 97% dei manager, 91% dello staff).

Nel 2023, come nei quattro anni precedenti, non si sono inoltre verificati incidenti relativi a casi di corruzione e non ci sono state azioni legali riguardanti comportamenti anti-competitivi o violazioni di leggi antitrust.

Whistleblowing

Nel 2023 sono giunte 3 segnalazioni, di cui: una non evidenziava fattispecie rilevanti, ma suggerimenti organizzativi che sono stati inoltrati al management; una non indicava né denunciante né denunciato, ma è stata comunque oggetto di sensibilizzazione sulla fattispecie segnalata e una che, a fronte di apposita indagine, non ha trovato conferma della fondatezza dei fatti segnalati.

Rating di legalità

Nel 2022 l'Autorità italiana Garante della Concorrenza e del Mercato in base alle dichiarazioni rese, nonché all'esito delle valutazioni effettuate, ha deliberato di attribuire a REPLY S.P.A. il Rating di legalità con il seguente punteggio: ★ ★ + (su ★ ★ ★), che ha validità di due anni dal rilascio.

Policy rilevanti nel Framework normativo interno



Il presidio degli aspetti di etica e compliance è assicurato dalla presenza di strumenti prescrittivi (quali politiche di Gruppo e Linee guida), organizzativi e operativi (quali strutture preposte, procedure, sistemi di gestione e controllo).

Le policy più significative sono sintetizzate di seguito:

- ▶ **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** (Modello 231): descrive il sistema di gestione (ai sensi del D. lgs. 231/2001) e individua le procedure sviluppate per mitigare il rischio di reati commessi da amministratori, dirigenti o dipendenti nell'interesse o a vantaggio del Gruppo stesso.

- ▶ **Codice Etico:** raccoglie i principi e le regole di comportamento; è rivolto a tutti gli stakeholder del Gruppo – azionisti, dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti e partner d'affari – e descrive anche i rapporti con autorità e istituzioni pubbliche. I principi etici fondamentali per il Gruppo sono professionalità e fiducia dei propri collaboratori, legalità e onestà delle attività svolte dal Gruppo nel pieno rispetto della normativa vigente, imparzialità, rispetto della diversità e non discriminazione verso i propri collaboratori, prevenzione di potenziali conflitti di interesse e correttezza e trasparenza di tutte le azioni svolte dai destinatari del codice. I valori del codice si applicano anche alla gestione della fiscalità.
- ▶ **Whistleblowing Policy:** conformemente alla Direttiva UE 2019/1937 dispone una piattaforma e canali riservati per la segnalazione, da parte di dipendenti e soggetti esterni, di potenziali comportamenti che violino le normative, il Codice Etico o le Policy di Gruppo, o azioni che possano causare qualsiasi tipo di danno.
- ▶ **Human Rights & Labour Policy:** conferma, congiuntamente al Codice Etico, l'impegno nella tutela dei diritti umani, favorendo diversità, inclusione, evitando ogni forma di discriminazione basata su etnia, genere, orientamento sessuale, condizioni fisiche e di salute, disabilità, età, nazionalità, religione o opinioni personali, garantendo il benessere fisico e mentale dei dipendenti e la loro crescita professionale. La Policy afferma il rispetto della Dichiarazione Universale dei diritti umani e dei principi guida su imprese e diritti umani promulgate dalle Nazioni Unite, e delle convenzioni emanate dall'International Labour Organization.
- ▶ **Modern Slavery Policy:** descrive l'impegno nel garantire che pratiche di modern slavery e di lavoro minorile non si verifichino in nessun punto dell'attività di business di Reply o sulla propria catena di fornitura.
- ▶ **Grievance Policy:** valida in caso di controversie tra dipendenti e azienda, garantisce la messa in atto formale di misure per affrontare un reclamo da parte di un dipendente.
- ▶ **Equal Opportunities and Dignity at Work Policy:** ha lo scopo di creare un ambiente di lavoro privo di molestie e bullismo, in cui tutti siano trattati con dignità e rispetto.
- ▶ **Immigration Policy:** in conformità con la normativa vigente sull'immigrazione negli Stati Uniti, ha lo scopo di fornire tutte le indicazioni utili per i candidati e dipendenti stranieri che hanno intenzione di lavorare nel Paese.
- ▶ **Codice di Condotta Fornitori:** raccoglie tutte le disposizioni che definiscono gli standard che i Fornitori devono rispettare in materia di diritto del lavoro e diritti umani, sicurezza dei lavoratori e sostenibilità ambientale, per cui sono previste specifiche attività di monitoraggio.
- ▶ **Policy Anti-bribery:** definisce il sistema di regole volte a prevenire e sanzionare il crimine di corruzione sia per quanto riguarda il settore pubblico che quello privato.
- ▶ **Policy Omaggi, Spese Rappresentanza, Sponsorizzazioni:** descrive le linee guida mirate a evitare comportamenti non conformi con le disposizioni di legge e con le regole comportamentali interne.

- ▶ **Policy Health & Safety at work:** in conformità con la normativa vigente, la policy descrive le norme attuative idonee a garantire i più elevati livelli di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro.
- ▶ **Policy per lo svolgimento servizi per conto del Cliente:** descrive le linee guida di comportamento da osservare per garantire che il servizio fornito sia conforme alla normativa vigente, al fine di prevenire la commissione di reati informatici.
- ▶ **Sistemi di Gestione Qualità e Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro:** hanno l'obiettivo di regolare gli aspetti di qualità e del rispetto della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.
- ▶ **Policy ambientale:** definisce le linee di indirizzo per la riduzione e il monitoraggio degli impatti che le attività aziendali generano sull'ambiente.
- ▶ **ICT Security Policy:** dettaglia i requisiti per la sicurezza delle informazioni, da rispettare nelle attività svolte internamente o presso i Clienti, sulla base delle best practice internazionali.
- ▶ **GDPR Compliance Program:** descrive le pratiche di protezione dei dati e di tutela della privacy per tutte le società del Gruppo.
- ▶ **Employees' Privacy Policy:** stabilisce i principi per la protezione dei dati personali durante lo svolgimento dell'operatività quotidiana per i Clienti e/o per Reply.
- ▶ **Regole di comportamento per la gestione sicura degli asset aziendali e delle informazioni:** elenca le norme che devono essere rispettate da tutto il personale per garantire il corretto e sicuro utilizzo delle risorse messe a disposizione dalle società del Gruppo Reply per lo svolgimento dell'attività lavorativa, nelle attività interne e presso i Clienti.

Le Policy che regolano gli aspetti ambientali, Sociali e di Governance come descritte in elenco, raccolgono i requisiti Corporate Social Responsibility (CSR) e la DNF riporta le iniziative messe in atto per gestire tali tematiche inserendole anche nel contesto business di Reply.

A seconda della tematica e della funzione responsabile dei contenuti che vengono formalizzati, le policy possono avere livelli di approvazione differenti, che spaziano dal CEO ai responsabili di funzione. Le policy sono esclusivamente ad uso interno per i dipendenti e i Collaboratori del Gruppo Reply e disponibili sulla piattaforma di enterprise social networking aziendale in una area dedicata.

Alcune policy di carattere rilevante e di interesse pubblico vengono rese disponibili online nell'area Sustainability & Governance del sito web Reply¹⁸.

(18) Area Investors, sezione Sustainability & governance del sito web Reply (<https://www.reply.com/it/investors>)

La protezione dei dati



La sicurezza dei sistemi informativi è un requisito fondamentale per garantire l'affidabilità delle informazioni trattate, nonché l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati dall'azienda, come esplicitato nel Codice Etico di Reply.

L'impegno di Reply nella protezione dei dati e degli asset a supporto degli stessi è volto in particolare a preservare:

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

Per governare la sicurezza delle informazioni e gli aspetti di privacy nei servizi erogati, il Gruppo Reply si è dotato di un framework articolato.

In particolare, l'**ICT Security Policy** fornisce i requisiti di sicurezza da rispettare nelle attività svolte internamente o presso i Clienti (ove applicabili). La policy utilizza come riferimento best practice internazionali come lo Standard ISO 27001, che definisce i requisiti per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

All'interno della Policy sono definiti requisiti relativi ai seguenti ambiti:

- ▶ le **responsabilità in materia di sicurezza**, del personale coinvolto nella gestione dei servizi;
- ▶ le modalità di **gestione degli asset** (es. server, laptop, ecc.) a supporto dei dati, per assicurare che le risorse siano identificate e classificate affinché la società ne abbia piena visibilità e possa proteggerle;
- ▶ le misure di **controllo degli accessi logici**, al fine di prevenire trattamenti delle informazioni non autorizzati tramite la definizione delle corrette modalità di accesso degli utenti;
- ▶ la **protezione fisica del patrimonio informatico**, per garantire la sicurezza fisica delle informazioni, prevenendo l'accesso non autorizzato alle sedi aziendali e in generale garantendo un adeguato livello di sicurezza alle risorse fisiche tramite le quali sono gestite le informazioni;
- ▶ le modalità di **gestione operativa di sistemi, reti e telecomunicazioni**, per assicurare il raggiungimento di un elevato livello di sicurezza logica delle informazioni trattate per mezzo di sistemi e infrastrutture informatiche;
- ▶ i criteri di sviluppo, **manutenzione e acquisizione dei sistemi informatici**, per assicurare che i sistemi informatici (applicazioni, sistemi operativi, middleware) siano sviluppati,

acquisiti e mantenuti nel tempo in modo da preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni supportate e gestite;

- ▶ i **rapporti con terze parti e outsourcer**, per garantire la sicurezza delle risorse aziendali anche nell'ambito delle relazioni con le terze parti/outsourcer, monitorandone l'accesso alle informazioni e alle aree di lavoro;
- ▶ le modalità di **gestione degli incidenti di sicurezza**, per garantire l'identificazione e la gestione di eventi anomali e di incidenti, tenendo conto anche della necessità di mantenere adeguati livelli di continuità a fronte di eventi imprevisti e ad alto impatto sul business;
- ▶ le linee guida per la **gestione della continuità operativa**, al fine di assicurare la disponibilità dei servizi ICT anche in situazioni di emergenza;
- ▶ i criteri di **conformità**, per garantire che l'operatività aziendale e le modalità di gestione della sicurezza delle informazioni siano svolte nel rispetto e nell'osservanza di normative, regolamenti e contratti stipulati con terze parti applicabili.

Considerando la protezione dei dati lungo l'intero ciclo di vita delle informazioni all'interno dell'azienda, Reply ha formalizzato il processo da seguire in caso di **riutilizzo o smaltimento di hardware** contenente dati trattati dal Gruppo. In particolare, lo scopo di tale procedura è prevenire una qualunque possibilità di accesso, utilizzo e divulgazione non autorizzata di dati contenuti in hardware riutilizzato, rivenduto, restituito in caso di leasing, dismesso o più in generale utilizzato per finalità diverse o da owner diversi.

Nell'ambito della segnalazione e gestione di incidenti sui sistemi centrali Reply, è in vigore la policy **ICT security incident management**, integrata con il processo di Personal data breach notification, che prevede le modalità di contenimento, classificazione e gestione degli incidenti che possono compromettere uno o più requisiti di sicurezza delle informazioni (riservatezza, integrità e disponibilità) con una potenziale violazione della legislazione applicabile (es. GDPR). All'interno della procedura sono descritte le fasi previste dal processo di gestione degli incidenti (identificazione/classificazione, risposta e lessons learned) e sono identificati i ruoli e le responsabilità per le diverse fasi.

A garanzia della continuità operativa è definito un **Piano di Continuità Operativa** che raccoglie le strategie, procedure e delle attività da implementare per la gestione di eventi critici (ad es. causati da condizioni climatiche estreme come le alluvioni) che potrebbero compromettere il normale funzionamento dei processi aziendali critici svolte a supporto delle attività di delivery delle aziende del Gruppo.

Ad ulteriore miglioramento della riservatezza delle informazioni, Reply ha in essere un meccanismo di Multi-Factor Authentication (MFA) per la protezione degli accessi ai sistemi centrali del gruppo (es. connessioni remote, email). Tale sistema è necessario per l'autorizzazione degli accessi personali tramite secondo fattore di autenticazione (es. notifica push da approvare, SMS).

Il **GDPR Compliance Program** prevede invece la standardizzazione delle pratiche di protezione dei dati e di tutela della privacy per tutte le società del Gruppo ed è stato implementato attraverso la definizione di un sistema di Privacy Management che ha previsto le seguenti azioni:

- ▶ Predisposizione e aggiornamento periodico dei **Registri GDPR** (inventario delle attività su dati personali condotte);
- ▶ **Processo Privacy by design**, che prevede l'assessment del rischio privacy di un'attività progettuale e la gestione del rischio mediante misure tecniche e organizzative adeguate;
- ▶ **Processo Personal Data breach notification**, che prevede la corretta identificazione e l'eventuale notifica esterna di un personal data breach all'Autorità per la protezione dei dati personali e, se necessario, agli individui impattati dal personal data breach;
- ▶ **Processo Data Protection Impact Assessment (DPIA)**, che prevede l'identificazione e la mitigazione dai rischi privacy per attività di trattamento più a rischio, ad es. condotte su dati speciali e attività di profilazione e monitoraggio a larga scala, in ottemperanza ai criteri stabiliti dal GDPR;
- ▶ **Processo Handling of privacy requests**, che prevede la gestione delle richieste privacy dei soggetti interessati inerenti all'esercizio dei loro diritti riconosciuti dal GDPR (ad es. Diritto di portabilità, diritto di accesso ai dati, diritto di cancellazione dati, ecc.).

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

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

Inoltre, il Gruppo ha definito una policy da applicare in fase di negoziazione con il Cliente, per verificare che siano rispettate le disposizioni di legge in materia di Privacy (Data Processing Agreement), e nella fase di erogazione del servizio, fornendo istruzioni operative per i dipendenti del Gruppo, che si devono impegnare all'accettazione e all'applicazione delle stesse per garantire la conformità di Reply e l'adeguata protezione dei dati trattati.

È attivo un **programma di formazione obbligatoria** su GDPR e sulla sicurezza dei dati rivolto a tutti i dipendenti del Gruppo in modalità e-learning, e un corso in aula dedicato ai partner e manager (sessioni di induction). I corsi sono stati aggiornati in funzione dei nuovi processi e delle nuove policy aziendali, includendo raccomandazioni sull'incident prevention; tali corsi si vanno

ad aggiungere alle già consolidate attività di sensibilizzazione dei dipendenti quali il corso *GDPR Framework* specifico per Partner e Manager sulla protezione dei dati personali e sulla sicurezza IT.

Nel corso del 2023, è stato inoltre sviluppato un nuovo corso di awareness sulla tematica di sicurezza delle informazioni e sono state condotte sessioni pilota in Italia e USA.

Inoltre, Reply ha avviato nuove campagne interne di phishing rivolte a tutte le aziende del Gruppo. Tali iniziative hanno avuto lo scopo di fornire awareness e sensibilizzazione sulle tematiche cyber, ritenute sempre attuali. Queste campagne miravano a potenziare la consapevolezza del Gruppo riguardo ai potenziali vettori di attacco attraverso le e-mail.

Periodicamente sono effettuate le attività di audit, monitoraggio e verifiche interne, tra cui:

- ▶ verifiche programmate sulle società del Gruppo per l'accettazione e l'applicazione della policy relativa al Data Processing Agreement (DPA) Cliente.
- ▶ monitoraggio dell'accettazione delle policy interne da parte dei dipendenti e del completamento dei corsi di formazione obbligatori su Privacy e Sicurezza.
- ▶ audit in ambito cyber, i cui risultati emersi sono portati all'attenzione del Top Management, e contribuiscono alla definizione di eventuali azioni di remediation, in linea con la strategia di continuo miglioramento nella postura di sicurezza dell'azienda.

Infine, il Chief Operation Officer, avendo anche responsabilità dei sistemi IT del gruppo, relaziona periodicamente al Top Management, composto di esperti del settore dell'Information Technology.

La protezione dei dati – Indicatori

Violazione dei dati

Nel corso del 2023:

- ▶ In **Region 1** si sono verificati 0 reclami ricevuti da terze parti e comprovati dall'organizzazione; sono state emesse 2 notifiche all'Autorità di Protezione dei Dati Personali in via cautelativa e relative ad eventi per i quali le analisi condotte hanno verificato l'assenza di impatti per i soggetti interessati potenzialmente coinvolti.
- ▶ Nella **Region 2**, come negli anni precedenti, e in **Region 3** non si sono registrati reclami relativi a violazione della privacy o alla perdita di dati dei Clienti, furti dati, perdite dati, leakage, personal data breach.

Non si sono registrate denunce da enti regolatori, né furti di dati.

Rispetto al 2022 si riporta un incremento nei tentativi di *phishing* e *spear phishing* ricevuti via email, correttamente gestiti e bloccati, mentre si sono azzerati i reclami ricevuti da terze parti e comprovati dall'organizzazione, che nell'anno precedente si erano registrati per un totale di 2 reclami, 1 in Region 1 e 1 in Region 3.

Principali rischi in tema di responsabilità sociale, ambientale ed etica di business

In aggiunta ai fattori di rischio riportati nei “Principali rischi ed incertezze” cui Reply S.p.A. e il Gruppo sono esposti all’interno della Relazione sulla Gestione¹⁹, si riportano di seguito i principali rischi, generati o subiti, connessi agli ambiti richiamati dal D.Lgs. 254/16, che derivano dalle attività dell’impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto, e le azioni intraprese dal Gruppo volte alla mitigazione di tali rischi.

AMBITO	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODELLO DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE DEI RISCHI
GESTIONE DEL PERSONALE	Il successo del Gruppo dipende in larga misura da alcune figure chiave che hanno contribuito in maniera determinante allo sviluppo dello stesso, quali il Presidente e gli amministratori esecutivi della Capogruppo Reply S.p.A. Reply è, inoltre, dotata di un gruppo dirigente in possesso di una pluriennale esperienza nel settore, avente un ruolo determinante nella gestione dell’attività del Gruppo. La perdita delle prestazioni di una delle suddette figure chiave senza un’adeguata sostituzione potrebbe avere effetti negativi sulle attività e sui risultati economici e finanziari del Gruppo.	Reply si è dotata di una struttura operativa e dirigenziale capace di assicurare continuità nella gestione degli affari sociali.
	Il settore dei servizi di consulenza ICT in cui opera il Gruppo è caratterizzato da veloci e profondi cambiamenti tecnologici e da una costante evoluzione delle professionalità e delle competenze. Il business di Reply si basa pertanto sulla capacità di attrarre e trattenere persone nuove e qualificate, nonché la capacità di definire piani di formazione adeguati a fornire al proprio personale tutti gli strumenti necessari per lo sviluppo di soluzioni innovative. L’incapacità di attrarre persone e di predisporre programmi di formazione adeguati potrebbe avere effetti negativi sulle prospettive future del Gruppo.	Il network Reply consente di percepire il cambiamento delle esigenze del mercato rispetto all’evoluzione tecnologica; questo aspetto è particolarmente attenzionato all’interno del Gruppo e consente di intervenire sulla crescita delle persone di Reply e ricercare le più adeguate professionalità. Reply collabora stabilmente con numerose università e centri di ricerca, sia a livello italiano che internazionale, con iniziative per far conoscere il Gruppo. Reply promuove le proprie iniziative (ad es. Reply Challenges, Student Tech Clash) rivolte a studenti e giovani professionisti online e tramite i profili social (ad es. ReplyU). Internamente Reply utilizza una piattaforma di knowledge-sharing e networking costruita per stimolare e supportare la condivisione di informazioni che stimola l’aggiornamento continuo dei propri dipendenti sulle ultime evoluzioni del settore e organizza Communities of Practices aperte a tutti i dipendenti per far collaborare esperti nella costruzione di offerte commerciali innovative e rilevanti.
	Il Gruppo è costantemente impegnato a garantire il rispetto della diversità e delle pari opportunità per i propri dipendenti. L’assenza di una specifica politica relativa alla diversità in azienda potrebbe però portare Reply a non essere preparata a rispondere a un’eventuale normativa o regolamentazione in materia (attuale o futura).	Reply divulga e richiede l’accettazione del proprio Codice Etico a tutti i dipendenti e Collaboratori del Gruppo.
	Sebbene le attività svolte dal Gruppo non comportino un elevato rischio per la sicurezza dei dipendenti e dei Collaboratori esterni è importante che venga garantito un ambiente di lavoro salubre e sicuro. Il mancato rispetto della normativa applicabile in tema di salute e sicurezza sul lavoro potrebbe portare a una non conformità legislativa ed avere, in ultima istanza, effetti negativi sul Gruppo.	Reply gestisce la salute e sicurezza dei lavoratori attraverso prassi e procedure certificate ISO 45001. Alcune società del Gruppo si sono dotate di ulteriori specifiche policy in materia di salute e sicurezza dove richiesto dalla normativa o dalle prassi di mercato. All’insorgere della pandemia di Covid-19 Reply ha costituito un Comitato per l’attivazione di tutte le procedure volte a ridurre al minimo i rischi per i dipendenti, comprendenti l’informazione sulle precauzioni igieniche personali, la sanificazione delle sedi, la fornitura di DPI, la gestione degli spazi comuni e degli spostamenti, la sorveglianza sanitaria e l’home based working.

(19) La Relazione sulla Gestione è parte della Relazione finanziaria annuale disponibile online nell’area Financial Reports del sito web Reply (<https://www.reply.com/it/investors/financial-reports>)

AMBITO	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	MODELLO DI GESTIONE E AZIONI DI MITIGAZIONE DEI RISCHI
AMBIENTE	Il Gruppo Reply nella maggior parte dei casi non è proprietario degli immobili dove si trovano gli uffici. Questa condizione non permette all'azienda di operare direttamente con interventi di efficientamento energetico che potrebbero generare benefici finanziari nonché un miglioramento delle performance ambientali.	Alcune company Reply sono certificate ISO 14001 e ha implementato un programma di gestione e monitoraggio delle emissioni per rendicontare e migliorare le proprie performance ambientali. Reply ha definito la propria Policy Ambientale con l'obiettivo di perseguire un continuo efficientamento energetico. Reply partecipa al CDP (ex Carbon Disclosure Project) sul Climate Change.
	Il Gruppo Reply, nello svolgimento delle proprie attività di business produce rifiuti, tra cui anche rifiuti speciali (es. RAEE) il cui smaltimento è sottoposto a precisi requisiti di legge. In assenza di un programma di monitoraggio delle modalità di smaltimento dei rifiuti, il Gruppo potrebbe essere non conforme alla normativa vigente.	Come previsto dalla certificazione ISO 14001 Reply ha implementato un programma di gestione e monitoraggio che include gli aspetti di corretta gestione dei rifiuti prodotti. Reply si avvale di società esterne specializzate ed autorizzate al corretto smaltimento dei rifiuti e collabora con associazioni nei territori di riferimento delle principali sedi italiane per la donazione di dispositivi non più utilizzati ma ancora funzionanti.
DIRITTI UMANI	Il Gruppo Reply, nello svolgimento dei propri servizi, può integrare i propri team con Collaboratori esterni. L'assenza di un processo di valutazione dei Collaboratori esterni da un punto di vista etico (rispetto delle leggi, diritti umani, corruzione, sociale) in fase di selezione potrebbe generare effetti negativi sul Gruppo nel lungo periodo.	Reply richiede ai Collaboratori l'accettazione esplicita del proprio Codice Etico e di è dotata di un Codice di Condotta dei Fornitori che prevede attività di monitoraggio periodiche del rispetto dei principi ambientali, sociali e di governance. Il Gruppo ha adottato processi amministrativi che garantiscono controlli stringenti sui Collaboratori esterni.
	Il Gruppo Reply, nella conduzione del business, si impegna a promuovere la tutela dei diritti umani evitando ogni forma di discriminazione.	Reply ha predisposto un sistema interno di segnalazione attraverso il quale i dipendenti possono segnalare eventuali irregolarità o violazioni delle normative applicabili e delle procedure interne (sistema di whistleblowing). Ai segnalatori è garantita la protezione, come enunciato nella policy pubblicata sul sito aziendale.
	Il Gruppo Reply, nello sviluppo dei sistemi di Intelligenza Artificiale, si impegna a promuovere la tutela dei diritti umani evitando ogni forma di discriminazione. Tuttavia le tecnologie di frontiera, ancora poco normate inevitabilmente comportano dei rischi per i diritti umani, dal momento che non è strettamente necessario un uso improprio intenzionale per avere impatti negativi, ad esempio in termini di misinformazione e errori.	La definizione di un comitato dedicato agli aspetti etici per i sistemi di Intelligenza Artificiale fornisce supporto nel comprendere e gestire al meglio le relazioni tra gli aspetti sociali e tecnologici, mantenendo l'impegno nell'implementare i sistemi di IA secondo le best practice internazionali di sviluppo sicuro.
SOCIALE	Il Gruppo Reply, fornendo servizi a soggetti terzi (B2B), tratta informazioni su cui ha l'obbligo di riservatezza. L'inadeguatezza dei sistemi e delle procedure atti a garantire la protezione di tali dati potrebbe portare alla perdita/alterazione/diffusione degli stessi e causare effetti negativi per il Gruppo e per i suoi stakeholder. Inoltre il rischio fa riferimento alla possibilità che il Gruppo subisca attacchi cyber (cyber risk) da parte di attori malevoli ad esempio per entrare in possesso di informazioni riservate della cui sicurezza l'azienda è responsabile.	Reply ha adottato policy e procedure per definire pratiche sicure per il trattamento dei dati dei Clienti da parte dei dipendenti e dei Collaboratori. Inoltre, il modello organizzativo di protezione dei dati è stato aggiornato per rispondere alle richieste normative del GDPR. La funzione Compliance del Gruppo Reply svolge audit periodici per verificare la corretta applicazione delle procedure in essere.
	Il Gruppo Reply, operando in un mercato altamente competitivo, potrebbe subire danni da parte dei concorrenti che adottino pratiche di concorrenza sleale. Allo stesso tempo, laddove una o più società del Gruppo adottassero pratiche commerciali e competitive non aderenti ai valori etici aziendali né alle normative in materia, questo potrebbe generare un potenziale danno all'intero Gruppo.	Reply divulga e richiede l'accettazione del proprio Codice Etico a tutti i dipendenti e Collaboratori ed effettua periodici controlli sulla applicazione dello stesso. Reply promuove una cultura aziendale incentrata sui principi etici stabiliti dal vertice aziendale - "Tone at the top".
	Il Gruppo Reply si compone di un organico molto numeroso e localizzato in diverse aree geografiche. L'assenza di valori etici condivisi da tutti i dipendenti del Gruppo, potrebbe determinare il verificarsi di episodi non in linea con le normative vigenti, generando effetti negativi per il Gruppo.	
LOTTA ALLA CORRUZIONE	Il Gruppo Reply, nello svolgimento della propria attività di business, stringe rapporti commerciali con altre aziende, pertanto i suoi dipendenti sono potenzialmente soggetti ad episodi di corruzione, attiva e passiva.	Il Gruppo Reply ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Modello 231) ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, si è dotata di un Codice Etico e ha predisposto una policy per regolare secondo principi di eticità e correttezza omaggi, spese di rappresentanza e sponsorizzazioni. I dipendenti ricevono formazione sul Modello 231 e sul Codice Etico. Reply effettua periodici risk assessment per le aree sensibili al rischio corruzione e svolge analisi costi-ricavi specifiche su tutte le commesse in cui sono presenti Collaboratori, che potrebbero essere veicolo di atti corruttivi.

Gestione fiscale



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

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

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

Reply applica, anche nella gestione della fiscalità, i valori cardine del proprio Codice Etico, improntato ai principi di legalità, onestà, trasparenza e correttezza. I medesimi principi vengono altresì declinati da Reply nella gestione dei rapporti con le autorità fiscali, e si traducono in un costante impegno teso ad una corretta e tempestiva determinazione e versamento delle imposte, ed assolvimento dei relativi adempimenti, in tutti i Paesi in cui il Gruppo è presente.

Nell'approccio alla fiscalità ed ai relativi adempimenti, Reply si impegna a combinare l'imprescindibile rispetto della lettera e dello spirito della normativa tributaria con le proprie esigenze operative e di sviluppo del business: il presidio della variabile fiscale costituisce uno degli elementi in grado di contribuire alla sostenibilità, in un orizzonte di ampio respiro, della traiettoria di sviluppo del Gruppo.

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

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

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

Relativamente alla rendicontazione, si rimanda alla Relazione Finanziaria²⁰ annuale, all'interno della quale vengono riportate le informazioni relative a crediti/debiti tributari ed imposte societarie di competenza dell'esercizio con il corredo di informativa di commento e riconciliazione del tax rate effettivo. A livello di bilancio consolidato viene altresì fornita una segmentazione delle informazioni per le principali Region in cui il Gruppo opera. Nei confronti delle autorità fiscali dei Paesi in cui opera, Reply adotta comportamenti collaborativi e proattivi, improntati alla trasparenza e correttezza, tanto nel corso di verifiche a società del Gruppo o a terzi, quanto in tutte le ulteriori occasioni di dialogo (procedure di rimborso, istanze di interpello, etc.). A presidio di una gestione improntata ai valori del Codice Etico di Reply, eventuali irregolarità o violazioni delle normative applicabili o delle procedure possono essere segnalate attraverso il sistema interno di segnalazione (sistema di whistleblowing).

(20) La Relazione finanziaria annuale è disponibile online nell' area Financial Reports del sito web Reply (<https://www.reply.com/it/investors/financial-reports>).

I TEMI MATERIALI PER REPLY

L'analisi di materialità, tramite una attività periodica di stakeholder engagement, consente di individuare gli aspetti di sostenibilità maggiormente rilevanti (c.d. "temi materiali") per l'azienda in grado di riflettere in maniera significativa gli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione, o di influenzare le decisioni degli stakeholder.

L'analisi aggiornata nel 2022 è ritenuta valida anche per il 2023, rimanendo invariata.

Gli stakeholder principali per Reply

Il Gruppo Reply nel perseguimento dei propri obiettivi aziendali ritiene sia fondamentale considerare le aspettative dei propri stakeholder, lungo l'intera catena del valore al fine di costruire un rapporto di fiducia duraturo nel tempo.

Per fare ciò, Reply ha instaurato con essi un approccio di continuo dialogo e coinvolgimento, attraverso iniziative specifiche, l'organizzazione di momenti di confronto e la condivisione periodica di informazioni.

Di seguito sono riportati per categorie i principali stakeholder riconosciuti e i canali di coinvolgimento comunemente analizzati. In particolare, le attività di stakeholder engagement hanno consentito l'aggiornamento dell'analisi di materialità.



Le categorie di stakeholder identificate come rilevanti per il Gruppo Reply.

STAKEHOLDER	CANALI DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO
Dipendenti e Collaboratori	- I dipendenti sono coinvolti in diverse attività, dalle più istituzionali alle più informali, attraverso canali digitali ed eventi. Inclusi tutti i corsi di miglioramento personale dedicati a soft skills e capacità di comunicazione - Employee Survey annuale - Colloqui annuali di valutazione delle performance
Università	- Organizzazione di challenge per la generazione di idee dedicata agli studenti universitari provenienti dalle migliori scuole europee su temi innovativi - Organizzazione di master sviluppati in collaborazione con le principali università italiane, per offrire a un gruppo selezionato di studenti una specializzazione professionale nei campi più innovativi del settore IT
Clienti	- Sito web, social media, newsletter - Seminari, eventi, workshop - Customer Survey
Associazioni per il rispetto dei diritti umani e dell'ambiente	Carbon Disclosure Project (CDP)
Azionisti / investitori e comunità finanziaria	- Assemblee societarie - Roadshow
Media e opinione pubblica	- Comunicati stampa - Social media
Fornitori	- Incontri periodici - Processo di qualifica e valutazione
Comunità locale	- Donazioni di attrezzature tecnologiche - Nozioni di base di programmazione nelle scuole (Reply Code for Kids) - Organizzazione di challenge (Reply Challenges) aperte a tutti gli amanti della tecnologia e delle competizioni digitali su temi come coding, cyber security, investimenti e creatività digitale
Associazioni sindacali	Riunioni periodiche
Pubbliche Amministrazioni	Documentazione istituzionale
Competitor	- Convegni di settore - Partecipazioni a gruppi di lavoro

I temi materiali

I temi materiali, che vengono definiti come gli impatti più significativi dell'Azienda sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi gli impatti sui loro diritti umani, a seguito delle sue attività e delle sue relazioni commerciali.

Inoltre, l'analisi di materialità aggiornata si compone di quattro fasi:

1. l'analisi delle pressioni esterne che agiscono sul settore di operatività di Reply
2. l'identificazione conseguente dei principali impatti generati o collegati al Gruppo e alla sua value chain
3. la valutazione di significatività degli stessi impatti
4. la valutazione della priorità degli impatti e, conseguentemente, la definizione della lista di temi materiali da rendicontare.

Nello specifico, per identificare gli impatti del Gruppo Reply nella prima fase del processo è stato analizzato il contesto di operatività. A tal fine è stata presa in considerazione la catena del valore delle aziende che lavorano nel settore IT – e nello specifico quella di Reply – e le categorie di stakeholder rilevanti per il Gruppo.

Inoltre, è stata effettuata un'**analisi di settore** per identificare le principali pressioni che agiscono su di esso, prendendo in considerazione diverse categorie di fonti, sia interne

all'Azienda (ad es. documenti interni che riflettono i valori aziendali nell'ambito della sostenibilità), che esterne, tra cui standard e rating di sostenibilità (SASB, MSCI, S&P), la legislazione vigente (ad es. Regolamento EU 852/2020, Piano Europeo Fit for 55) e quanto emerso dalle analisi di benchmark su peers, competitors e media.

Nella seconda fase, dalle risultanze emerse alla fase precedente, sono stati identificati 22 **impatti applicabili** sull'economia, l'ambiente e le persone per il Gruppo Reply. Gli impatti sono stati categorizzati come **positivi** o **negativi** e come **effettivi (E)** o **potenziali (P)**.

Nel corso della terza fase di analisi è stata valutata la **significatività degli impatti** precedentemente identificati, esaminandone la gravità (severity) con cui si manifestano gli impatti effettivi, e dall'altro la probabilità (likelihood) che gli impatti potenziali si possano verificare e il livello di gravità con cui essi potrebbero accadere. Nell'ambito della valutazione di gravità, secondo quanto previsto dalla metodologia degli Standard GRI, sono stati valutati anche due parametri sottostanti, ovvero lo Scope, misura di quanto l'impatto si estende lungo la value chain del Gruppo e il carattere di irrimediabilità, ovvero la caratteristica di un impatto di essere reversibile.

La valutazione della significatività degli impatti è stata realizzata con il **coinvolgimento di buona parte delle categorie di stakeholder rilevanti per il Gruppo Reply**, tra cui rappresentanti di azionisti, investitori, organismi di vigilanza, controllo e governance, Fornitori, del mondo universitario e delle associazioni sindacali, nonché di alcune associazioni per il rispetto dei diritti umani e dell'ambiente. Gli stakeholder sono stati chiamati ad esprimersi, tramite survey, sulla gravità e probabilità dei 22 impatti individuati come applicabili al Gruppo, le cui riposte sono state successivamente analizzate per individuare gli impatti materiali per il Gruppo.

L'analisi di materialità si è conclusa con la prioritizzazione degli impatti significativi, la quarta fase del processo: sulla base della valutazione fatta dagli stakeholder e con la validazione da parte del Comitato di Sostenibilità del Gruppo è stato possibile stabilire la soglia di rilevanza e, quindi, gli impatti effettivamente materiali per Reply, riportati nella tabella di seguito.

AMBITO	IMPATTO	DESCRIZIONE	SIGNIFICATIVITÀ
Impatti negativi			
AMBIENTALE	Consumi energetici (E)	L'utilizzo di energia – soprattutto elettrica – è fondamentale nell'ambito delle operation e nella fase di utilizzo delle soluzioni sviluppate per i Clienti del Gruppo. Nell'ambito upstream, la produzione delle componenti elettroniche presuppone processi energivori.	Rilevante
	Emissioni di gas a effetto serra (E)	La catena di approvvigionamento IT e le operation generano emissioni di gas serra (a causa della produzione, del trasporto e dell'utilizzo dell'hardware e dell'utilizzo delle soluzioni software vendute).	Rilevante
	Produzione di rifiuti elettronici (E)	La gestione dei rifiuti elettronici è di primaria importanza nella value chain di Reply. La rapida obsolescenza di alcune soluzioni può portare a un incremento dell'impatto collegato a questo tema.	Rilevante
	Utilizzo di materie prime dal suolo (E)	Nell'ambito upstream, l'estrazione dal suolo delle materie prime necessarie alla produzione di hardware (ad es. metalli) potrebbe causare impatti sugli ecosistemi e sulle comunità locali.	Non rilevante
	Consumo idrico (E)	Il prelievo idrico durante l'estrazione delle materie prime (nell'ambito upstream, ad esempio per la produzione delle componenti elettroniche) potrebbe aumentare lo stress idrico in merito alla disponibilità di acqua, causando impatti sugli ecosistemi e sulle comunità locali.	Non rilevante
SOCIALE	Salute e sicurezza dei lavoratori (P)	A causa dei rischi intrinseci legati all'attività lavorativa della value chain nel suo complesso, una cattiva gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro (ad es. cantieri, uffici, etc.) può causare danni alla salute e alla sicurezza dei lavoratori.	Rilevante
	Violazione dei diritti umani (P)	Il rischio di violazioni dei diritti umani, tra cui il lavoro forzato e minorile, dipende principalmente dall'ubicazione geografica delle attività della value chain nel suo complesso.	Rilevante
	Discriminazione sul posto di lavoro (P)	Le attività di una azienda devono svolgersi nel rispetto delle diversità e della garanzia di pari opportunità verso tutti i dipendenti. Qualora si verificano episodi di discriminazione, l'impatto negativo in termini di reputazione e immagine per l'azienda può essere rilevante	Rilevante
GOVERNANCE	Mancata trasparenza e correttezza nelle pratiche di business (P)	La trasparenza e correttezza nelle pratiche di business è un aspetto fondamentale che può avere impatti sulla relazione con i Clienti e i Fornitori se non adottata in maniera adeguata.	Rilevante
	Corruzione (P)	La corruzione lungo la catena del valore IT potrebbe causare una cattiva allocazione delle risorse e dei ricavi, danni all'ambiente e abusi sui diritti umani.	Rilevante
	Comportamento anti-competitivo (P)	Il comportamento anti-concorrenziale potrebbe tradursi in collusione con altre aziende del settore, abuso di posizione dominante o esclusione di potenziali concorrenti dal mercato.	Rilevante
	Mancata protezione dei dati personali e dei dati di business riservati (P)	La protezione dei dati personali e dei dati di business riservati è un aspetto fondamentale, per cui una cattiva gestione può portare ingenti impatti di immagine, economici e di conformità normativa.	Rilevante
	Tracciabilità dei dati informatici (P)	La tracciabilità dei dati sta diventando un tema di primaria importanza per alcuni settori di business (ad es. big data, blockchain, etc.). I Clienti industriali sono alla continua ricerca di soluzioni che garantiscano il continuo monitoraggio dei propri prodotti nell'ambito dell'intera value chain, al fine di efficientare i processi produttivi, rispondere alla normativa vigente (es. settore agro-alimentare) e rispondere prontamente ad eventuali problematiche (es. recall di componenti).	Rilevante
	Affidabilità e sicurezza dell'infrastruttura IT (E)	La progettazione ed implementazione di soluzioni IT comporta la necessità di garantire che le infrastrutture adottate siano affidabili e sicure (ovvero garantiscano la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati).	Rilevante
Impatti positivi			
AMBIENTALE	Inquinamento atmosferico (P)	Le soluzioni tecnologiche e IoT che Reply può offrire ai propri Clienti possono contribuire, nell'ambito industriale, all'abbattimento degli inquinanti atmosferici (come risultato della riduzione dei consumi), grazie all'ottimizzazione dei processi.	Rilevante
	Innovazione dei prodotti e dei servizi (E)	La continua ricerca e innovazione delle soluzioni IT e tecnologiche, che Reply è in grado di offrire ai propri Clienti, è una direttrice fondamentale nello sviluppo del business.	Rilevante

AMBITO	IMPATTO	DESCRIZIONE	SIGNIFICATIVITÀ
SOCIALE	Mancata inclusione e garanzia di pari opportunità (P)	Nell'ambito delle operation e nei rapporti commerciali, la diversity riveste un aspetto fondamentale e differenziante, che può portare allo sviluppo di metodi di lavoro e soluzioni innovative.	Rilevante
	Benessere dei dipendenti (E)	Le aziende che promuovono il benessere dei propri dipendenti facilitano la creazione di un ambiente positivo e produttivo. Il benessere può riferirsi alla salute fisica e mentale, ma anche a fattori più complessi come la soddisfazione e i livelli di coinvolgimento nelle attività aziendali.	Rilevante
	Attraction dei talenti e retention delle competenze (E)	L'attrazione dei migliori talenti in un contesto in cui le competenze specialistiche in molti casi risultano scarse sul mercato e la parallela capacità di trattenere il personale specializzato rappresentano temi fondamentali per sostenere gli obiettivi di crescita dell'azienda e garantire competitività sul mercato.	Rilevante
	Sviluppo delle competenze interne (E)	Lo sviluppo delle abilità e skill del personale è fondamentale per mantenere la distintività e la competitività sul mercato.	Rilevante
	Impatti sul territorio e sulle comunità locali (E)	Se inserita in maniera virtuosa all'interno del tessuto sociale di un territorio, la presenza di una azienda è in grado di avere un impatto positivo sull'occupazione e lo sviluppo della comunità locale.	Rilevante
GOVERNANCE	Proprietà intellettuale e brevetti (E)	L'offerta di soluzioni proprietarie ai propri Clienti può impattare in maniera positiva sul business.	Rilevante

Da questi, è stata successivamente elaborata la lista di temi materiali su cui il Gruppo Reply fonda la rendicontazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria. Tale lista di temi è stata ottenuta aggregando, laddove pertinente, più impatti collegati tra loro (ad esempio Proprietà intellettuale e brevetti e Innovazione dei prodotti e dei servizi), definendo un tema in grado di sintetizzare tali impatti.

A tali temi è stato poi associato il corrispondente aspetto GRI e gli indicatori maggiormente rappresentativi data la realtà del Gruppo: la tabella seguente riassume tale corrispondenza.

Impatti Rilevanti	Temi Materiali	Indicatori
▶ Proprietà intellettuale e brevetti ▶ Innovazione dei prodotti e dei servizi	Innovazione a servizio dei Clienti	(21)
▶ Impatti sul territorio e sulle comunità locali	Relazioni con le comunità locali	(22)
▶ Anti-Corruzione	Anticorruzione	205
▶ Comportamento anti-competitivo ▶ Mancata trasparenza e correttezza nelle pratiche di business	Etica e integrità di business	2 206 207 414
▶ Consumi energetici ▶ Emissioni di gas a effetto serra ▶ Inquinamento atmosferico	Consumi energetici ed emissioni in atmosfera	302 305
▶ Produzione di rifiuti elettronici	Economia circolare e produzione di rifiuti	306
▶ Sviluppo delle competenze interne ▶ Attraction dei talenti e retention delle competenze ▶ Benessere dei dipendenti	Attraction, retention e benessere dei dipendenti	401 404
▶ Salute e sicurezza dei lavoratori	Salute e sicurezza dei lavoratori	403
▶ Mancata inclusione e garanzia di pari opportunità ▶ Discriminazione sul posto di lavoro ▶ Violazione dei diritti umani	Diversità e pari opportunità	405 406
▶ Mancata protezione dei dati personali dei dati di business riservati ▶ Tracciabilità dei dati informatici ▶ Affidabilità e sicurezza dell'infrastruttura IT	Protezione dei dati, cybersecurity e asset reliability	418

L'analisi di materialità ha confermato l'importanza di aspetti quali il benessere e la sicurezza dei dipendenti, l'etica di business e la lotta contro il cambiamento climatico.

- (21) Il tema materiale Innovazione non è attualmente coperto dagli Standard di rendicontazione GRI, pertanto si procederà a rendicontare il tema qualitativamente al fine di dare evidenza delle performance del Gruppo Reply rispetto agli impatti, rischi e opportunità ad esso collegate.
- (22) Per come è stato definito l'impatto "Impatti sul territorio e sulle comunità locali" e il tema relativo, non è possibile ricondurlo ad uno standard di rendicontazione GRI. Pertanto si procederà a rendicontare il tema qualitativamente al fine di dare evidenza delle performance del Gruppo Reply rispetto agli impatti, rischi e opportunità ad esso collegate.

TASSO NOMIA EUROPEA

Il 2024 è il terzo anno di applicazione, nell'ambito della rendicontazione non finanziaria sull'esercizio 2023, delle disposizioni introdotte dalla Tassonomia Europea, approvata con il **Regolamento 2020/852**²³ (di seguito anche "Regolamento") ricompreso nel Piano d'Azione per la Finanza Sostenibile avviato nel 2018 dalla Commissione Europea²⁴. Obiettivo del Regolamento, infatti, è individuare il "grado di ecosostenibilità" di un investimento²⁵, aumentando la trasparenza del mercato a beneficio di consumatori e investitori.

Il Regolamento introduce un **sistema di classificazione unico** a livello comunitario **per l'identificazione di attività economiche ecosostenibili**. La normativa, infatti, prevede che, per stabilire se un'attività sia ecosostenibile, essa deve contribuire al raggiungimento di uno o più dei seguenti **sei obiettivi ambientali**:

- ▶ mitigazione del cambiamento climatico
- ▶ adattamento al cambiamento climatico
- ▶ uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine
- ▶ transizione verso l'economia circolare, con riferimento anche a riduzione e riciclo dei rifiuti
- ▶ prevenzione e riduzione dell'inquinamento
- ▶ protezione e ripristino della biodiversità e della salute degli ecosistemi

(23) Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, Regolamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo all'istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili e recante modifica del regolamento (UE) 2019/2088. Il Regolamento trova attuazione tramite la progressiva adozione di Atti Delegati.

(24) Si veda il Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile, Commissione Europea, COM (2018) 97 final e successivamente la Strategia per finanziare la transizione verso un'economia sostenibile, Commissione Europea, COM (2021) 390 final.

(25) Si veda l'articolo 1 del Regolamento UE 852/2020 e la Circolare Assonime n. 1 del 19 gennaio 2022, Il Regolamento europeo sulla tassonomia delle attività ecosostenibili: gli obblighi pubblicitari per le società.

Nel 2021, la Commissione Europea ha adottato il *Climate Delegated Act*²⁶ che disciplina i **primi due obiettivi climatici** (mitigazione e adattamento), stabilendo i criteri di vaglio tecnico per le attività economiche che possono contribuire in modo sostanziale al loro raggiungimento senza arrecare danni significativi ai restanti obiettivi ambientali. Nel corso del 2023 la Commissione ha pubblicato due importanti aggiornamenti relativi alla tassonomia ed in particolare:

- ▶ pubblicazione del Regolamento Delegato 2023/2485 (giugno 2023) che modifica il *Climate Delegated Act*, il quale ha introdotto delle nuove attività e fissato alcuni criteri di vaglio tecnico supplementari sui primi due obiettivi esistenti “mitigazione del cambiamento climatico” e “adattamento al cambiamento climatico”.
- ▶ adozione dell’*Environmental Delegated Act*²⁷ (novembre 2023), che definisce negli allegati I, II, III e IV, le attività ammissibili rispetto ai quattro obiettivi non climatici della Tassonomia, ovvero: i) uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine ii) transizione verso l’economia circolare iii) prevenzione e riduzione dell’inquinamento, iv) protezione e ripristino della biodiversità e della salute degli ecosistemi, ed i relativi criteri di vaglio tecnico. Inoltre, l’allegato V riporta alcune variazioni al Regolamento Delegato (UE) 2021/2178 della Commissione, detto anche “Disclosure Delegated Act”, includendo delle modifiche ai template da utilizzare.

Si specifica che in riferimento ai quattro nuovi obiettivi non climatici, introdotti dall’*Environmental Delegated Act*, le imprese non finanziarie dovranno rendicontare solamente la quota di Turnover, CapEx e OpEx ritenuta ammissibile al fine della Tassonomia. A partire dal 1° gennaio 2025, dovranno invece essere rendicontate le informazioni dei KPIs tassonomici riferite ad attività economiche allineate.

Oggi la **Tassonomia** identifica **16 settori** che includono un totale di **oltre 100 attività economiche**. Di tali attività 87 possono fornire un contributo sostanziale sia all’obiettivo di mitigazione sia di adattamento al cambiamento climatico, 14 solo alla mitigazione e 19 solo all’adattamento. In riferimento ai nuovi obiettivi non climatici sono state individuate un totale di 34 attività, due delle quali comuni anche agli obiettivi climatici e una che può fornire un contributo sostanziale sia all’obiettivo prevenzione e riduzione dell’inquinamento sia all’obiettivo transizione verso l’economia circolare.

In relazione all’esercizio 2023, le imprese non finanziarie soggette al Regolamento, come Reply, sono tenute a pubblicare un’informativa²⁸ relativa alle **attività economiche ammissibili**, con riferimento ai sei obiettivi ambientali, e **allineate**, con riferimento solo ai primi due obiettivi climatici, e agli **indicatori quantitativi di prestazione economica (KPI)** – ossia le quote di fatturato, spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) – **ad esse riconducibili**.

(26) Regolamento delegato (UE) 2021/2139 della Commissione.

(27) Regolamento Delegato UE 2023/2486 della Commissione suddiviso negli Allegati I, II, III, IV, V.

(28) Regolamento delegato (UE) 2021/2178 della Commissione, detto anche “Disclosure Delegated Act”, che definisce le modalità di rendicontazione che dovranno adottare i soggetti che ricadono nell’ambito di applicazione del Regolamento.

Analisi di ammissibilità e allineamento

Per l'esercizio 2023, Reply ha aggiornato l'**analisi di ammissibilità** finalizzata a determinare le attività esercitate dal Gruppo che trovano riscontro con quelle elencate e descritte negli allegati I e II del *Climate Delegated Act*, negli allegati I, II, III, IV dell'*Environmental Delegated Act* e all'interno dell'*Atto Delegato 2023/2485* che ha introdotto nuove attività ai primi due obiettivi esistenti. Inoltre, l'azienda ha anche analizzato le eventuali attività ammissibili con riferimento a CapEx (allegato 1 del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178, par. 1.1.2.2 punto (c)) e OpEx (allegato 1 del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178, par. 1.1.3.2 punto (c)) relativi all'acquisto di prodotti derivanti da attività economiche ammissibili e allineate alla tassonomia e a singole misure che consentono alle attività obiettivo di ridurre il proprio profilo emissivo.

Tale analisi ha portato all'individuazione delle seguenti attività ammissibili.

Obiettivo di mitigazione del cambiamento climatico (CCM)

Con riferimento alle attività riconducibili alle voci di ricavo del Gruppo:

- ▶ **8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse:** con riferimento all'attività svolta direttamente da alcune società del Gruppo, assimilabile a memorizzazione, manipolazione, gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o elaborazione di dati attraverso i centri di dati, compreso l'*edge computing*.

Con riferimento ai CapEx associati agli output di attività ammissibili o a misure individuali:

- ▶ **6.5 Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri:** con riferimento ai CapEx relativi al noleggio di veicoli afferenti alla categoria M1, ossia automobili.
- ▶ **7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti:** con riferimento ai CapEx relativi agli interventi volti a recuperare e a ripristinare edifici di proprietà.
- ▶ **7.3 Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica:** con riferimento ai CapEx relativi agli interventi di installazione di un nuovo condizionatore.
- ▶ **7.4 Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici:** con riferimento ai CapEx relativi all'installazione delle colonnine di ricarica elettrica per le auto.
- ▶ **7.7 Acquisto e proprietà di edifici:** con riferimento ai CapEx relativi agli affitti a lungo termine degli uffici delle società del Gruppo disciplinati dal principio contabile internazionale IFRS 16.

Si specifica che con riferimento al Regolamento Delegato 2022/1214, il quale ha introdotto attività economiche nel settore energetico, incluso quello nucleare e del gas, Il Gruppo non ha identificato attività ammissibili.

Riga	Attività legate all'energia nucleare	
1	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile	NO
2	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili.	NO
3	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza	NO
Attività legate ai gas fossili		
4	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	NO
5	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	NO
6	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili.	NO

Obiettivo di adattamento al cambiamento climatico (CCA)

Con riferimento all'obiettivo adattamento al cambiamento climatico, la Comunicazione della Commissione C/2023/305, del 20 Ottobre 2023, ha chiarito²⁹ che, per quanto concerne le attività adattate, ossia quelle non abilitanti, per determinare l'ammissibilità, l'impresa comunicante deve aver svolto un climate risk assessment e dovrebbe implementare le soluzioni di adattamento che potrebbero rendere l'attività economica adattata più resiliente ai cambiamenti climatici.

Sulla base di questo chiarimento, il Gruppo, che svolge attività economiche associabili all'attività **8.2 Programmazione, consulenza informatica e attività connesse** (CCA), la quale non è considerata abilitante, ha rivisto l'analisi di ammissibilità svolta per l'informativa dello scorso anno con riferimento a questa attività.

Attualmente il Gruppo svolge un'attività di Risk Assessment sui propri sistemi, volta primariamente a valutare le possibili cause di discontinuità (tra cui anche quelle legate al cambiamento climatico) dei propri processi critici (es. email e connettività). I risultati di tale assesment sono riportati all'interno di un Business Continuity Plan, il quale però non è svolto in conformità a quanto richiesto dal Regolamento, né prevede soluzioni di adattamento. Questa più recente interpretazione ha portato il Gruppo a modificare la propria analisi di adattamento e a non considerare l'attività 8.2 Programmazione, consulenza informatica e attività connesse (CCA).

Obiettivo Economia Circolare (CE)

Con riferimento alle attività riconducibili alle voci di ricavo del Gruppo:

- ▶ **4.1 Fornitura di soluzioni IT/OT (tecnologie dell'informazione/tecnologie operative) basate sui dati:** con riferimento all'attività svolta da alcune società del Gruppo assimilabile alla progettazione, sviluppo, installazione, diffusione e manutenzione, riparazione o fornitura di servizi professionali, inclusa la consulenza tecnica per la

(29) C/2023/305, FAQ 18 e 19 del 20.10.2023

progettazione o il monitoraggio di software e sistemi di tecnologia dell'informazione (IT) o di tecnologia operativa (OT), comprese le soluzioni basate sull'intelligenza artificiale (IA), software e sistemi IT/OT sviluppati ai fini dell'identificazione, tracciabilità e rintracciabilità di materiali, prodotti e beni, software di valutazione del ciclo di vita, etc.

Con riferimento ai CapEx associati agli output di attività ammissibili o a misure individuali:

- ▶ **3.2 Ristrutturazione di edifici esistenti:** con riferimento ai CapEx relativi agli interventi volti a recuperare e a ripristinare edifici di proprietà.
- ▶ **1.2 Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche:** con riferimento ai CapEx relativi all'acquisto di apparecchiature elettriche ed elettroniche (es. PC, telefoni etc.) utilizzate per lo svolgimento dell'attività, svolta direttamente da alcune società del Gruppo, di consulenza nel campo delle tecnologie dell'informazione, pianificazione e progettazione di sistemi informatici che integrano hardware, software e tecnologie di comunicazione, gestione in sito dei sistemi informatici o degli impianti di elaborazione dati dei clienti e altre attività tecniche e professionali collegate ai computer.

Obiettivo Uso sostenibile e Protezione delle acque e delle risorse marine (WTR)

Con riferimento alle attività riconducibili alle voci di ricavo del Gruppo:

- ▶ **4.1 Fornitura di soluzioni basate sui dati IT/OT (tecnologie dell'informazione/tecnologie operative) per la riduzione delle perdite:** con riferimento all'attività svolta da alcune società del Gruppo assimilabile alla progettazione, sviluppo, installazione e diffusione di soluzioni tecnologiche basate sui dati di tipo informatico (IT) o operativo (OT) o fornisce i relativi servizi di manutenzione, riparazione e professionali, inclusa consulenza tecnica per la progettazione o il monitoraggio, per controllare, gestire, ridurre e attenuare le perdite nei sistemi per la fornitura di acqua.

In ottemperanza alle previsioni del Regolamento, per ciascuna attività ammissibile individuata, con riferimento ai due obiettivi climatici, è stato inoltre valutato l'allineamento ai seguenti criteri:

- ▶ **criteri di contributo sostanziale⁽³⁰⁾:** per ogni attività ammissibile è stata svolta la verifica del rispetto delle soglie tecniche previste per stabilirne il contributo sostanziale al raggiungimento dell'obiettivo di mitigazione e/o adattamento;
- ▶ **criteri per "non arrecare un danno significativo"⁽³¹⁾ (*Do No Significant Harm*, o DNSH):** verifica dei requisiti tecnici e normativi volti ad assicurare che l'attività in questione, oltre a fornire un contributo ad almeno un obiettivo del Regolamento, non arrechi danni significativi agli altri obiettivi ambientali;
- ▶ **garanzie minime di salvaguardia⁽³²⁾:** verifica che l'attività sia svolta nel rispetto delle misure minime di salvaguardia sociale richiamate dal Regolamento in materia di diritti umani e del lavoro.

(30) Articoli 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19 del Regolamento UE 852/2020.

(31) Articolo 17 del Regolamento UE 852/2020.

(32) Articolo 18, punto 1 del Regolamento UE 852/2020, in particolare, linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali e con i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo.

Criteri di contributo sostanziale

Ai fini della valutazione di allineamento, per ciascuna delle attività economiche considerate ammissibili è stata verificata la conformità ai criteri di contributo sostanziale, definiti nell'allegato I del Climate Delegated Act, al fine di determinare il contributo sostanziale di ciascuna attività al raggiungimento degli obiettivi climatici di mitigazione e adattamento.

Attività 8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse

Come descritto, il Gruppo svolge attività che corrispondono alla descrizione dell'attività, presente nell'allegato I del Climate Delegated Act (mitigazione del cambiamento climatico), 8.1 - Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse - e pertanto considerate, ai fini di questa analisi, ammissibili.

VALUTAZIONE DEI CRITERI DI CONTRIBUTO SOSTANZIALE ALL'OBIETTIVO CCM: Adottando un approccio conservativo e prudentiale, il Gruppo considera l'attività **non conforme** ai criteri di contributo sostanziale in quanto, i data center utilizzati sono, nella maggior parte dei casi, di totale responsabilità di terzi (ad es. clienti) e, quindi, non direttamente gestiti dall'azienda.

Attività 6.5 Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri

Le spese in conto capitale relative al noleggio di veicoli elettrici e ibridi che corrispondono alla descrizione dell'attività, presente nell'allegato I del Climate Delegated Act (mitigazione del cambiamento climatico), 6.5 - Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri - sono pertanto considerate, ai fini di questa analisi, ammissibili.

VALUTAZIONE DEI CRITERI DI CONTRIBUTO SOSTANZIALE ALL'OBIETTIVO CCM: I criteri di contributo sostanziale prevedono che i veicoli delle categorie M1 e N1 rientrino in una specifica classe emissiva. Con riferimento ai veicoli in categoria M1, il parco auto del Gruppo, nelle region Italia e Germania, comprende delle auto elettriche e plug-in ibride, le quali rispettano il criterio di rilasciare emissioni specifiche di CO₂ al di sotto di 50 gCO₂/Km. Pertanto, la quota di CapEx associata al noleggio di tali veicoli elettrici e plug-in ibridi, pari a € 4.926 migliaia di Euro, è considerata **allineata**.

Attività 7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti

Le spese in conto capitale relative agli interventi volti a recuperare e a ripristinare edifici di proprietà o in locazione, che corrispondono alla descrizione dell'attività, presente nell'allegato I del Climate Delegated Act (mitigazione del cambiamento climatico), 7.2 - Ristrutturazione di edifici esistenti - sono pertanto considerate, ai fini di questa analisi, ammissibili.

VALUTAZIONE DEI CRITERI DI CONTRIBUTO SOSTANZIALE ALL'OBIETTIVO CCM: I criteri di contributo sostanziale prevedono che la ristrutturazione degli edifici sia conforme ai requisiti applicabili per le ristrutturazioni importanti³³, o in alternativa che porti ad una riduzione del

(33) Come stabilito nelle regolamentazioni nazionali e regionali in materia di edilizia applicabili alle «ristrutturazioni importanti» che attuano la direttiva di 2010/31/UE.

fabbisogno di energia primaria di almeno il 30%. In assenza di elementi sufficienti da permettere una completa valutazione del rispetto del criterio, secondo un approccio conservativo e prudentiale, il Gruppo ritiene l'attività **non allineata** ai criteri di contributo sostanziale.

Attività 7.3 - Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica

Le spese in conto capitale relative all'intervento di installazione di un nuovo condizionatore, che corrisponde alla descrizione dell'attività, presente nell'allegato I del Climate Delegated Act (mitigazione del cambiamento climatico), 7.3 - Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica - sono pertanto considerate, ai fini di questa analisi, ammissibili.

VALUTAZIONE DEI CRITERI DI CONTRIBUTO SOSTANZIALE ALL'OBIETTIVO CCM: I criteri di contributo sostanziale prevedono che l'attività consista in una misura individuale volta a migliorare l'efficienza energetica degli edifici, in conformità con la direttiva 2010/31/UE. Tra le misure è inclusa l'installazione, sostituzione, manutenzione e riparazione di impianti di riscaldamento, ventilazione, condizionamento dell'aria e riscaldamento dell'acqua con tecnologie ad alta efficienza. Tale misura deve rispettare i requisiti minimi e le classificazioni di efficienza energetica stabilite nelle normative nazionali e europee pertinenti. Pertanto, in assenza di elementi sufficienti da permettere una completa valutazione del rispetto del criterio, il Gruppo ritiene l'attività **non allineata** ai criteri di contributo sostanziale.

Attività 7.4 Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici

Le spese in conto capitale relative agli interventi volti all'installazione delle colonnine di ricarica elettrica per le auto, che corrispondono alla descrizione dell'attività, presente nell'allegato I del Climate Delegated Act (mitigazione del cambiamento climatico), 7.4 Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici, - sono pertanto considerate, ai fini di questa analisi, ammissibili.

VALUTAZIONE DEI CRITERI DI CONTRIBUTO SOSTANZIALE ALL'OBIETTIVO CCM: I criteri di contributo sostanziale consistono nell'installazione, manutenzione o riparazione di colonnine di ricarica per veicoli elettrici, pertanto, sono rispettati e l'attività è **allineata**.

Attività 7.7 Acquisto e proprietà di edifici

Con riferimento ai CapEx relativi agli affitti a lungo termine degli uffici delle società del Gruppo disciplinati dal principio contabile internazionale IFRS 16, che corrispondono alla descrizione dell'attività presente nell'allegato I del Climate Delegated Act (mitigazione del cambiamento climatico), 7.7 Acquisto e proprietà di edifici, - le spese in conto capitale associate a tale attività sono considerate, ai fini di questa analisi, ammissibili.

VALUTAZIONE DEI CRITERI DI CONTRIBUTO SOSTANZIALE ALL'OBIETTIVO CCM: I criteri di contributo sostanziale richiedono che gli edifici costruiti prima del 31 dicembre 2020, abbiano almeno un Attestato di Prestazione Energetica (APE) di classe A, in alternativa, che

l'edificio rientri tra il 15% più efficiente del parco edilizio nazionale o regionale in termini di domanda energetica primaria operativa (PED), dimostrato da prove adeguate che almeno confrontino le sue prestazioni con le prestazioni del parco immobiliare nazionale o regionale costruito prima del 31 dicembre 2020 distinguendo almeno tra edifici residenziali e non residenziali. Per gli edifici non residenziali di grandi dimensioni ovvero con una potenza nominale utile per gli impianti di riscaldamento, gli impianti di riscaldamento e ventilazione combinati degli ambienti, gli impianti di condizionamento dell'aria o gli impianti di condizionamento dell'aria e ventilazione combinati superiore a 290 kW, i criteri di contributo sostanziale richiedono che questi siano gestiti in modo efficiente mediante il monitoraggio e la valutazione della prestazione energetica. Pertanto, in assenza di elementi sufficienti da permettere una completa valutazione del rispetto del criterio, il Gruppo ritiene l'attività **non allineata** ai criteri di contributo sostanziale.

Criteri di Do No Significant Harm

I criteri "Do No Significant Harm" (DNSH) definiscono le condizioni secondo le quali le attività sono svolte senza arrecare un danno agli altri obiettivi ambientali. Il Gruppo ha verificato, per ciascuna attività ammissibile rispetto all'obiettivo mitigazione al cambiamento climatico, la relativa conformità a tali criteri.

Attività 8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse

VALUTAZIONE DEI CRITERI DI DNSH PER L'OBIETTIVO CCM: L'allegato I del Climate Delegated Act prevede criteri di DNSH rispetto ad altri tre obiettivi: adattamento ai cambiamenti climatici, uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso un'economia circolare. In riferimento all'attività di elaborazione dati (8.1 CCM), poiché viene condotta tramite data center di proprietà di terzi, in assenza di elementi sufficienti a permettere una completa valutazione del rispetto dei criteri, secondo un approccio conservativo e prudentiale, il Gruppo ritiene l'attività **non allineata** a tali criteri.

Attività 6.5 Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri

VALUTAZIONE DEI CRITERI DI DNSH PER L'OBIETTIVO CCM: Con riferimento alle spese in conto capitale relative all'attività 6.5, l'allegato I del Climate Delegated Act prevede criteri di DNSH rispetto a tre obiettivi: adattamento ai cambiamenti climatici, transizione verso un'economia circolare e prevenzione e riduzione dell'inquinamento. Con riferimento agli investimenti sostenuti nell'anno per i veicoli elettrici e ibridi, in assenza di elementi sufficienti da permettere una completa valutazione del rispetto del criterio, secondo un approccio conservativo e prudentiale, il Gruppo ritiene l'attività **non allineata**.

Attività 7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti

VALUTAZIONE DEI CRITERI DI DNSH PER L'OBIETTIVO CCM: Per l'attività 7.2, l'allegato I del Climate Delegated Act prevede criteri di DNSH rispetto agli obiettivi di adattamento ai

cambiamenti climatici, di uso e protezione delle acque e delle risorse marine, di transizione verso un'economia circolare e prevenzione e riduzione dell'inquinamento. Con riferimento agli interventi svolti nel corso del 2023 sugli edifici di proprietà o in locazione, in assenza di elementi sufficienti da permettere una completa valutazione del rispetto del criterio, secondo un approccio conservativo e prudentiale, il Gruppo ritiene l'attività **non allineata**.

Attività 7.3 - Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica

VALUTAZIONE DEI CRITERI DI DNSH PER L'OBIETTIVO CCM: Per le spese in conto capitale relative all'attività 7.3, l'allegato I del Climate Delegated Act prevede criteri di DNSH rispetto agli obiettivi di adattamento ai cambiamenti climatici e di prevenzione e riduzione dell'inquinamento. Con riferimento agli investimenti sostenuti nell'anno per l'installazione di un condizionatore, in assenza di elementi sufficienti da permettere una completa valutazione del rispetto del criterio, secondo un approccio conservativo e prudentiale, il Gruppo ritiene l'attività **non allineata**.

Attività 7.4 Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici

VALUTAZIONE DEI CRITERI DI DNSH PER L'OBIETTIVO CCM: Per le spese in conto capitale relative all'attività 7.4, l'allegato I del Climate Delegated Act prevede un unico criterio di DNSH rispetto all'obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici. Con riferimento all'installazione delle colonnine di ricarica elettrica, in assenza di elementi sufficienti da permettere una completa valutazione del rispetto del criterio, secondo un approccio conservativo e prudentiale, il Gruppo ritiene l'attività **non allineata**.

Attività 7.7 Acquisto e proprietà di edifici

VALUTAZIONE DEI CRITERI DI DNSH PER L'OBIETTIVO CCM: Per le spese in conto capitale relative all'attività 7.7, l'allegato I del Climate Delegated Act prevede un unico criterio di DNSH rispetto all'obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici. Con riferimento agli affitti a lungo termine degli uffici delle società del Gruppo, in assenza di elementi sufficienti da permettere una completa valutazione del rispetto del criterio, secondo un approccio conservativo e prudentiale, il Gruppo ritiene l'attività **non allineata**.

Garanzie minime di salvaguardia

Infine, il Gruppo ha analizzato il proprio grado di adesione ai principi richiamati dell'Articolo 18 del Regolamento, che definisce le misure minime volte a garantire che un'attività economica sia svolta nel rispetto dei diritti umani e del lavoro in linea con le linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali e con i Principi guida dell'ONU su imprese e diritti umani, compresi quelli stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali dell'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO), e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo. Il Gruppo ha quindi effettuato un'analisi degli elementi esplicitati nei documenti richiamati nell'Articolo 18, anche sulla base delle indicazioni fornite dalla Platform on Sustainable Finance³⁴, e considerando i chiarimenti forniti dalla Commissione attraverso la Comunicazione (2023/C 211/01)³⁵. Tenendo presente questi riferimenti, ha verificato il livello di presidio in essere in tema di diritti umani, interessi del consumatore, corruzione, concorrenza e fiscalità.

La normativa italiana, in materia di diritti umani e del lavoro, disciplina diversi aspetti richiamati dall'Articolo 18, come, ad esempio la tutela della privacy la salute e sicurezza, la corruzione, la concorrenza leale, la fiscalità. Il Gruppo Reply, oltre ad agire nel rispetto delle normative nazionali vigenti nei paesi in cui il Gruppo opera, svolge le proprie attività perseguendo una crescita sostenibile e inclusiva, operando in linea con la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, le Convenzioni ILO e i principi emanati dal Global Compact delle Nazioni Unite (United Nations Global Compact) cui ha aderito.

Tra gli strumenti che il Gruppo adotta per promuovere il rispetto delle garanzie minime di salvaguardia, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione, rientra tutto il framework normativo descritto nel capitolo POLICY RILEVANTI NEL FRAMEWORK NORMATIVO INTERNO. Inoltre, il Gruppo dimostra di osservare il principio di "non arrecare danno significativo" così come previsto dalla SFRD, art. 2, punto 17³⁶, trattando il tema del *gender pay gap* e della diversità di genere negli organi di governance e riportando i rispettivi indicatori all'interno della DNF.

A dimostrazione dell'impegno del Gruppo nel promuovere un comportamento etico e responsabile, per l'anno di rendicontazione 2023 non si sono registrati casi di non compliance relativi alle tematiche di diritti umani, interessi del consumatore, corruzione, concorrenza e fiscalità.

(34) Final Report on Minimum Safeguards, ottobre 2022

(35) Comunicazione della Commissione sull'interpretazione e sull'attuazione di talune disposizioni giuridiche di cui al regolamento sulla tassonomia dell'UE e sui collegamenti con il regolamento relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (2023/C 211/01), Giugno 2023.

(36) Comunicazione 2023/C 211/01, FAQ 2.

Tuttavia, visti i più recenti chiarimenti della Commissione³⁷, la quale ha specificato che le “garanzie minime di salvaguardia” prevedono delle “procedure di dovuta diligenza e di riparazione attuate da un’impresa che svolge un’attività economica; e, considerando gli attuali sviluppi in merito alla Direttiva sul Dovere di Diligenza delle Imprese³⁸, il Gruppo, avendo identificato degli aspetti di miglioramento e di ulteriore formalizzazione in ottica capillare sul proprio perimetro, secondo un approccio conservativo e prudentiale, ritiene le proprie **attività non allineate** alle garanzie minime di salvaguardia.

Similmente, Reply, secondo un approccio conservativo e prudentiale, non ritiene sufficienti le attuali pratiche in essere sulla catena di fornitura per poter considerare allineate ai criteri di minimum safeguards le attività relative all’acquisto di prodotti derivanti da attività economiche ammissibili e allineate alla tassonomia e a singole misure che consentono di contribuire a uno o più dei sei obiettivi della Tassonomia (6.5, 7.2, 7.3, 7.4, e 7.7).

Metodologia di calcolo dei KPI

Gli allegati del Disclosure Delegated Act (EU) 2021/2178 (di seguito “Disclosure Delegated Act”) richiedono di calcolare la percentuale di Turnover, CapEx ed OpEx associati ad attività ammissibili ed allineate. Per rispondere a tale obbligo normativo, come indicato nei paragrafi precedenti, il Gruppo ha individuato le proprie attività ammissibili e -una volta valutate quali di esse fossero in linea con i criteri di allineamento- ha calcolato i tre KPI previsti dal Regolamento.

I paragrafi successivi presentano in dettaglio le analisi svolte per rispondere ai requisiti informativi del Disclosure Delegated Act, dettagliando le metodologie applicate e le voci contabili considerate ai fini del calcolo dei tre KPI.

A novembre 2023 la Commissione Europea ha adottato l’*Environmental Delegated Act*, il quale, con l’allegato V riporta delle modifiche al *Disclosure Delegated Act*, in particolare apportando dei cambiamenti al formato delle tabelle utilizzate per il calcolo dei KPIs.

Rispetto all’anno precedente, le principali modifiche sono le seguenti:

- ▶ se un’attività economica contribuisce in modo sostanziale a più obiettivi ambientali, le imprese non finanziarie devono indicare, in grassetto, l’obiettivo ambientale più importante al fine del calcolo dei KPI, evitando il doppio conteggio, e riportare i codici per tutti gli obiettivi a cui contribuiscono;
- ▶ le imprese non finanziarie comunicano anche il grado di ammissibilità e allineamento per ciascun obiettivo ambientale utilizzando una tabella aggiuntiva;

(37) Comunicazione 2023/C 211/01

(38) Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa al dovere di diligenza delle imprese ai fini della sostenibilità e che modifica la direttiva (UE) 2019/1937

- ▶ per poter inserire un'attività nella sezione A.1, riferita all'allineamento, tale attività deve rispettare tutti i criteri DNSH e le relative garanzie minime di salvaguardia. Per le attività elencate nella sezione A.2, riferita all'ammissibilità, le imprese non finanziarie possono compilare su base volontaria le colonne dei criteri di contributo sostanziale e dei DNSH. Tuttavia, possono indicare nella sezione A.2 il contributo sostanziale e i criteri DNSH soddisfatti o non soddisfatti, utilizzando: a) per il contributo sostanziale – codici Sì/No e N/AM anziché AM e N/AM e b) per DNSH – codici Sì/No.

Turnover

In linea con il Disclosure Delegated Act, per il calcolo della quota di Turnover, il Gruppo ha considerato i seguenti valori:

- ▶ **denominatore:** fatturato netto derivante dalla prestazione di servizi previa deduzione degli sconti sulle vendite e delle imposte sul valore aggiunto direttamente connessi al fatturato. Al fine di evitare ogni possibile *double counting*, le partite intercompany sono state elise e non concorrono alla determinazione del KPI. Di conseguenza, il denominatore (2.117.983 migliaia di Euro) del KPI corrisponde alla voce "Ricavi", presentata nella Nota 5 – Ricavi del bilancio consolidato del Gruppo - ed è in linea con le disposizioni previste dallo IAS 1, par.82(a).
- ▶ **numeratore delle attività ammissibili:** la quota parte del fatturato netto (considerato per il calcolo del denominatore) associata ad attività ammissibili. Per tale valutazione, l'approccio adottato ha previsto di identificare tutte le legal entity, incluse nel perimetro di consolidamento, generatrici di turnover associato alle attività economiche ammissibili. A questo proposito, si specifica che per il calcolo del numeratore del KPI, il Gruppo ha considerato il solo fatturato netto associato alle società che svolgono l'attività 8.1 - Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (obiettivo mitigazione al cambiamento climatico), l'attività 4.1 - Fornitura di soluzioni IT/OT basate sui dati (obiettivo economia circolare) e l'attività 4.1 - Fornitura di soluzioni basate sui dati IT/OT per la riduzione delle perdite (obiettivo Uso sostenibile e Protezione delle acque e delle risorse marine).
- ▶ **numeratore delle attività allineate:** la quota parte del fatturato netto (considerato per il calcolo del denominatore) associata ad attività allineate risulta pari a € 0 in quanto la società (o i suoi fornitori, dove applicabile) per l'attività 8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (obiettivo mitigazione al cambiamento climatico) non rispetta i criteri di vaglio tecnico e le garanzie minime di salvaguardia e per l'attività 4.1 - Fornitura di soluzioni IT/OT basate sui dati (obiettivo economia circolare) e per l'attività 4.1 - Fornitura di soluzioni basate sui dati IT/OT per la riduzione delle perdite (obiettivo

uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine) non è stata svolta l'analisi di allineamento in quanto le imprese non finanziarie per l'esercizio 2023 (anno di pubblicazione 2024) devono rendicontare solamente la quota di Turnover ritenuta ammissibile per i quattro obiettivi non climatici.

In conclusione, si specifica che, per il calcolo del numeratore ammissibile, la società ha provveduto a derivare le numeriche relative sulla base della contribuzione da parte di ciascuna controllata alle suddette attività.

CapEx

Il Gruppo, per il calcolo del denominatore del KPI di CapEx, ha considerato gli incrementi incorsi nel periodo di riferimento relativi ad attività materiali (sviluppo e ristrutturazione di attività aziendali), ad attività immateriali (brevetti, software e costi di ricerca e sviluppo capitalizzata) e le immobilizzazioni per diritto d'uso (leasing a lungo termine). L'approccio utilizzato per l'estrazione delle suddette numeriche ha previsto un'analisi dei dati contabili, riportante gli investimenti condotti nel corso dell'esercizio da tutte le società all'interno del perimetro di consolidamento.

In linea con il Disclosure Delegated Act, per il calcolo della quota di CapEx, il Gruppo ha considerato i seguenti valori:

- ▶ **denominatore:** Per il calcolo del denominatore il Gruppo ha considerato le attività materiali contabilizzate secondo il principio contabile IAS 16 – nota 17 della relazione finanziaria annuale – le attività immateriali (avviamento escluso) contabilizzate secondo il principio contabile IAS 38 – nota 19 della relazione finanziaria annuale – e i leasing contabilizzati secondo il principio contabile IFRS 16 – nota 20 della relazione finanziaria annuale. Tale analisi ha restituito un valore totale riferito all'esercizio 2023 pari a: 57.480 migliaia di Euro.
- ▶ **numeratore delle attività ammissibili:** al fine della determinazione del numeratore, si sono considerati i CapEx relativi ad asset o processi associati ad attività ammissibili e all'acquisto di prodotti derivanti da attività economiche ammissibili alla tassonomia. A questo proposito, il Gruppo ha incluso nel numeratore del KPI i seguenti valori:
 - ▶ per le attività: 8.1 – Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (obiettivo mitigazione al cambiamento climatico) investimenti per 2.387 migliaia di Euro; 4.1 – Fornitura di soluzioni IT/OT basate sui dati (obiettivo economia circolare) investimenti per 18 migliaia di Euro e per l'attività 4.1 – Fornitura di soluzioni basate sui dati IT/OT per la riduzione delle perdite investimenti per 321 migliaia di Euro (obiettivo uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine);
 - ▶ per le attività: 6.5 - Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri (obiettivo mitigazione al cambiamento climatico) investimenti per 12.148 migliaia di Euro di cui 4.926 migliaia di Euro relativi ad auto elettriche, ibride e plug-in; 7.2 - Ristrutturazione di edifici esistenti (obiettivo mitigazione al cambiamento climatico e economia circolare) investimenti per 16.662 migliaia di Euro, 7.3 –

Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica (obiettivo mitigazione al cambiamento climatico) investimenti per 4 migliaia di Euro; 7.4 - Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (obiettivo mitigazione al cambiamento climatico) investimenti per 39,4 migliaia di Euro; 7.7 – Acquisto e proprietà di edifici (obiettivo mitigazione) investimenti per 18.786 migliaia di Euro e 1.2 Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche (obiettivo economia circolare) investimenti per 7.115 migliaia di Euro. Tali investimenti fanno riferimento alle categorie di Immobili, Migliorie beni di terzi e diritto d'uso disciplinati dal principio contabile IFRS16.

Inoltre, si specifica che l'estrazione del dato associato alle categorie ammissibili sopracitate è stata effettuata in modo puntuale, dove possibile, dalle informazioni disponibili nei sistemi contabili attualmente in uso dalle legal entity facenti parte del perimetro di consolidamento.

In caso di irreperibilità del dato puntuale, i CapEx associati alle attività 8.1 e 4.1 (CE e WTR) sono stati stimati sulla base di un driver di allocazione definito secondo il peso percentuale dei ricavi imputabili alle medesime attività sul totale dei ricavi della singola legal entity. La variazione in aumento di 46,2% del numeratore del KPI CapEx relativo ad attività ammissibili si riferisce principalmente all'introduzione delle attività 1.2 Fabbricazione delle apparecchiature elettriche ed elettroniche e all'inclusione nell'attività 6.5 degli incrementi anche di auto endotermiche.

- ▶ **numeratore delle attività allineate:** la quota parte degli incrementi relativi alle voci considerate per il calcolo del denominatore associate ad attività allineate risulta pari a € 0 in quanto la società (o i suoi fornitori, dove applicabile) non rispetta i criteri di vaglio tecnico delle attività sopracitate. La variazione in diminuzione di 100% del numeratore del KPI CapEx relativo ad attività allineate deriva dal fatto che nell'esercizio 2022 il Gruppo aveva valorizzato i CapEx associati all'attività 8.2, non più valorizzati per l'esercizio 2023 a seguito della nuova interpretazione introdotta dalla Comunicazione della Commissione Europea C/2023/305, del 20 Ottobre 2023 sulle attività "non abilitanti" che ricadono sotto l'obiettivo adattamento ai cambiamenti climatici.

OpEx

In linea con il Disclosure Delegated Act, per il calcolo della quota di OpEx, il Gruppo ha considerato i seguenti valori:

- ▶ **denominatore:** Per il calcolo del denominatore si è proceduto con un'analisi puntuale del piano dei conti e delle commesse di contabilità gestionale del Gruppo, individuando gli item associabili alle categorie di costo espressamente citate dal Disclosure Delegated Act.

Nello specifico:

- ▶ costi di R&D non capitalizzati relativi a progetti interni ed esterni, dai quali è stata eliminata la componente di costi relativi alle attività di "managing" dei progetti R&D

svolti, come da raccomandazioni della Commissione Europea³⁹;

- ▶ Short term lease, per cui sono stati considerati tutti gli item del piano dei conti relativi ai leasing contabilizzati in Conto Economico, in quanto relativi a contratti di durata inferiore ai 12 mesi e quindi rappresentativi di esenzione da contabilizzazione secondo IFRS 16;
- ▶ Costi relativi alle manutenzioni e riparazioni, incorse durante l'esercizio, su edifici e strumentazione IT. Sono stati considerati per questa categoria i costi relativi a manutenzioni e riparazioni commissionate a società terze;
- ▶ La categoria di costi associati al "day-to-day servicing of assets"⁴⁰ è stata considerata in riferimento ai costi relativi alla pulizia degli impianti.

Il risultato di tali analisi ha determinato un valore pari a 27.380 migliaia di Euro, che rappresenta il 2% delle spese operative complessive. Il valore esiguo del suddetto rapporto è espressione di una scarsa rilevanza delle categorie di costo tassonomiche (incentrate prevalentemente sulla manutenzione degli asset e rivolte quindi a società asset intensive) rispetto ad un business model che vede nel costo del personale l'espressione massima dei propri costi operativi. Come previsto dal Disclosure Delegated Act, pertanto, il KPI relativo agli OpEx è da considerarsi **non materiale**.

- ▶ **numeratore delle attività ammissibili:** nonostante il KPI non sia materiale, il Gruppo ha optato per dare visibilità del KPI solo con riferimento alle attività ammissibili direttamente svolte, ovvero 8.1 – Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse, 4.1 – Fornitura di soluzioni IT/OT basate sui dati e 4.1 – Fornitura di soluzioni basate sui dati IT/OT per la riduzione delle perdite. Per queste attività, sono state individuate nello specifico spese di manutenzione per 926 migliaia di Euro, locazioni a breve termine (short term lease) per 1.501 migliaia di Euro e costi non capitalizzati di R&D per 563 migliaia di Euro. Analogamente alle spese capitalizzate, le spese operative, per cui non è stato possibile provvedere ad un'estrazione puntuale del dato dai sistemi gestionali, sono state identificate attraverso un driver di allocazione basato sul peso percentuale dei ricavi.
- ▶ **numeratore delle attività allineate:** la quota parte di OpEx (considerato per il calcolo del denominatore) associata ad attività allineate risulta pari a € 0 in quanto la società per le attività 8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse (obiettivo mitigazione al cambiamento climatico) non rispetta i criteri di vaglio tecnico e le garanzie minime di salvaguardi e per l'attività 4.1 – Fornitura di soluzioni IT/OT basate sui dati (obiettivo economia circolare) e per l'attività 4.1 – Fornitura di soluzioni basate sui dati IT/OT per la riduzione delle perdite (obiettivo uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine) non è stata svolta l'analisi di allineamento in quanto le imprese non finanziarie per l'esercizio 2023 (anno di pubblicazione 2024) dovranno rendicontare solamente la quota di OpEx ritenuta ammissibile per i quattro obiettivi non climatici.

(39) Chiarimento fornito dalla risposta alla domanda 12 delle FAQ pubblicate dalla Commissione Europea il 02.02.2022.

(40) Chiarimento fornito dalla risposta alla domanda 12 delle FAQ pubblicate dalla Commissione Europea il 02.02.2022.

KPI tassonomia europea

Esercizio finanziario 2023	Anno			Criteri per il contributo sostanziale						Criteri DNSH ("non arrecare danno significativo")									
Attività Economiche	Codice	Fatturato (€ migliaia)	Quota di fatturato, anno 2024	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua	Inquinamento	Economia circolare	Biodiversità	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua	Inquinamento	Economia circolare	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di fatturato allineata (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla tassonomia, anno 2022	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																			
Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%								0%		
Di cui abilitanti		0	0	0	0	0	0	0	0								0%		
Di cui di transizione		0	0														0%		
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																			
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1 CCM	258.663	12,2%														10,6%		T
Fornitura di soluzioni IT/OT (tecnologie dell'informazione/ tecnologie operative) basate sui dati	4.1 CE	33.237	1,6%														0%	A	
Fornitura di soluzioni basate sui dati IT/ OT (tecnologie dell'informazione/ tecnologie operative) per la riduzione delle perdite	4.1 WTR	2.846	0,1%														0%	A	
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		294.746	13,9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%								10,6%		
A. Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)		294.746	13,9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%								10,6%		
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia		1.823.237	86,1%																
Totale (A+B)		2.117.983	100%																

Quota di Fatturato/Fatturato Totale		
	Allineata alla tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla tassonomia per obiettivo
CCM	0%	12,2%
CCA	0%	0%
WTR	0%	0,1%
CE	0%	1,6%
PPC	0%	0%
BIO	0%	0%

Esercizio finanziario 2023	Anno			Criteri per il contributo sostanziale							Criteri DNSH ("non arrecare danno significativo")						
Attività Economiche	Codice	CapEx (€ migliaia)	Quota di fatturato, anno 2024	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua	Inquinamento	Economia circolare	Biodiversità	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua	Inquinamento	Economia circolare	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di CapEx allineata (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla tassonomia, FY 2022
																	Categoria attività abilitante
																	Categoria attività di transizione

A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA

A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)

CapEx delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%							42,9%	
Programmazione, consulenza informatica e attività connesse	8.2 CCA	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%							42,9%	
Di cui abilitanti		0	0	0	0	0	0	0	0							0%	
Di cui di transizione		0	0													0%	

A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)

Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1 CCM	2.387	3,7%													3,7%	T
Fornitura di soluzioni IT/OT (tecnologie dell'informazione/ tecnologie operative) basate sui dati	4.1 CE	321	0,5%													0%	A
Fornitura di soluzioni basate sui dati IT/ OT (tecnologie dell'informazione/ tecnologie operative) per la riduzione delle perdite	4.1 WTR	18	0,0%													0%	A
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5 CCM	12.148	18,8%													0,8%	T
Ristrutturazione di edifici esistenti	7.2 CCM/ 3.2 CE	16.662	25,8%													11,2%	T
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	7.3 CCM	4	0,0%													0%	A
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	7.4 CCM	39	0,1%													0,1%	A
Acquisto e proprietà di edifici	7.7 CCM	18.786	29,1%													0%	

Esercizio finanziario 2023	Anno			Criteri per il contributo sostanziale						Criteri DNSH ("non arrecare danno significativo")											
Attività Economiche	Codice	CapEx (€ migliaia)	Quota di fatturato, anno 2024	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua	Inquinamento	Economia circolare	Biodiversità	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua	Inquinamento	Economia circolare	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di CapEx allineata (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla tassonomia, FY 2022	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione		
Fabbricazione di apparecchiature elettriche ed elettroniche	1.2 CE	7.115	11,0%													0%					
CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		57.480	89,1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%							15,7%					
A. Capex delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)		57.480	89,1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%							58,6%					
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																					
CapEx delle attività non ammissibili alla tassonomia		7.055	10,9%																		
Totale (A+B)		64.535	100%																		
Quota di Capex/Capex Totali																					
Allineata alla tassonomia per obiettivo										Ammissibile alla tassonomia per obiettivo											
CCM										0%										77,5 %	
CCA										0%										0 %	
WTR										0%										0 %	
CE										0%										37,3 %	
PPC										0%										0%	
BIO										0%										0%	

Esercizio finanziario 2023	Anno			Criteri per il contributo sostanziale							Criteri DNSH ("non arrecare danno significativo")								
Attività Economiche	Codice	OpEx (€ migliaia)	Quota di OpEx, anno 2023	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua	Inquinamento	Economia circolare	Biodiversità	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acqua	Inquinamento	Economia circolare	Biodiversità	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di OpEx allineata (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla tassonomia, FY 2022	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																			
Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%								0%		
Di cui abilitanti		0	0	0	0	0	0	0	0								0%	A	
Di cui di transizione		0	0														0%		T
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																			
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1 CCM	2.552	9,3%														9,3%		
Fornitura di soluzioni IT/OT (tecnologie dell'informazione/ tecnologie operative) basate sui dati	4.1 CE	499	1,8%														0%		
Fornitura di soluzioni basate sui dati IT/ OT (tecnologie dell'informazione/ tecnologie operative) per la riduzione delle perdite	4.1 WTR	25	0,1%														0%		
Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (A.2)		3.076	11,2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%								9,3%		
A. Opex delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)		3.076	11,2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%								9,3%		
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
OpEx delle attività non ammissibili alla tassonomia		24.304	88,8%																
Totale (A+B)		27.380	100%																

Quota di Opex/Opex Totali		
	Allineata alla tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla tassonomia per obiettivo
CCM	0%	9,3%
CCA	0%	0%
WTR	0%	0,1%
CE	0%	1,8%
PPC	0%	0%
BIO	0%	0%

GUIDA ALLA LETTURA

La Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario (di seguito anche “Dichiarazione non Finanziaria”, “Dichiarazione” o “DNF”) relativa all’esercizio 2023 (dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023) del Gruppo Reply è redatta su base annuale in conformità alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016 e successive integrazioni (di seguito anche “Decreto”). La DNF contiene i dati e le informazioni rilevanti relativi agli aspetti ambientali, di salute e sicurezza, sociali, attinenti al personale e di prevenzione alla corruzione, selezionati coerentemente sulla base dell’analisi di materialità che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder. La presente Dichiarazione Non Finanziaria è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Reply S.p.A. del 13 marzo 2024. La Dichiarazione è stata sottoposta a giudizio di conformità (“limited assurance engagement”), rispetto a quanto previsto dagli artt. 3 e 4 del D. Lgs. 254/16, da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A, che si esprime con apposita “Relazione della società di Revisione Indipendente”.

La presente Dichiarazione è pubblicata congiuntamente alla Relazione di Bilancio del Gruppo Reply ed è disponibile online sul sito web Reply (www.reply.com) nella sezione “We care” e il contenuto è integrato, laddove necessario od opportuno, da altre informazioni riportate nelle relazioni e documenti correlati disponibili online, che sono individuabili e consultabili seguendo gli specifici rimandi.

Il perimetro di riferimento delle informazioni contenute in DNF coincide con l’area di consolidamento del Bilancio consolidato.

La rendicontazione degli indicatori adotta i raggruppamenti delle sedi operative nelle nazioni in cui il Gruppo è presente per Region, che sono definite come segue:

- ▶ **Region 1:** Italia, Brasile, India, Romania, USA, Nuova Zelanda, Cina (Nanjing);
- ▶ **Region 2:** Germania, Polonia, Cina (Beijing), Croazia, Austria;
- ▶ **Region 3:** Regno Unito, Belgio, Olanda, Francia, Lussemburgo, Marocco.

La DNF include le seguenti informazioni:

- ▶ una descrizione della rilevanza attribuita a ciascun tema non finanziario;
- ▶ una descrizione del modello di gestione e organizzazione adottato dal Gruppo per la gestione dei temi rilevanti;
- ▶ una descrizione delle politiche adottate dall'azienda in relazione a ciascun tema non finanziario;
- ▶ una descrizione degli indicatori rilevanti per comprendere i risultati conseguiti dall'applicazione delle suddette politiche.

Inoltre, con riferimento ai cinque ambiti richiamati dal Decreto, sono riportati i principali rischi, generati e/o subiti, che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti e servizi e dai suoi rapporti commerciali, inclusa la catena di fornitura (in particolare si faccia riferimento alla sezione PRINCIPALI RISCHI IN TEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE, AMBIENTALE ED ETICA DI BUSINESS).

Al fine di garantire l'attendibilità delle informazioni riportate è stato limitato il più possibile il ricorso a stime. Le eventuali stime si basano sulle migliori informazioni disponibili. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali (si faccia riferimento anche alla sezione NOTE METODOLOGICHE). Non sono stati effettuati restatement rispetto agli anni precedenti.

La DNF è stata redatta in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" (GRI Standards), secondo l'opzione con riferimento ai GRI Standards ("in accordance with").

Il processo di rendicontazione

I contenuti della presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario hanno seguito un percorso di elaborazione, convalida ed approvazione che si è sviluppato nel rispetto delle procedure interne definite dal Gruppo. Si rimanda alla sezione I TEMI MATERIALI PER REPLY, che descrive il processo di identificazione dei temi rilevanti e quindi soggetti a rendicontazione in funzione dell'attività di impresa, del suo andamento e degli impatti prodotti. Sulla base dell'analisi di materialità, sono identificati all'interno dei GRI Standards, gli indicatori e le informazioni oggetto di rendicontazione. Il processo di raccolta dei dati non finanziari si articola come segue: il team ESG predispone ed invia ai Data Owner le schede di raccolta dati relative alle tematiche per area di competenza, i Data Owner compilano con il supporto delle relative funzioni le schede secondo le scadenze previste nel piano di lavoro e una volta approvate le inviano al team ESG, che provvede alla loro raccolta, analisi e consolidamento. In seguito viene predisposta la bozza della Dichiarazione di carattere non finanziario che il team ESG invia ai Data Owner per verifica finale dei dati riportati secondo competenza. La bozza validata del documento viene sottoposta al Comitato Sostenibilità per approvazione e successivamente il Consiglio di Amministrazione di Reply S.p.A. approva la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario nella sua versione definitiva.

Note metodologiche

Di seguito sono riportate le principali metodologie di calcolo utilizzate per il calcolo degli indicatori di performance inseriti nel documento.

Ambiente

Con riferimento alle analisi degli aspetti ambientali:

- ▶ per i consumi energetici, ovvero energia elettrica e gas naturale, sono state definite delle stime qualora i dati delle sedi non fossero disponibili, né per il periodo di rendicontazione in esame né per gli anni recenti precedenti. In particolare, sono stati utilizzati i consumi di energia disponibili per tutte le altre sedi per calcolare l'intensità media dei consumi per metro quadro, e attraverso di essa sono stati stimati i consumi delle sedi mancanti;
- ▶ per i consumi idrici sono state definite delle stime qualora i dati delle sedi non fossero disponibili. In particolare, sono stati utilizzati i consumi di acqua disponibili per tutte le altre sedi per calcolare l'intensità dei consumi rispetto al numero di postazioni negli uffici, e attraverso di essa sono stati stimati i consumi delle sedi mancanti;
- ▶ diversamente, laddove non fossero disponibili tutte le bollette con i dati reali riguardanti l'intero periodo di rendicontazione, sono state definite delle stime solo per i mesi mancanti:
 - per la stima dei consumi di acqua ed energia elettrica, è stata considerata la media mensile calcolata sulla base dei dati disponibili;

- ▶ per la stima dei consumi di gas e teleriscaldamento, è stata utilizzata la media mensile sui mesi climaticamente affini a quelli mancanti.
- ▶ per i consumi di carburante delle auto aziendali, poiché le auto sono ad uso promiscuo, è stato utilizzato un fattore correttivo pari a 5/7 per escludere i consumi derivanti da un utilizzo del mezzo per motivi personali e non legati al business;
- ▶ per i consumi di carburante delle auto aziendali, sono state definite delle stime laddove i dati non fossero disponibili. In particolare, sono stati utilizzati i consumi di carburante (suddiviso per tipologia) disponibili per calcolare l'intensità dei consumi per auto aziendale e, sulla base dell'intensità e del numero di auto per cui il dato è assente, sono stati stimati i consumi mancanti;
- ▶ laddove i dati di consumo non fossero disponibili e fossero disponibili solo dati di spesa, per i consumi di carburante ed energia elettrica delle auto aziendali sono state definite delle stime basate sul costo medio per litro di carburante e di kWh di ricarica;
- ▶ per la conversione dei diversi consumi energetici in joule è stato utilizzato il potere calorifico definito nel "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" del Department for Energy Security and Net Zero e dal Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA);
- ▶ per le percentuali di energia rinnovabile di ogni nazione, sono stati presi come riferimento i dati forniti da International Energy Agency (IEA); dove presenti, sono invece stati considerati i contratti di fornitura da fonti rinnovabili stipulati.

Per il calcolo delle emissioni di gas a effetto serra (CO_2 , N_2O , CH_4), che non includono le emissioni di CO_2 biogenica perché non applicabili al contesto Reply, sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione:

- ▶ **emissioni dirette (Scope 1):**
 - ▶ Per le emissioni derivanti dal riscaldamento delle sedi con gas naturale e dal carburante utilizzato dalle auto aziendali di proprietà e in leasing sono stati utilizzati i fattori di emissione forniti dal Department for Energy Security and Net Zero e dal Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA) relativi al 2023;
 - ▶ Per il consolidamento delle emissioni è stato utilizzato l'approccio del controllo operativo. In particolare, le emissioni derivanti dal consumo di combustibili per le auto in leasing sono rendicontate all'interno dello Scope 1 secondo il principio del "controllo operativo", per il quale vengono computate come emissioni dirette quelle derivanti da asset sui quali Reply può esercitare un controllo.
 - ▶ Le possibili emissioni derivanti da fughe di F-gas dovute all'uso di impianti di condizionamento e raffrescamento sono escluse dal calcolo delle emissioni dirette poiché considerate trascurabili.
- ▶ **emissioni indirette (Scope 2 – Location-based):**
 - ▶ per le emissioni derivanti dall'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale e per i consumi relativi alle auto elettriche sono stati utilizzati i fattori di emissione forniti da ISPRA (2022) per l'Italia, dal Department for Energy Security and Net Zero e dal

Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA) per il Regno Unito e Terna (2019) per tutti gli altri Paesi;

- ▶ per le emissioni derivanti da teleriscaldamento è stato utilizzato il fattore di emissione fornito dal Department for Energy Security and Net Zero e dal Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA);
- ▶ Il gas considerato per il calcolo delle emissioni è CO₂. Quando sono stati utilizzati i fattori di emissione DEFRA che esprimono anche N₂O e CH₄, il gas considerato è CO₂ equivalente;
- ▶ Per il consolidamento delle emissioni è stato utilizzato l'approccio del controllo operativo.
- ▶ **emissioni indirette (Scope 2 – Market-based):**
 - ▶ per i fattori emissivi relativi ai residual mix nazionali le fonti utilizzate sono:
 - » per i Paesi europei "AIB" (Association of Issuing Bodies - 2022);
 - » per gli USA "U.S. Environmental Protection Agency";
 - ▶ per i Paesi per cui i fattori emissivi relativi ai residual mix non sono disponibili, sono stati utilizzati i fattori di emissione applicati per l'approccio location-based;
 - ▶ dove presenti contratti di fornitura da fonti rinnovabili, sono invece stati considerati i fattori emissivi associati;
 - ▶ il gas considerato per il calcolo delle emissioni è CO₂.
- ▶ **emissioni indirette (Scope 3):**
 - ▶ per il calcolo delle emissioni delle diverse categorie sono stati utilizzati i fattori emissivi del Department for Energy Security and Net Zero e dal Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA) per tutti i Paesi;
 - ▶ per quanto riguarda le emissioni da viaggi di lavoro effettuati in auto o in taxi, laddove non fosse disponibile il dato sui chilometri percorsi, sono state definite delle stime basate sulla spesa totale per il viaggio e sul costo medio per chilometro;
 - ▶ Laddove per il viaggio di lavoro (aerei, treni e hotel) fosse disponibile esclusivamente il dato sull'importo speso, per calcolare le emissioni risultanti sono state definite delle stime basate su emissioni di viaggi affini per categoria.

Persone

Con riferimento alle analisi degli aspetti sociali:

- ▶ Per quanto riguarda i dati sui dipendenti, è stato riportato un conteggio del numero di dipendenti alla fine del periodo di rendicontazione.
- ▶ Per quanto riguarda le giornate di lavoro perse, sono rendicontati i giorni di calendario persi per infortunio a partire dal giorno seguente l'infortunio stesso.
- ▶ Per quanto riguarda i dipendenti appartenenti a categorie vulnerabili, le nazioni per le quali il dato è disponibile sono Italia, USA, Germania, Polonia e Francia.
- ▶ Le nazioni tenute in considerazione per l'analisi sul Gender Gap sono Italia, Germania e Regno Unito.

GRI content index

Statement of use	Reply has reported in accordance with the GRI Standards for the period 01/01/2023-31/12/2023
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	n/d

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION	
GENERAL DISCLOSURES						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	▶ CONTATTI (a, b, c) ▶ IL PROFILO DI REPLY (b) ▶ GUIDA ALLA LETTURA (d)	A gray cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.			
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	▶ GUIDA ALLA LETTURA (a, b, c)				
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	▶ GUIDA ALLA LETTURA (a, b, c) ▶ CONTATTI (d)				
	2-4 Restatements of information	▶ GUIDA ALLA LETTURA (a)				
	2-5 External assurance	▶ GUIDA ALLA LETTURA (a) ▶ RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE (b) ▶ RELAZIONE CON I REVISORI (b)				
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	▶ IL PROFILO DI REPLY (a, b, c, d) ▶ LA CATENA DI FORNITURA (b) ▶ ATTIVITÀ DI LOBBYING E APPARTENENZA AD ASSOCIAZIONI (c)				
	2-7 Employees	▶ I DIPENDENTI (a, b, d, e) ▶ NOTE METODOLOGICHE (c) ▶ WE CARE: PERSONE (d, e)				
	2-8 Workers who are not employees	▶ LA CATENA DI FORNITURA (a, b, c)				
	2-9 Governance structure and composition	▶ IL MODELLO ORGANIZZATIVO DI REPLY (a, b) ▶ IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (c) ▶ COMITATO SOSTENIBILITÀ (b) ▶ COMITATO PER LA REMUNERAZIONE (b) Rif. Esterno: Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari; Statuto della società.				
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	▶ IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (a, b) Rif. Esterno: Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari; Statuto della società.				
	2-11 Chair of the highest governance body	▶ IL MODELLO ORGANIZZATIVO DI REPLY (a, b) Rif. Esterno: Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari.				

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	▶ IL MODELLO ORGANIZZATIVO DI REPLY (a, b, c) Rif. Esterno: Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari.				
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	▶ IL MODELLO ORGANIZZATIVO DI REPLY (a, b) ▶ COMITATO SOSTENIBILITÀ (b) Rif. Esterno: Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari.				
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	▶ IL MODELLO ORGANIZZATIVO DI REPLY (a, b) ▶ COMITATO SOSTENIBILITÀ (a) ▶ GUIDA ALLA LETTURA (a) Rif. Esterno: Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari.				
	2-15 Conflicts of interest	▶ ETICA IN REPLY (a) ▶ ETICA – INDICATORI (a) Rif. Esterno: Modello 231; Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari.				
	2-16 Communication of critical concerns	▶ ETICA IN REPLY (a, b) ▶ ETICA – INDICATORI (b)				
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	▶ COMITATO SOSTENIBILITÀ (a)				
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	▶ IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (a, b, c) Rif. Esterno: Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari.				
	2-19 Remuneration policies	▶ COMITATO PER LA REMUNERAZIONE (a, b) Rif. Esterno: Relazione sulla Politica in materia di remunerazione.				
	2-20 Process to determine remuneration	▶ COMITATO PER LA REMUNERAZIONE (a, b) Rif. Esterno: Relazione sulla Politica in materia di remunerazione.				
	2-21 Annual total compensation ratio	n/d	a, b, c	Vincoli di riservatezza	I dati di retribuzione sono riservati	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	▶ LETTERA AGLI STAKEHOLDER (a)				
	2-23 Policy commitments	▶ ETICA IN REPLY (a) ▶ ETICA – INDICATORI (f) ▶ POLICY RILEVANTI NEL FRAMEWORK NORMATIVO INTERNO (a, b, c, d, e, f)				
	2-24 Embedding policy commitments	▶ ETICA IN REPLY (a) ▶ ETICA – INDICATORI (a) ▶ POLICY RILEVANTI NEL FRAMEWORK NORMATIVO INTERNO (a) ▶ PRINCIPALI RISCHI IN TEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE, AMBIENTALE ED ETICA DI BUSINESS (a) ▶ LA PROTEZIONE DEI DATI (a) ▶ FORMAZIONE INTERNA (a) Ref. Esterno: Modello 231, Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari.				

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-25 Processes to remediate negative impacts	▶ ETICA IN REPLY	a, c, d, e	Informazioni non disponibili / incomplete	Alcune informazioni non sono disponibili	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	▶ ETICA IN REPLY (a) ▶ ETICA – INDICATORI (a)				
	2-27 Compliance with laws and regulations	▶ ETICA – INDICATORI (a)				
	2-28 Membership associations	▶ ATTIVITÀ DI LOBBYING E APPARTENENZA AD ASSOCIAZIONI (a)				
	2-29 Approach to stakeholder engagement	▶ GLI STAKEHOLDER PRINCIPALI PER REPLY (a)				
	2-30 Collective bargaining agreements	▶ I DIPENDENTI (a, b)				
MATERIAL TOPICS						
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	▶ I TEMI MATERIALI PER REPLY (a, b) ▶ I TEMI MATERIALI (a, b)	A gray cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.			
	3-2 List of material topics	▶ I TEMI MATERIALI (a, b)				
ANTI-CORRUPTION						
GRI 205: Anti-corruption 2016	3-3 Management of material topics	▶ ETICA IN REPLY				
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	▶ ETICA IN REPLY (a, b, c, d, e)				
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	▶ ETICA IN REPLY (a, b, c, d, e)				
BUSINESS ETHICS AND INTEGRITY						
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	3-3 Management of material topics	▶ ETICA IN REPLY				
	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	▶ ETICA – INDICATORI (a, b)				
GRI 207: Tax 2019	3-3 Management of material topics	▶ GESTIONE FISCALE				
	207-1 Approach to tax	▶ GESTIONE FISCALE (a) Rif. Esterno: Relazione finanziaria annuale				
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	3-3 Management of material topics	▶ LA CATENA DI FORNITURA				
	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	▶ LA CATENA DI FORNITURA (a)				

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION	
ENERGY CONSUMPTION AND ATMOSPHERIC EMISSIONS						
GRI 302: Energy 2016	3-3 Management of material topics	▶ I CONSUMI				
	302-1 Energy consumption within the organization	▶ I CONSUMI (a, b, c, d, e) ▶ NOTE METODOLOGICHE (f, g)				
GRI 305: Emissions 2016	3-3 Management of material topics	▶ LE EMISSIONI DI GAS SERRA				
	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	▶ LE EMISSIONI DI GAS SERRA (a, d) ▶ NOTE METODOLOGICHE (b, c, e, f, g))				
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	▶ LE EMISSIONI DI GAS SERRA (a, b, d) ▶ NOTE METODOLOGICHE (c, e, f, g)				
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	▶ LE EMISSIONI DI GAS SERRA (a, d, e) ▶ NOTE METODOLOGICHE (b, c, f, g)				
CIRCULAR ECONOMY AND WASTE PRODUCTION						
GRI 306: Waste 2020	3-3 Management of material topics	▶ LA GESTIONE DEI RIFIUTI				
	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	▶ LA GESTIONE DEI RIFIUTI (a)				
	306-2 Management of significant waste-related impacts	▶ LA GESTIONE DEI RIFIUTI (a, b, c)				
	306-3 Waste generated	▶ LA GESTIONE DEI RIFIUTI (a, b)				
	306-4 Waste diverted from disposal	▶ LA GESTIONE DEI RIFIUTI (a, b, c, d, e)				
	306-5 Waste directed to disposal	▶ LA GESTIONE DEI RIFIUTI (a, b, c, d, e)				
EMPLOYEE ATTRACTION, RETENTION AND WELL-BEING						
GRI 401: Employment 2016	3-3 Management of material topics	▶ WE CARE: PERSONE				
	401-1 New employee hires and employee turnover	▶ I DIPENDENTI (a)	b	Vincoli di riservatezza	I dati di avvicendamento sono riservati	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	▶ I DIPENDENTI (a, b)				
	401-3 Parental leave	▶ PARITÀ DI GENERE (a, b, c, d)	e	Non pertinente	Il tasso di fidelizzazione non è pertinente	
GRI 404: Training and Education 2016	3-3 Management of material topics	▶ FORMAZIONE CONTINUA				
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	▶ LA RICERCA E LO SVILUPPO DEL TALENTO (a)				

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	OMISSION			GRI SECTOR STANDARD REF. NO.
			REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION	
WORKER HEALTH AND SAFETY						
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	3-3 Management of material topics	▶ SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE				
	403-1 Occupational health and safety management system	▶ SALUTE E SICUREZZA (a, b)				
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	▶ SALUTE E SICUREZZA (a, b, c, d)				
	403-3 Occupational health services	▶ SALUTE E SICUREZZA (a) ▶ BENESSERE (a)				
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	▶ SALUTE E SICUREZZA (a, b)				
	403-5 Worker training on occupational health and safety	▶ SALUTE E SICUREZZA (a)				
	403-6 Promotion of worker health	▶ BENESSERE (a, b)				
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	▶ SALUTE E SICUREZZA (a)				
	403-9 Work-related injuries	▶ SALUTE E SICUREZZA – INDICATORI (a, c, d, e, f, g)	b	Informazioni non disponibili / incomplete	Le informazioni per i lavoratori non dipendenti non sono disponibili	
DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY						
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	3-3 Management of material topics	▶ I VALORI DI REPLY ▶ DIVERSITÀ E INCLUSIONE				
	405-1 Diversity of governance bodies and employees	▶ IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (a) ▶ I DIPENDENTI (b) ▶ PARITÀ DI GENERE (b)				
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	▶ PARITÀ DI GENERE (a, b)				
GRI 406: Non-discrimination 2016	3-3 Management of material topics	▶ I VALORI DI REPLY ▶ DIVERSITÀ E INCLUSIONE				
	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	▶ ETICA – INDICATORI (a, b)				
DATA PROTECTION, CYBERSECURITY AND ASSET RELIABILITY						
GRI 418: Customer Privacy 2016	3-3 Management of material topics	▶ LA PROTEZIONE DEI DATI				
	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	▶ LA PROTEZIONE DEI DATI ▶ LA PROTEZIONE DEI DATI – INDICATORI (a, b, c)				

Indice degli indicatori non GRI

Innovazione a servizio dei Clienti: (3-3 Management of material topics) RICERCA E INNOVAZIONE: MAKE FORWARD

- ▶ Indicatori: numero di team cross-funzionali; numero di dipendenti coinvolti; numero di company del gruppo coinvolte; numero di Paesi dove sono presenti team cross-funzionali; numero di whitepaper pubblicati; numero di articoli pubblicati; numero di webinar pubblicati; numero di eventi e conferenze.

Relazioni con le comunità locali: (3-3 Management of material topics) LA GESTIONE DEI RIFIUTI, BENESSERE, REPLY PER GLI STUDENTI

- ▶ Indicatori: numero di iniziative organizzate in ambito benessere; numero di eventi e conferenze in ambito benessere; numero di studenti che aderiscono al programma Reply Ambassador; numero di università con studenti che aderiscono al programma Reply Ambassador; numero di Paesi dove è attivo il programma Reply Ambassador; numero di persone raggiunte dalle campagne pubblicitarie di ReplyU; numero di dipendenti coinvolti nella collaborazione con enti di beneficenza.

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

L'Assemblea degli Azionisti del 19 aprile 2019 ha deliberato il conferimento dell'incarico per la revisione legale del Bilancio della Società e del Bilancio consolidato del Gruppo, per la revisione legale limitata della Relazione Finanziaria Semestrale, nonché per la revisione legale limitata alla Relazione Non Finanziaria per il novennio 2019 - 2027, alla Società di Revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A. Il Mandato scade con l'approvazione del Bilancio chiuso al 31 dicembre 2027.



REPLY SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE
INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3,
C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO
CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL
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 Reply SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5, comma 1, lett. g) del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato (*limited assurance engagement*) della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Reply SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13 marzo 2024 (di seguito "DNF").

L'esame da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia Europea" della DNF del Gruppo, 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 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), 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.

PricewaterhouseCoopers SpA

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

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants* (including *International Independence Standards*) (IESBA Code) 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 ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;

3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - a. modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - b. politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - c. principali rischi, generati o subito 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 Reply SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le società Reply SpA e le controllate italiane e tedesche del Gruppo, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, 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 Reply 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.



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

Torino, 29 marzo 2024

PricewaterhouseCoopers SpA

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

Monica Maggio
(Revisore legale)

CONTATTI

SEDE LEGALE

Reply S.p.A.

Corso Francia, 110 10143 TORINO – ITALIA

Tel. +39-011-7711594

Fax +39-011-7495416

www.reply.com

DATI LEGALI ED ECONOMICI

Capitale Sociale: Euro 4.863.485,64 i.v.

Ricavi: Euro 2.117.983.000

Codice Fiscale e R.I. di Torino n. 97579210010

Partita IVA 08013390011

REA di Torino 938289

Punto di contatto per domande

sulla rendicontazione o sulle informazioni riportate:

ESG TEAM sustainability@reply.it

