



REPLY
DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA DI CARATTERE
NON FINANZIARIO
ai sensi del D.Lgs. 254/2016
2018

Reply S.p.A.

**DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA DI CARATTERE
NON FINANZIARIO**
ai sensi del D.Lgs. 254/2016

INDICE

- 5 **PREMESSA**
- 7 **LETTERA AGLI STAKEHOLDER**
- 8 **REPLY**
- 20 **I VALORI E I PRINCIPI ETICI AZIENDALI**
- 27 **LA RICERCA E LO SVILUPPO DEL TALENTO**
- 33 **IL RISPETTO PER L'AMBIENTE**
- 37 **NOTA METODOLOGICA**
- 48 **RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE**

PREMESSA

Il 6 dicembre 2014 è entrata in vigore la **Direttiva 2014/95/UE** (di seguito la “Direttiva”) del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa all’obbligo di comunicazione delle informazioni di carattere non finanziario e delle politiche in materia di diversità da parte delle organizzazioni di grandi dimensioni che siano enti di interesse pubblico. La Direttiva dimostra la volontà del legislatore comunitario di contribuire alla transizione verso un’economia globale sostenibile, che coniughi redditività a lungo termine, giustizia sociale e protezione dell’ambiente, promuovendo la valorizzazione di imprese che attuano politiche di gestione trasparenti e orientate ad ottenere prestazioni migliori anche in ambito non finanziario.

Nell’ordinamento italiano, la Direttiva è stata recepita con il **Decreto Legislativo n. 254** del 30 dicembre 2016 (di seguito il “Decreto”), che richiede agli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni la pubblicazione di una Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF) la quale copra, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotta, informazioni relative a cinque ambiti fondamentali, ovvero: i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva. In particolare, il Decreto, in riferimento a questi ambiti, richiede la descrizione dei principali rischi, generati e/o subiti, delle relative modalità di gestione, delle politiche praticate dall’impresa, dei relativi indicatori di prestazione e del modello aziendale di gestione ed organizzazione (D.Lgs. 254/16 e s.i., Art. 3 c.

1). Il Gruppo Reply (di seguito anche il “Gruppo” o “Reply”), in quanto ente di interesse pubblico di grandi dimensioni, è soggetto al suddetto Decreto per l’anno di rendicontazione 2018. La presente DNF è stata elaborata con lo scopo di adempiere alle richieste del suddetto Decreto in merito alla rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

Guida alla lettura della DNF 2018

Coerentemente con le richieste del Decreto, la presente DNF include una descrizione qualitativa e quantitativa delle performance di carattere non finanziario dell’azienda in relazione ai cinque ambiti esplicitati dal Decreto, approfonditi in tre capitoli all’interno del documento, ovvero: “**I valori e i principi etici aziendali**” in riferimento agli aspetti sociali, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione; “**La ricerca e lo sviluppo del talento**” in riferimento alle pratiche di lavoro e alla gestione del personale; “**Il rispetto per l’ambiente**” in riferimento agli impatti ambientali.

Ogni capitolo include le seguenti informazioni:

- una breve descrizione delle motivazioni sottostanti la rilevanza attribuita a ciascun aspetto non finanziario, il cui processo di analisi è descritto in modo più approfondito nella *Nota Metodologica*;
- una breve descrizione delle **politiche** adottate dall’azienda in relazione al tema di riferimento;
- una descrizione del **modello di gestione e organizzazione** adottato dal Gruppo per la gestione dei temi rilevanti;

- una descrizione degli **indicatori di prestazione** 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 (**Principali rischi ed incertezze di carattere non finanziario cui Reply S.p.A. e il Gruppo sono esposti**).

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili lettori,

In un momento storico di profondo e veloce cambiamento, condizionato dalla rivoluzione digitale in atto e da sfide globali che richiedono l'attenzione e l'impegno di tutti, le aziende sono sempre più spesso interpreti di mutamenti diversi e diversificati. Per poter garantire la continuità del business nel lungo periodo, infatti, è ormai necessario interrogarsi sulle modalità attraverso le quali poter interagire in modo positivo col sistema, non solo sotto il profilo economico, ma anche sociale e ambientale, creando valore per tutti i portatori di interesse con cui l'azienda interagisce.

In questo contesto, Reply si caratterizza per una cultura orientata all'innovazione tecnologica ed una struttura flessibile in grado di anticipare le evoluzioni del mercato e di interpretare i nuovi driver tecnologici. Negli ultimi due anni, inoltre, con la pubblicazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016 (alla sua seconda edizione nel 2018), il Gruppo ha iniziato un percorso di condivisione delle proprie prestazioni di sostenibilità, impegnandosi a comprendere gli aspetti sociali ed ambientali che maggiormente rilevano per l'azienda e per i propri portatori di interesse.

A questo proposito, da sempre le attività aziendali si ispirano ai principi etici di **legalità, onestà, trasparenza, imparzialità e rispetto**, che sono alla base della cultura aziendale e riportati nel Codice Etico di Gruppo, destinato ad azionisti, dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti e partner d'affari. Il Gruppo si impegna a promuovere ed applicare questi valori nell'erogazione dei propri

servizi al cliente, ponendosi come partner affidabile e instaurando relazioni basate sulla fiducia. La sicurezza dei sistemi e la protezione dei dati sono requisiti fondamentali per il Gruppo che, negli ultimi anni, ha concentrato i propri sforzi sulla definizione di strumenti interni per garantire la compliance con le normative vigenti in materia (es. il Regolamento Europeo UE 2016/679) e i più elevati standard del servizio.

Inoltre il Gruppo, che nel 2018 conta oltre 7.500 dipendenti, ritiene di prioritaria importanza la valorizzazione e la crescita delle proprie persone (i "Replyers"), oltre che la promozione di un ambiente di lavoro collaborativo e stimolante in cui siano garantite pari opportunità per tutti. Per raggiungere questo obiettivo, negli anni Reply ha attivato una serie di iniziative e progetti volti a massimizzare il potenziale e il talento dei Replyers e a creare un network di professionisti desiderosi di immaginare, sperimentare e studiare nuove soluzioni. Infine, sebbene Reply sia un'azienda di servizi con un impatto ambientale ridotto, si impegna a garantire il rispetto dell'ambiente nella gestione della propria attività, considerando l'importanza che tale tema riveste a livello globale. In particolare, il Gruppo ha implementato un **Programma di Controllo delle Emissioni di gas a effetto serra** in accordo con le disposizioni del Carbon Disclosure Project (CDP), organizzazione mondiale indipendente che monitora l'impegno delle aziende nella mitigazione dei cambiamenti climatici.

Daniele Angelucci
CFO Reply S.p.A.

REPLY

Reply è un gruppo specializzato in consulenza, 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, artificial intelligence, big data, cloud computing, digital communication, internet degli oggetti.

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.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Con oltre 7.600⁰ dipendenti (31 dicembre 2018), 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.
- **Tecnologie** - Reply ottimizza l'utilizzo di tecnologie innovative, realizzando soluzioni in grado di garantire ai clienti la massima efficienza e flessibilità operativa. I servizi di Reply includono:
- **Consulenza** - strategica, di comunicazione, di design, di processo e tecnologica;
- **System Integration** - 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

(1) Il dato comprende anche le società:
Comsys D.O.O.,
First Development Hub LLC,
Reply GmbH,
TD China

MARKET FOCUS

Reply, in ogni segmento di mercato nel quale opera, coniuga specifiche competenze di settore con una grande esperienza nell'offerta di servizi e un vasto patrimonio di capacità tecnologiche avanzate.

TELCO & MEDIA

In un mondo che evolve verso una sempre più spinta convergenza tra fisico e virtuale, le modalità di relazione con il cliente finale cambiano drasticamente. La digitalizzazione dei servizi e delle interazioni impongono alle aziende Telco & Media nuove sfide a livello di offerta, di business model e di processi operativi, disegnando, di fatto, scenari competitivi sempre più estesi. Reply lavora con i principali operatori nella definizione e nell'implementazione delle strategie di digital transformation, basate sul rinnovamento dei sistemi a supporto dell'offerta e volte alla costruzione di nuovi modelli di servizio sempre più focalizzati sul cliente e su una impostazione omni-canale.

L'affermazione dell'Internet degli oggetti, richiede, inoltre, una crescente riconfigurazione delle reti verso un trasporto, in tempo reale, di enormi volumi di dati, generati non più solo da smartphone e da mobile device, ma da una miriade di oggetti connessi e connotati dalle caratteristiche funzionali più disparate.

Questa nuova era di "smart connection" è caratterizzata da un diverso approccio alla rete stessa che deve

adattarsi e riconfigurarsi in base alle mutevoli esigenze dell'utente e del servizio supportato.

Reply, ha definito un'offerta integrata di consulenza strategica e tecnologica per supportare la progettazione, la definizione e la gestione delle reti di nuova generazione, basate sui paradigmi SDN (Software Defining Network), in grado di integrare e gestire reti virtuali (Network Virtualization) tramite i servizi di network engineering e di network operations. L'avvento del 5G segna, inoltre, la fine della barriera fisso/mobile e annulla le distanze comunicative legate alla banda, alla latenza ed alla capacità recettiva della rete 3G.

FINANCIAL SERVICES

Reply è sempre più attiva nel supportare la trasformazione delle financial institutions europee. In questo ambito Reply lavora, con alcune delle principali realtà del settore, su numerose tematiche chiave, come, ad esempio, la definizione di strategie multicanale, l'implementazione di modelli di open banking. In particolare nel mondo sempre più rilevante dei big data, robots e intelligenza artificiale, Reply investe e opera con alcune tra le più importanti istituzioni finanziarie (banche ed assicurazioni) su due direttrici: il concreto inserimento delle nuove architetture e tecnologie nei sistemi e nelle architetture esistenti; lo sviluppo di competenze e modelli di analytics e machine learning, volti ad estrarre un tangibile business value dalle basi dati disponibili.

Un'altra tematica di forte presenza e specializzazione per Reply è quella dei mobile payments e dei servizi di m-commerce ad essi connessi. Reply offre sia servizi di consulenza sia un'ampia gamma di modelli e soluzioni architetture, rivolti al mercato bancario/assicurativo e ai nuovi player emergenti nel settore dei pagamenti.

Per quanto riguarda l'area del wealth management, Reply ha una forte presenza sul mercato e ha sviluppato un'ampia gamma di competenze e soluzioni specifiche volte ai modelli emergenti di consulenza, all'ampliamento della gamma di servizi offerti e alle soluzioni e piattaforme di robo advice. Nell'area del Governance, Risk, Control (GRC), Reply opera con una divisione di consulenza dedicata e fortemente specializzata nelle tematiche di risk evaluation e risk control. In tale ambito Reply è impegnata, presso numerose primarie istituzioni finanziarie, in un ampio spettro di attività legate al processo di implementazione delle normative dell'Unione Bancaria Europea ed allo sviluppo dei relativi modelli e soluzioni.

Infine, sulle frontiere più avanzate dell'innovazione, Reply è attiva con numerosi progetti, ad esempio, nelle aree delle più recenti tecnologie di riconoscimento biometrico ed identità digitale e del quantum computing.

MANUFACTURING & RETAIL

Le piattaforme e le applicazioni Cloud native, così come l'attenzione agli aspetti abilitanti della trasformazione digitale, rappresentano la componente tecnologica principale dell'offerta Reply nel mercato manifatturiero. Industrie 4.0 e Logistic 4.0 sono sempre più elementi chiave per lo sviluppo strategico delle aziende del comparto. Reply ha investito significativamente per potenziare le proprie offerte in tale ambito e nel biennio 2017-2018 si è completata la reingegnerizzazione delle soluzioni proprietarie per la Supply Chain Execution e per il Manufacturing Execution System. Sulla base dei paradigmi dell'Internet degli oggetti, del cloud computing e dei big data, è stata ulteriormente potenziata la capacità di interagire con le nuove generazioni di sensori presenti a bordo delle linee produttive e dei prodotti con l'obiettivo di costituire il back bone della prossima generazione di applicazioni per la logistica e il manufacturing.

Reply, inoltre, affianca le aziende nelle fasi di trasformazione e gestione dei sistemi informativi: dal disegno strategico alla comprensione e ridefinizione dei principali processi, fino alla realizzazione di soluzioni che integrano le applicazioni core in ambito produzione e distribuzione. Le aree di focalizzazione e di sviluppo delle competenze riguardano: supporto dei processi di gestione fornitori e acquisto; disegno e realizzazione di sistemi di controllo e pianificazione basati sulla nuova generazione di Cloud ERP; pianificazione e controllo delle unità produttive (MES); distribuzione e movimentazione di prodotti su reti logistiche complesse (SCE).

Per il mercato retail, infine Reply ha definito una specifica linea di offerta che unisce servizi di consulenza con il design e lo sviluppo di soluzioni integrate web, mobile, call center e servizi in-store. La centralità del cliente è un tema fondante in cui i dispositivi digitali, l'innovazione dei canali digitali e dei luoghi fisici si uniscono per creare un'unica esperienza utente, coinvolgente e coerente.

ENERGY & UTILITY

Il settore dell'energy e delle utility conferma, nel 2018, il trend crescente nella diffusione su scala industriale di tecnologie innovative in ogni area della catena del valore. Le iniziative di advanced analytics, basate su nuove architetture big data e sull'introduzione di tecniche evolute di data discovery, si sono affermate su tutte le principali aree di processo tra cui produzione, l'area del pricing&forecasting, il trading e risk management, il marketing e la revenue assurance.

Il Cloud Computing è diventato anche per i più grandi operatori lo strumento di provisioning primario, soprattutto a fronte del diffondersi di svariate iniziative di digital transformation. L'approccio basato su modelli IoT è sempre più diffuso in ambito di generazione, di energy management e a supporto di iniziative di efficiency e smart city. Il 2018 ha visto anche l'affermarsi delle prime importanti sperimentazioni nelle aree di Intelligent Process Automation e Artificial Intelligence che si attende verranno ulteriormente consolidate durante il 2019.

In questo scenario di profonda trasformazione, Reply si pone tra i partner di riferimento per il settore, coniugando la conoscenza del mercato e dei suoi processi peculiari, con una capacità distintiva nella progettazione, realizzazione e gestione di soluzioni digitali innovative e piattaforme tecnologiche a supporto del "core business" nelle aree di generazione, trading & risk management, pricing & forecasting, smart metering, billing e CRM.

Le consolidate competenze nell'introduzione delle nuove tecnologie digitali sono state ulteriormente verticalizzate, con particolare riferimento alla definizione ed allo sviluppo di nuovi modelli in ambito energy management e downstream services volti all'efficientamento energetico, aree in cui Reply lavora sia con le società di vendita dell'energia sia con i clienti finali.

HEALTHCARE & GOVERNMENT

La sempre più evidente necessità di avvicinamento al cittadino da parte della Pubblica Amministrazione (PA) ha fatto scaturire provvedimenti volti non solo alla ristrutturazione del modello di gestione e controllo (es. riorganizzazione del sistema sanitario nazionale), ma anche di rivalorizzazione dei servizi tramite l'introduzione di sistemi sempre più digitali (es. nuovo sistema di monitoraggio delle persone affette da cronicità). Una PA più vicina al cittadino implica una maggiore pervasività dei servizi offerti andando ad incrementare livelli di fruibilità e quindi di possibilità di offerta.

Nell'ambito della sanità digitale, Reply è fortemente specializzata nel segmento dell'IoMT (Internet of Medical Things) con due focus principali: costruire una rete di condivisione delle informazioni tra i vari attori sul territorio (es. paziente, professionista e network degli affetti); seguire e supportare il cittadino/paziente durante ogni passaggio del suo percorso di care&cure (es. sanitario, socioassistenziale).

IL VALORE DELLE PERSONE

Reply si basa sull'eccellenza delle persone che ne fanno parte, professionisti provenienti dalle migliori università e politecnici del settore. Le donne e gli uomini Reply danno vita al "brand" presso clienti e partner e ne rappresentano l'immagine.

Reply investe continuamente in risorse umane stringendo rapporti privilegiati e relazioni di collaborazione con diversi poli universitari al fine di rafforzare il proprio organico con personale di alto profilo.

L'interesse nel recruiting è rivolto principalmente a giovani laureati. In particolare, le facoltà di interesse risultano essere: informatica, ingegneria informatica, ingegneria elettronica, ingegneria delle telecomunicazioni, ingegneria gestionale ed economia e commercio. Il rapporto tra Reply e le università si esplica, inoltre, attraverso frequenti collaborazioni a livello di stage, tesi e partecipazione a lezioni e seminari.

I valori che caratterizzano le persone Reply sono l'entusiasmo, l'eccellenza, la metodologia, lo spirito di squadra, l'iniziativa, la capacità di comprendere il contesto e di comunicare con chiarezza le soluzioni proposte. Il continuo desiderio di immaginare, sperimentare e studiare nuove soluzioni consente di percorrere cammini innovativi in maniera rapida ed efficace.

Chiunque abbia deciso di far parte del "mondo Reply", vi trova la possibilità di esprimere al meglio le proprie potenzialità in un modello organizzativo

basato su: cultura, etica, fiducia, onestà e trasparenza.

Valori indispensabili per un continuo miglioramento e per una sempre maggiore attenzione alla qualità nel proprio lavoro.

Tutti i manager del Gruppo lavorano quotidianamente affinché non si disperdano i principi che da sempre sono alla base di Reply e che l'hanno sostenuta nella sua crescita.

REPLY TEAM

- Condivisione degli obiettivi del cliente;
- Professionalità e rapidità nell'implementazione;
- Cultura e flessibilità.

Eccellenza: la cultura di base, lo studio, l'attenzione per la qualità, la serietà, la valorizzazione dei risultati.

Squadra: la collaborazione, il trasferimento delle idee e della conoscenza, la condivisione di obiettivi e risultati, il rispetto delle caratteristiche personali.

Cliente: la condivisione degli obiettivi, la soddisfazione del cliente, la coscienziosità, la professionalità, il senso di responsabilità, l'integrità.

Innovazione: l'immaginazione, la sperimentazione, il coraggio, lo studio, la ricerca del miglioramento.

Velocità: la metodologia, l'esperienza nella gestione dei progetti, la collaborazione, l'impegno nel raggiungimento dei risultati e degli obiettivi del cliente.

LA CORPORATE GOVERNANCE

Reply S.p.A. è quotata sulla Borsa Italiana dove è presente negli indici FTSE Italia Mid Cap e FTSE Italia STAR.

Il sistema di Corporate Governance adottato da Reply è aderente alle indicazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate italiane edito da Borsa Italiana S.p.A., nella versione di marzo 2006, aggiornata da ultimo nel mese di luglio 2018, con le integrazioni e gli adeguamenti conseguenti alle caratteristiche del Gruppo.

In ottemperanza agli obblighi normativi viene annualmente redatta la Relazione sul sistema di governo societario, che contiene una descrizione generale del sistema di governo societario adottato dal Gruppo e riporta le informazioni sugli assetti proprietari e sull'adesione al Codice di Autodisciplina, ivi incluse le principali 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 suddetta Relazione è consultabile sul sito internet Reply - Corporate Governance. Il Codice di Autodisciplina è consultabile sul sito di Borsa Italiana S.p.A.).

Il Consiglio di Amministrazione annualmente, su proposta del Comitato per la Remunerazione, definisce la Politica sulle Remunerazioni, in conformità alle disposizioni regolamentari e alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina. Ai sensi di legge, la Politica sulle Remunerazioni costituisce la prima sezione della Relazione sulle Remunerazioni e sarà sottoposta all'esame

dell'Assemblea degli Azionisti chiamata ad approvare il Bilancio di esercizio 2018.

PRINCIPALI RISCHI ED INCERTEZZE DI CARATTERE NON FINANZIARIO CUI REPLY S.P.A. E IL GRUPPO SONO ESPOSTI

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 Gestione, si riportano di seguito i principali rischi, generati o subiti, connessi ai cinque 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.

Ambito del D.Lgs. 254	Descrizione del rischio	Modalità di gestione e azioni di mitigazione
	<p>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.</p>	<p>Reply si è dotata di una struttura operativa e dirigenziale capace di assicurare continuità nella gestione degli affari sociali.</p>
GESTIONE DEL PERSONALE	<p>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 risorse 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 risorse e di predisporre programmi di formazione adeguati potrebbe avere effetti negativi sulle prospettive future del Gruppo.</p>	<p>Reply collabora stabilmente con numerose università e centri di ricerca, sia a livello italiano che internazionale, con iniziative per far conoscere l'azienda come ReplyU e Student Tech Clash. Reply ha realizzato una piattaforma di archiviazione documentale e di knowledge-sharing costruita per la condivisione di approfondimenti, link, opinioni, documentazione che stimola l'aggiornamento continuo dei propri dipendenti sulle ultime evoluzioni del settore.</p>

Ambito del D.Lgs. 254	Descrizione del rischio	Modalità di gestione e azioni di mitigazione
GESTIONE DEL PERSONALE	<p>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).</p>	<p>Reply divulga e richiede l'accettazione del proprio Codice Etico a tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo.</p>
	<p>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.</p>	<p>Reply gestisce la salute e sicurezza dei lavoratori presso le sedi italiane attraverso prassi e procedure ispirate allo standard OHSAS 18001. Alcune società del Gruppo si sono dotate di specifiche Policy in materia di salute e sicurezza dove richiesto dalla normativa o dalle prassi di mercato.</p>
AMBIENTE	<p>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.</p> <p>Inoltre, l'assenza di un programma di gestione delle emissioni potrebbe esporre il Gruppo ad un potenziale rischio reputazionale, laddove chiamato a rendicontare le proprie performance ambientali.</p>	<p>Il Gruppo Reply ha definito e divulgato una Politica Ambientale. Reply partecipa al Carbon Disclosure Project (CDP) relativo alla Supply Chain.</p>
	<p>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.</p>	<p>Reply conferisce i propri rifiuti elettrici ed elettronici a società esterne specializzate ed autorizzate al corretto smaltimento.</p> <p>Reply recupera i computer non più utilizzati ma ancora perfettamente funzionanti e li mette a disposizione delle scuole presenti nei territori di riferimento delle principali sedi italiane.</p>

Ambito del D.Lgs. 254	Descrizione del rischio	Modalità di gestione e azioni di mitigazione
DIRITTI UMANI	<p>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.</p>	<p>Reply richiede ai collaboratori l'accettazione esplicita del proprio Codice Etico.</p> <p>Il Gruppo ha adottato processi amministrativi che garantiscono controlli stringenti sui collaboratori esterni.</p>
	<p>Il Gruppo Reply, nella conduzione del business, si impegna a promuovere la tutela dei diritti umani evitando ogni forma di discriminazione. Tuttavia l'assenza di una politica aziendale per evitare il verificarsi di episodi di discriminazione e per eventualmente gestirli potrebbe aumentare la probabilità che si verificano tali episodi.</p>	<p>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).</p>

SOCIALE

<p>Il Gruppo Reply, fornendo servizi a soggetti terzi (B2B), entra in contatto con una serie di informative 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 degli stessi e causare effetti negativi per il Gruppo.</p>	<p>Reply ha adottato policy e procedure per garantire il corretto uso dei dati dei clienti da parte dei dipendenti e dei collaboratori.</p> <p>Inoltre, il modello organizzativo di protezione dei dati è stato aggiornato per rispondere alle richieste normative del GDPR.</p> <p>La funzione Compliance del Gruppo Reply svolge audit periodici per verificare la corretta applicazione delle procedure in essere.</p>
<p>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.</p>	<p>Reply divulga e richiede l'accettazione del proprio Codice Etico a tutti i dipendenti e collaboratori ed effettua periodici controlli sulla applicazione dello stesso.</p> <p>Reply promuove una cultura aziendale incentrata su principi etici stabiliti dal vertice aziendale - "Tone at the top".</p>
<p>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.</p>	

Ambito del D.Lgs. 254	Descrizione del rischio	Modalità di gestione e azioni di mitigazione
LOTTA ALLA CORRUZIONE	<p>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.</p>	<p>Il Gruppo Reply ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 (nel seguito anche MOGC 231). I dipendenti ricevono formazione sul MOGC 231 e sul Codice Etico.</p> <p>Reply effettua periodici risk assessment per le aree sensibili al rischio corruzione.</p> <p>Reply ha predisposto la "Policy Omaggi, Spese Rappresentanza, Sponsorizzazioni" per regolare tali fattispecie secondo principi di eticità e correttezza.</p> <p>Reply svolge analisi costi-ricavi specifiche su tutte le commesse in cui sono presenti collaboratori, che potrebbero essere veicolo di atti corruttivi.</p>

I VALORI E I PRINCIPI ETICI AZIENDALI

IL CODICE ETICO DI REPLY

Reply e le sue controllate, al fine di garantire che le proprie attività siano ispirate a principi di correttezza e trasparenza, si sono dotate di un Codice Etico approvato il 28 marzo 2008, che è stato distribuito e divulgato nei Paesi in cui il Gruppo opera. Tale 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 degli affari e, in generale, delle loro attività. Il documento, infatti, è destinato a tutti gli stakeholder del Gruppo, ovvero: azionisti, dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti e partner d'affari.

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. Nel Codice Etico sono inoltre esplicitate le regole comportamentali che definiscono i rapporti di Reply con i propri *stakeholder*.

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 risorse ai risultati aziendali. Tutti i **collaboratori** e **consulenti** 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. Il Gruppo 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.

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.

I rapporti con i **clienti** sono improntati alla condivisione degli obiettivi, in uno spirito di professionalità, responsabilità ed integrità. 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. Tra i requisiti esplicitati come fondamentali nel Codice Etico di Reply è presente la **sicurezza dei sistemi informativi**, che è ottenuta implementando una serie di procedure e meccanismi tecnici per garantire l'affidabilità delle

informazioni trattate, nonché l'efficacia ed efficienza dei servizi erogati dall'azienda.

Il Gruppo 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. Gli aspetti di maggior rilievo per il Gruppo, alla luce delle attività che svolge, sono relativi alla compliance normativa, alla protezione dei dati dei clienti e alla gestione responsabile dei collaboratori.

COMPLIANCE E LOTTA ALLA CORRUZIONE

Il Gruppo Reply nell'intrattenimento delle relazioni commerciali con soggetti pubblici e privati ritiene fondamentale il rispetto della normativa vigente, anche in riferimento alle pratiche di concorrenza sleale e alla corruzione attiva e passiva.

Per quanto riguarda i differenti aspetti legati alla conformità legislativa, finora il Gruppo non ha ritenuto necessario dotarsi di una politica formale che espliciti gli indirizzi aziendali relativamente all'osservanza delle leggi vigenti, in quanto considerati intrinseci nella cultura aziendale e tenendo conto delle diversità normative esistenti a livello locale. In ogni caso, tali principi sono riassunti nel Codice Etico di Gruppo.

Relativamente alla lotta alla corruzione, pur in assenza di una politica formalizzata e specifica in materia, Reply ha adottato, a livello di Gruppo, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, che rappresenta un sistema strutturato ed organico di procedure e

attività di controllo, volto a prevenire, per quanto possibile, la commissione di condotte non idonee, anche in materia di corruzione. Le singole società del Gruppo hanno la responsabilità di attuare il Modello nel proprio ambito, in relazione alle attività dalle stesse in concreto poste in essere nelle aree a rischio.

I dipendenti del Gruppo sono tenuti ad osservare il MOGC 231 e le relative procedure, che specificano le modalità operative per lo svolgimento dei diversi processi aziendali. Tali procedure sono state adottate per il rafforzamento del sistema di controllo interno, con particolare riferimento ai reati di corruzione ed ai reati societari. Con lo scopo di verificare l'effettiva applicazione delle stesse, sono periodicamente eseguiti audit interni. Inoltre, in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera sono stati predisposti canali specifici per l'invio di segnalazioni in merito al verificarsi di casi di corruzione.

Tra i processi a rischio di reato di corruzione all'interno del MOGC 231, sono stati identificati anche quelli legati alla gestione delle spese di rappresentanza, degli omaggi, delle sponsorizzazioni e delle liberalità generiche. Per questa ragione, il Gruppo si è dotato di una "**Policy Omaggi, Spese Rappresentanza, 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. Nel corso del 2018 è stata predisposta, a livello di Gruppo, una "**Whistleblowing Policy**" al fine di incoraggiare i dipendenti a denunciare tempestivamente comportamenti scorretti e di assicurarli sulla 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 con cui i dipendenti sono tenuti a segnalare tali eventi, ovvero attraverso l’invio di un report all’Organismo di Vigilanza, che garantisce la riservatezza delle informazioni in esso contenute, nonché l’anonimato dell’informatore (secondo quanto previsto anche dal D.Lgs. 196/03 - Regolamento UE n. 679/2016, denominato GDPR). L’Organismo di Vigilanza ha il compito di verificare le segnalazioni e riportarle al Consiglio di Amministrazione di Reply S.p.A., il quale predispone un eventuale piano di intervento.

Indicatori

Nel 2018, come per il biennio precedente, nessun episodio di corruzione è stato rilevato nelle società del Gruppo, né sono stati avviati procedimenti legali per motivi di corruzione o per concorrenza sleale o pratiche monopolistiche. Si segnala inoltre che non si sono registrate sanzioni monetarie e non-monetarie per la violazione di normative e regolamenti in materia economica e sociale. La formazione sulle policy anticorruzione viene erogata all’atto dell’assunzione dei dipendenti in Italia, per cui nell’ultimo triennio si è concentrata principalmente sui neoassunti. In particolare, nel 2018 la formazione ha riguardato il 2%

dei quadri e il 20% degli impiegati, che si vanno ad aggiungere al 4% dei quadri e il 22% degli impiegati già formati nel 2017 e al 9% dei quadri e 30% degli impiegati nel 2016.

Relativamente al Codice Etico, al 31 dicembre 2018 il 100% dei dipendenti della Region 2 ha sottoscritto il Codice Etico; per quanto riguarda la Region 1 la percentuale si attesta al 98%, mentre per la Region 3 al 90%. Inoltre, si rileva che a livello di Gruppo il Codice Etico è stato accettato dal 99% dei dirigenti, dal 99% dei quadri e dal 97% degli impiegati.

Per quanto riguarda i fornitori, si segnala che contestualmente alla formalizzazione del contratto viene loro richiesto di siglare un Master Agreement valido a livello di Gruppo, che prevede specifiche clausole per l’accettazione di quanto indicato all’interno del Codice Etico.

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. L’impegno di Reply nella protezione dei dati e degli elementi associati è volto in particolare a preservare:

- la riservatezza, assicurando che i dati siano accessibili solamente a coloro che sono autorizzati ad averne accesso;
- l’integrità, salvaguardando la completezza dei dati e dei metodi di trasferimento;
- la disponibilità, assicurando che gli utenti autorizzati abbiano accesso ai dati e agli elementi che li trattano quando necessario.

Nell’ambito della sicurezza per la gestione dei servizi informatici, nel 2017 il Gruppo Reply ha aggiornato

l'**ICT Security Policy** al fine di fornire un insieme di indicazioni per una corretta e sicura gestione delle informazioni riferite alle attività progettuali svolte internamente o presso i Clienti, conformemente alle prescrizioni dei principali standard in materia. La policy utilizza come riferimento best practices 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 ICT vengono definiti:

- le **responsabilità in materia di sicurezza** di ICT Reply, del personale coinvolto nella gestione dei sistemi informativi centrali, delle singole società operative e del personale di Reply;
- le modalità di **gestione degli asset** (es. server, laptop, ecc.), 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 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 infrastrutture informatiche;
- i criteri di **sviluppo, manutenzione e acquisizione**

dei sistemi informatici, per assicurare che i sistemi informatici (applicazioni, sistemi operativi, middleware) siano sviluppati o acquisiti e mantenuti nel tempo in modo da preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni;

- 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 la progettazione e implementazione di soluzioni per 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.

Reply ha adottato una **Policy per lo svolgimento servizi per conto del Cliente**, con l'obiettivo di fornire alle persone del Gruppo che sono coinvolte nello svolgimento dei servizi per conto del cliente indicazioni sulle 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 (D.Lgs. 231/01 e D.Lgs. 196/03).

Il Gruppo ha formalizzato la policy relativa alle **Regole di comportamento per la gestione sicura degli asset aziendali e delle informazioni**, al fine di delineare 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 (locali e risorse fisiche, supporti cartacei, strumenti informatici e servizi aziendali). La policy è stata contestualizzata rispetto alle normative locali delle nazioni europee in cui hanno sede società controllate dal Gruppo.

A maggio 2018 è stato portato a termine il Global GDPR Compliance Program per Reply, che ha previsto l'aggiornamento del modello organizzativo del Gruppo relativamente alla Privacy per rispondere in modo adeguato alle richieste normative del nuovo Regolamento UE 2016/679 GDPR (General Data Protection Regulation), entrato in applicazione il 25 maggio 2018.

Tale programma ha previsto altresì la standardizzazione delle pratiche di protezione dei dati e di tutela della privacy per tutte le Società e Holding del Gruppo ed è stato implementato attraverso la definizione di un sistema di Privacy Management che ha previsto l'implementazione delle seguenti azioni:

- Predisposizione e aggiornamento periodico dei **Registri GDPR** (inventario delle attività su dati personali condotte dalla Holding e dalle Società);
- **Processo Privacy by design**, ovvero l'implementazione di prassi di assessment del rischio privacy con l'identificazione di misure

tecniche e organizzative adeguate a garantire che ogni nuovo progetto o cambiamento significativo risponda ai requisiti di privacy e sicurezza posti dal GDPR;

- **Processo Data breach notification**, che prevede la gestione e l'eventuale notifica di un data breach all'Autorità per la protezione dei dati personali e, se necessario, agli individui impattati dal data breach;
- **Processo Data Protection Impact Assessment (DPIA)**, per 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;
- **Processo Handling of privacy requests**, ovvero la gestione delle richieste dei soggetti interessati inerenti l'applicazione dei loro diritti legati ai propri dati personali (ad es. diritto di portabilità, diritto di accesso ai dati, diritto di cancellazione dati, ecc.)

Inoltre il Gruppo ha definito una Policy da seguire 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.

Nell'ambito invece della segnalazione di incidenti legati alla perdita di dati, nel corso del 2018 il Gruppo Reply ha predisposto il processo di **"ICT security incident management"**, in vigore da Gennaio 2019, per la definizione delle modalità di 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 tre 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 completamento del programma di adeguamento per adempiere ai requisiti del nuovo regolamento europeo, è stato completato un **programma di formazione** 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. Tali corsi si vanno ad aggiungere alle già consolidate attività di sensibilizzazione dei dipendenti quali il corso "Awareness" (per dirigenti), sulla sicurezza IT, e l'iniziativa "Simulated Phishing" finalizzata a incrementare la consapevolezza del personale sui rischi in materia di protezione dei dati.

Infine si segnala che il Gruppo 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. La procedura dettagliata:

- i processi di riutilizzo o di dismissione dell'hardware;
- i metodi di cancellazione sicura per ogni tipologia

di hardware;

- i metodi di demagnetizzazione e distruzione fisica per gli hardware;
- i criteri di selezione dei fornitori per la distruzione e lo smaltimento degli hardware.

Indicatori

Nel corso del 2018, così come nel biennio precedente, non si sono registrati reclami relativi a violazione della privacy o alla perdita di dati dei clienti.

LA GESTIONE DEI COLLABORATORI

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 sono valutati e gestiti accuratamente. A tal fine è attivo un processo strutturato di selezione, valutazione e qualifica, gestito centralmente dalla funzione Sourcing, che permette di monitorare costantemente il loro livello di prestazione, anche al fine di favorirne la crescita continua.

Tale processo, già implementato per le società italiane, è stato esteso ai fornitori delle aziende controllate nel Regno Unito e in Germania, rispettivamente nel 2017 e nel 2018.

I criteri di natura sociale utilizzati per la valutazione dei fornitori sono specifici per paese. In particolare, per fornitori delle società in Italia si verifica la regolarità contributiva e la conformità rispetto allo stato di occupazione dei dipendenti.

Nel Regno Unito è stata emanata la **Modern Slavery Policy**, come previsto dalla normativa locale, mentre

in Germania, considerata la natura dei fornitori, che sono in larga parte singoli free-lance, non viene svolta alcuna valutazione.

L'ulteriore estensione del processo alle altre società europee del Gruppo (Francia, Benelux e Romania) che impiegano un numero ridotto di collaboratori esterni è prevista per l'anno 2019.

Nel resto dei paesi invece la divisione Sourcing ha avviato un'analisi delle condizioni contrattuali e normative applicate per la gestione dei collaboratori esterni al fine di valutarne la corretta integrazione nel processo di selezione e valutazione.

In tutti i contratti stipulati dal Gruppo collaboratori e fornitori sono tenuti ad accettare ed applicare il Codice Etico del Gruppo.

Indicatori

I nuovi fornitori valutati attraverso criteri sociali sono in forte aumento rispetto all'ultimo biennio, con una percentuale che si attesta al 80% nel 2018, rispetto al 42% dell'anno precedente e al 47% del 2016.

LA RICERCA E LO SVILUPPO DEL TALENTO

Il successo e la crescita di Reply sono sostenuti dall'impegno e dall'eccellenza delle persone che lavorano nelle sedi del Gruppo. Le donne e gli uomini Reply danno vita al brand presso clienti, partner e interlocutori esterni, e ne rappresentano l'immagine: 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. In uno scenario competitivo caratterizzato da una continua evoluzione, i dipendenti di Reply 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. I valori di professionalità, tempestività, flessibilità, innovazione, attenzione per la qualità e condivisione degli obiettivi del cliente, costituiscono il fulcro essenziale delle policy del Gruppo nella gestione delle risorse umane.

Ad oggi il Gruppo esprime i propri obiettivi di sviluppo e valorizzazione delle competenze del proprio personale attraverso una serie di azioni concrete, che non sono attualmente formalizzate all'interno di una politica aziendale, finora ritenuta non necessaria data la generale condivisione degli stessi a tutti i livelli aziendali e societari.

Nella conduzione del business l'azienda si impegna a promuovere la tutela dei diritti umani, evitando ogni forma di discriminazione basata su etnia, genere, orientamento sessuale, condizioni fisiche e di salute, disabilità, età, nazionalità, religione o opinioni personali.

Per evitare e arginare eventuali episodi di discriminazione è attivo un sistema interno di

whistleblowing, di cui è responsabile l'Organismo di Vigilanza, per la segnalazione di eventuali irregolarità o violazioni delle normative applicabili e delle procedure interne, che garantisce l'anonimato delle segnalazioni.

Per le attività di *knowledge sharing* e *welfare* aziendale è attiva la struttura **Reply Social Network** che coinvolge i dipendenti ("Replyers") attraverso attività e percorsi di apprendimento sia informale che formale, utilizzando canali digitali ed eventi. Il processo di ricerca e selezione del personale riveste una grande importanza per il Gruppo Reply ed avviene nel rispetto della normativa vigente, secondo criteri di trasparenza e di valutazione dei requisiti di competenza, capacità e professionalità. Reply acquisisce i migliori talenti attraverso rapporti privilegiati e relazioni con diversi poli universitari e centri di ricerca italiani ed europei, al fine di rafforzare il proprio organico con personale di alto profilo.

Sono state sviluppate varie attività per il coinvolgimento degli studenti quali **ReplyU**, un'iniziativa di employer branding per far conoscere Reply agli studenti universitari, o **Student Tech Clash**, un contest tra atenei per stimolare la competizione attraverso la creatività e la produzione di progetti innovativi. **Reply Social Network** dispone inoltre di una piattaforma di *knowledge sharing* costruita per la condivisione di approfondimenti e l'organizzazione di eventi di informazione e formazione. Gli eventi sono aperti a tutti i dipendenti e si compongono di seminari e workshop in cui si condividono i migliori progetti realizzati per i clienti ed esperienze di ricerca e innovazione.

Tra le attività di formazione, **Reply Social Network** funge da veicolo per la proposta e gestione di tutti i corsi per il miglioramento delle capacità di **comunicazione** e delle **soft skills**. Per quanto riguarda la formazione tecnica, la gestione non è centralizzata ma demandata alle singole società per meglio rispondere alle specifiche necessità formative.

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

Le società del Gruppo si impegnano, nelle rispettive organizzazioni aziendali, all'osservanza dei regolamenti interni in materia di sicurezza sul lavoro ed alla formazione e divulgazione delle procedure esistenti.

La gestione delle tematiche salute e sicurezza per tutte le società del Gruppo operanti in Italia è garantita attraverso l'applicazione di un modello ispirato allo standard internazionale OHSAS 18001. Al fine di accertare il rispetto della normativa vigente nei singoli paesi, la Capogruppo ha avviato un processo di verifica in alcune controllate estere.

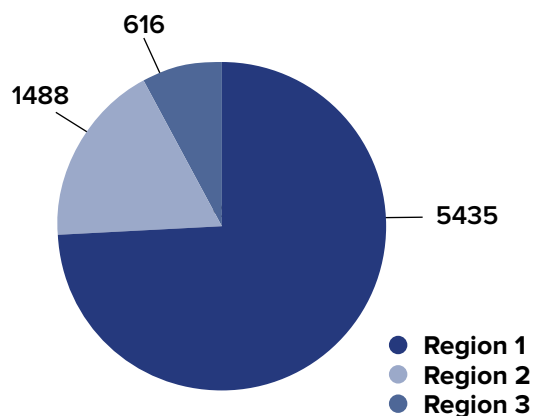
Indicatori

Per quanto riguarda la composizione dell'organico, il Gruppo Reply al 31 dicembre 2018 conta 7.539 dipendenti⁽²⁾, in crescita del 17,7% rispetto all'anno precedente. La presenza femminile - passata da

1.547 unità nel 2016 e 1.643 unità nel 2017 a 2.031 nel 2018 - è pari al 26,9% dell'organico totale.

La distribuzione dei dipendenti, suddivisa per Region nelle quali il Gruppo opera, è mostrata nella seguente figura.

FIGURA 1. NUMERO DI DIPENDENTI PER REGION³



Reply considera l'offerta di rapporti di lavoro stabili e duraturi nel tempo un requisito fondamentale per sostenere la crescita dei propri dipendenti: nel 2018 oltre il 99% dei dipendenti nelle Region 1 e 3 e intorno al 95% nella Region 2 sono assunti a tempo indeterminato, con un trend stabile rispetto agli anni precedenti, a conferma dell'attenzione che l'azienda ripone alla tutela della stabilità occupazionale. Il 98% delle donne è assunto a tempo indeterminato. Si rileva inoltre che quasi la totalità dei dipendenti, circa il 96%, ha un contratto a tempo pieno e di questi il 25% sono donne.

² Con riferimento ai paesi inclusi nella presente DNF. Si rimanda al riguardo alla nota metodologica.

³ Region 1: Italia, USA, Brasile, Polonia, Romania.
Region 2: Germania.
Region 3: Regno Unito, Lussemburgo, Belgio, Paesi Bassi, Francia.

All'organico stabile si aggiungono i collaboratori esterni e gli stagisti che vengono accolti all'interno delle società del Gruppo in percorsi di tirocinio formativo e/o di inserimento professionale. Nell'anno 2018 l'utilizzo di collaboratori è aumentato del 13% rispetto al 2017, e del 31% rispetto al 2016. Il personale esterno si occupa principalmente di sviluppo software e assistenza sui sistemi ICT. La totalità dei dipendenti assunti in Italia e Brasile è coperta da contratti collettivi di settore; tale pratica non è tuttavia applicata negli altri paesi in cui Reply opera, in quanto non prevista dalla legislazione locale.

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.

TABELLA 1. NUMERO DI DIPENDENTI PER CATEGORIA, PER GENERE E PER GRUPPO DI ETÀ

CATEGORIA	FASCIA DI ETÀ	2016		2017		2018	
		UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	< 30 anni	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	30 < x < 50	3%	1%	3%	1%	3%	1%
	> 50 anni	1%	1%	1%	0%	1%	0%
Quadri	< 30 anni	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	30 < x < 50	10%	5%	11%	6%	11%	7%
	> 50 anni	2%	1%	2%	1%	2%	1%
Impiegati	< 30 anni	30%	37%	30%	37%	30%	37%
	30 < x < 50	51%	51%	50%	51%	49%	50%
	> 50 anni	3%	4%	3%	4%	3%	4%
Totale		4.401	1.547	4.764	1.643	5.508	2.031

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Reply S.p.A. si compone di cinque uomini e una donna con età superiore ai 50 anni e un uomo e due donne con età compresa tra i 30 e i 50 anni. Reply si impegna a promuovere la tutela dei diritti umani, evitando ogni forma di discriminazione basata su razza, genere, orientamento sessuale, condizioni fisiche e di salute, disabilità, età, nazionalità, religione o opinioni personali.

Il Gruppo Reply valuta costantemente il contributo ai risultati aziendali delle singole risorse attraverso il

confronto tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti, i comportamenti attivati ed i compiti eseguiti in un periodo di tempo prestabilito, valorizzando altresì le conoscenze, le capacità e la qualità dei propri collaboratori. Durante il 2016, 2017 e 2018 il sistema centralizzato di valutazione del personale ha consentito di valutare la quasi totalità dei dipendenti. Il trend nell'ultimo biennio risulta tuttavia decrescente per il significativo aumento dei nuovi assunti, che vengono valutati dopo i primi 6 mesi di operatività.

FIGURA 2. PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER CATEGORIA

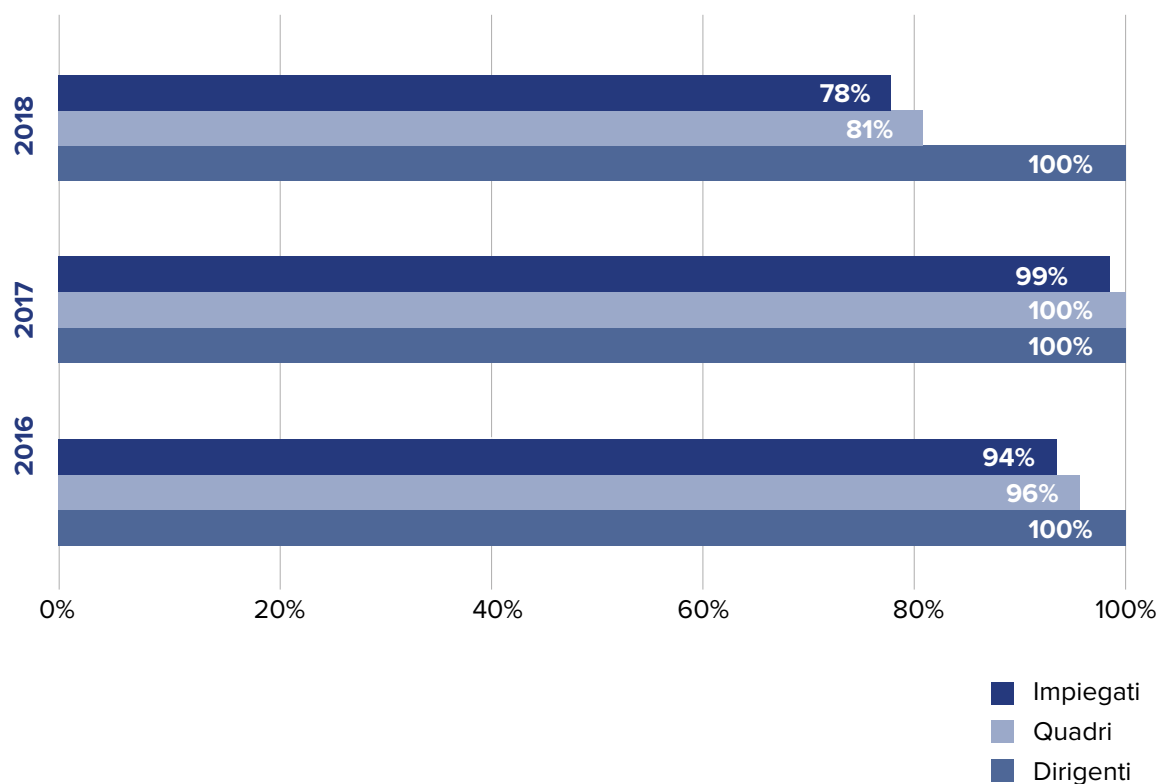
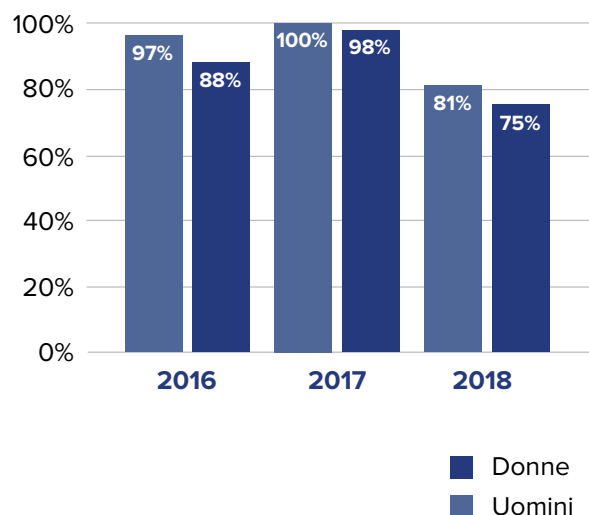


FIGURA 3. PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE PER GENERE



L'aggiornamento e lo sviluppo professionale delle persone sono costantemente promossi dalle attività di formazione continua. Per questo motivo nel 2018, 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.

Si rileva inoltre che, al fine di aumentare la retention e il benessere generale delle persone, Reply assicura dei benefit ai propri dipendenti che variano nei diversi paesi, anche in relazione alla normativa locale.

In nessuna delle country in cui operano le società del Gruppo Reply si rilevano differenze significative nell'attribuzione dei benefit per le diverse tipologie di contratto applicato (tempo indeterminato, determinato o part-time).

Con riferimento alla salute e alla sicurezza delle proprie persone, si riportano di seguito i tassi infortunistici suddivisi per Region. Si specifica che la quasi totalità degli infortuni registrati (91% circa) è riconducibile agli infortuni in itinere (spostamenti casa-lavoro).

- Region 1:** Il numero di infortuni verificatisi nel 2018 è 19 per gli uomini e 14 per le donne. Il tasso di frequenza per gli uomini, in diminuzione dell'11% rispetto al 2017 e del 17% rispetto al 2016, è pari a 2,45 mentre quello per le donne è 5,56, in aumento del 20% rispetto all'anno precedente e in diminuzione rispetto al 2016 del 34%. Il tasso di gravità è invariato rispetto al 2017 per gli uomini e in diminuzione rispetto al 2016 (-36%), pari al 0,05, mentre per le donne risulta in diminuzione del 58% rispetto al 2017 e del 61% rispetto al 2016 ed è pari a 0,09. Il tasso di assenteismo non risulta variato rispetto al 2017 e al 2016 e si attesta intorno al 3% per le donne e al 2% per gli uomini.
- Region 2:** Mentre nel 2017 non si sono verificati infortuni, nel 2018 sono avvenuti 8 infortuni a uomini e 3 infortuni a donne, con un tasso di frequenza pari a 5,7 per gli uomini e 7,04 per le donne. Il tasso di gravità è a pari a 0,05 per gli uomini e 0,02 per le donne. Il tasso di assenteismo si attesta intorno al 3% per gli uomini e al 4% per le donne, con un trend costante rispetto al biennio precedente.

- **Region 3:** Si sono verificati 3 infortuni nel corso del 2018 (uno accaduto a un uomo e due a donne). Il tasso di frequenza per gli uomini è di 0,98, in diminuzione del 46% rispetto al 2017, mentre quello per le donne è di 4,8, in diminuzione del 5% rispetto all'anno precedente. Il tasso di gravità per gli uomini è di 0,001, in diminuzione del 93% rispetto al 2017, quello per le donne di 0,03, in diminuzione del 87% rispetto al 2017. Il tasso di assenteismo invece si attesta intorno all'1,85 per le donne, con una diminuzione del 22% rispetto al 2017 e all'0,8 % per gli uomini, con una diminuzione del 68% rispetto all'anno precedente.⁴

In nessuna delle Region si sono registrate malattie professionali nel corso del 2018.

⁴ Non sono disponibili i dati relativi al 2016 per Regno Unito, Francia, Belgio, Paesi Bassi e Lussemburgo.

L'ampia variazione riportata nel testo per quanto riguarda indice di gravità e tasso di assenteismo per la Region 3 è in parte spiegabile con una maggiore copertura del dato rispetto agli anni precedenti. Con le medesime ipotesi le variazioni con il 2017 sarebbero per l'indice di gravità -26% (uomini) e -9% (donne), mentre per l'assenteismo -9,2% (uomini) e +47% (donne).

Si segnala inoltre, dalla rendicontazione del presente indicatore sono state escluse le società acquisite nel corso del 2018 (Valorem, Spike e Elbkind).

IL RISPETTO PER L'AMBIENTE

Come richiamato nel Codice Etico, il Gruppo Reply si impegna a gestire le proprie attività di business con una particolare attenzione al rispetto dell'ambiente, contribuendo alla diffusione della cultura della sostenibilità nel rispetto delle generazioni future. Reply è principalmente organizzata per uffici e la maggior parte dei servizi sono svolti dai dipendenti direttamente presso le sedi dei clienti. Per tale ragione, gli impatti ambientali sono circoscritti prevalentemente al consumo delle risorse energetiche (per il riscaldamento e l'illuminazione degli uffici) e al conseguente impatto sul cambiamento climatico.

Nonostante nella maggior parte dei casi non sia in grado di realizzare direttamente interventi di efficientamento energetico, perché non proprietario delle sedi in cui opera, il Gruppo ha adottato una politica ambientale dove sono delineate le linee di indirizzo per la riduzione e il monitoraggio degli impatti che le attività aziendali generano sull'ambiente, includendo anche gli aspetti legati ai consumi e alle emissioni. All'interno del documento, attraverso l'analisi del contesto esterno ed interno in cui il Gruppo opera, con particolare riferimento alle politiche implementate dall'Unione Europea e da alcuni organismi internazionali (i.e. GHG Protocol, Carbon Disclosure Project), sono identificate le principali aree di impatto ambientale e i relativi strumenti di mitigazione messi in atto da Reply. Tra questi, i principali sono:

- il **Programma di Controllo delle Emissioni di gas a effetto serra** ispirato al Carbon Disclosure Project (CDP), per monitorare il proprio contributo

in termini di emissioni di gas serra, implementare misure di contenimento delle stesse e rispondere alle richieste dei propri stakeholder;

- il **Sistema di Monitoraggio Ambientale** (applicato solo in Italia) ispirato alla norma UNI EN ISO 14001:2015 volto a minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente, in modo tale da garantire la conformità normativa e promuovere il miglioramento continuo delle performance ambientali.

Le principali linee guida definite all'interno della politica e destinate a tutti i dipendenti sono suddivise per le seguenti aree: stampa della documentazione, riciclo dei materiali, risparmio di energia, efficienza energetica, trasporti e rendicontazione dei consumi. Per ognuna di esse vengono delineate alcune norme di comportamento che devono ispirare le scelte quotidiane sia a livello individuale che a livello di società, come ad esempio l'utilizzo di mezzi pubblici, la scelta di dispositivi con alta efficienza energetica, il risparmio sulla stampa dei documenti o il rispetto della raccolta differenziata negli uffici. Nella politica 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.

Inoltre, in un'ottica di sostenibilità, riduzione dei rifiuti, riciclo e riuso dei materiali, Reply da alcuni anni recupera i computer non più utilizzati ma ancora funzionanti e li mette a disposizione delle scuole presenti nei territori di riferimento delle principali sedi italiane (Torino e Milano). L'iniziativa da un lato consente di produrre una quantità minore di

rifiuti tecnologici, più difficili da smaltire, dall'altro di mettere a disposizione computer a scopi formativi. L'iniziativa, formalizzata nel 2017 e portata avanti nel 2018, ha previsto la stipula di un accordo tra Reply, Comune di Torino e Politecnico, che prevede che l'azienda fornisca 100 computer all'anno alle scuole torinesi.

I consumi energetici

I consumi energetici del Gruppo Reply si riferiscono a:

- **Energia elettrica**, prelevata da rete, per il funzionamento dei sistemi di illuminazione di sedi e uffici, nonché per gli apparati tecnologici e informatici (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 e benzina** utilizzati per l'alimentazione della flotta aziendale.
- **Teleriscaldamento** per il riscaldamento degli ambienti e/o la produzione di acqua calda sanitaria, che consente di produrre un minore impatto sull'ambiente. Il teleriscaldamento è utilizzato in Italia, Lussemburgo e Germania.

Nella tabella di seguito sono riportati i consumi energetici per tipologia negli anni 2016, 2017 e 2018. I dati riportati mostrano un aumento dei consumi di energia elettrica (+8,7%) e gasolio (+22%) nel triennio, principalmente dovuto alla crescita dell'organizzazione in termini di attività gestite, all'aumento dell'organico, all'ampliamento delle sedi e degli uffici, nonché all'acquisizione di nuove società nel corso del 2018. Si riscontra invece una diminuzione dei consumi di gas naturale (-22%) e energia per teleriscaldamento (-8,5%) dovuta ad un efficientamento nella gestione degli impianti di riscaldamento degli edifici, attraverso la diminuzione delle ore di utilizzo delle caldaie e la riduzione degli orari di apertura degli uffici, e al perfezionamento continuo delle modalità di raccolta dei dati.

TABELLA 2. CONSUMI ENERGETICI PER TIPOLOGIA

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2016	2017	2018
Energia elettrica ⁵	kWh/anno	9.438.714	9.571.010	10.259.103
Gas naturale	m ³ /anno	1.261.559	1.417.462	982.642
Gasolio	l/anno	1.567.325	1.630.992	1.913.664
Benzina	l/anno	150.119	210.934	150.335
Teleriscaldamento	kWh/anno	3.209.612	3.678.126	2.937.108

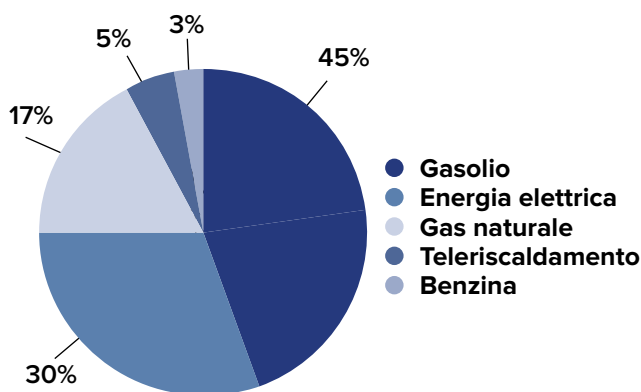
⁵ La percentuale di elettricità prodotta da fonti rinnovabili dipende dai singoli mix elettrici nazionali.

Le emissioni di gas serra

Come anticipato, le emissioni di gas ad effetto serra del Gruppo sono quelle di una organizzazione office-based e sono da ricondursi all'utilizzo di combustibili fossili per riscaldamento, autotrazione 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.

Dal grafico sottostante, nel quale è riportata una suddivisione delle emissioni totali di gas serra rispetto alle singole fonti, si evince che il principale contributo deriva dal consumo di energia elettrica per gli uffici e gli apparati tecnologici e informatici, dal riscaldamento degli edifici e dal consumo di gasolio per le auto aziendali.

FIGURA 4. EMISSIONI DI CO₂EQ (SCOPO I + SCOPO II) SUDDIVISE PER FONTE AL 2018



Nella tabella di seguito sono riportate le emissioni di gas ad effetto serra di Scopo I, ovvero quelle derivanti dal consumo di gas naturale, gasolio e benzina, e di Scopo II, ovvero quelle derivanti dal consumo di energia elettrica e per teleriscaldamento.

Le emissioni indirette energetiche (Scopo II) sono state calcolate secondo due diverse metodologie:

- **Location-based:** riflette l'intensità media delle emissioni relative alle reti dalle quali l'energia viene erogata;
- **Market-based:** riporta le emissioni connesse all'energia elettrica e per teleriscaldamento che il Gruppo ha deciso di acquistare intenzionalmente, ovvero prende in considerazione la quota acquistata di energia certificata da fonti rinnovabili.

Il Gruppo Reply ad oggi non acquista quote di energia elettrica certificata da fonti rinnovabili, pertanto le emissioni di gas ad effetto serra calcolate con la metodologia Market-based risultano più alte rispetto alle emissioni calcolate con la metodologia Location-based.

TABELLA 3. EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA DIRETTE (SCOPO I) E INDIRETTE ENERGETICHE (SCOPO II)

SCOPO	UNITÀ DI MISURA	2016	2017	2018
Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo I)	ton CO ₂	7.078	7.751	7.339
Emissioni indirette energetiche di gas ad effetto serra (Scopo II) LOCATION-BASED	ton CO ₂ eq	4.305	4.418	4.001
Emissioni indirette energetiche di gas ad effetto serra (Scopo II) MARKET-BASED	ton CO ₂ eq	5.305	5.400	5.592

Analizzando l'andamento delle emissioni di gas ad effetto serra nel triennio 2016-2018, si registra:

- un leggero incremento del 4% delle emissioni di Scopo I, principalmente legato all'aumento del consumo di gasolio;
- una riduzione di circa il 7% delle emissioni di Scopo II calcolate secondo la metodologia Location-based, dovuta principalmente ad un decremento dei fattori di emissione aggiornati per il 2018. Al contrario, le emissioni di Scopo II calcolate con l'approccio Market-based mostrano un trend crescente nell'ultimo triennio (+5%), dato che i fattori di emissione considerano il residual mix energetico, ovvero al netto delle quote di energia rinnovabile certificata.

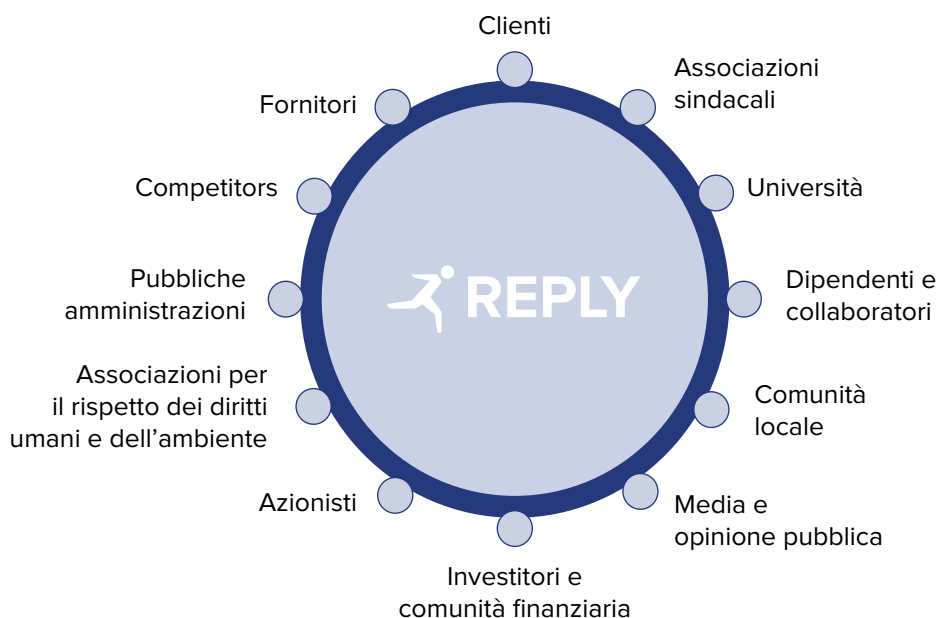
NOTA METODOLOGICA

La Dichiarazione non finanziaria del Gruppo Reply risponde alle richieste del Decreto Legislativo 254/16 e s.i. sull'obbligo di rendicontazione delle informative non finanziarie da parte degli enti di interesse pubblico di grande dimensione, con l'obiettivo di assicurare la comprensione del modello organizzativo, delle politiche, dei principali rischi e degli indicatori di prestazione del Gruppo relativamente agli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva che risultano rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'azienda. Il presente documento (DNF) è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Reply S.p.A. in data 14/03/2019. È stato inoltre sottoposto a esame limitato, secondo quanto previsto dal principio International Standard on Assurance Engagement (ISAE 3000 Revised), da parte di EY S.p.A.

GLI STAKEHOLDER PRINCIPALI PER REPLY

Il Gruppo Reply nel perseguimento dei propri obiettivi aziendali ritiene sia fondamentale considerare le aspettative dei propri stakeholder, che si definiscono come i soggetti che direttamente e/o indirettamente interagiscono con l'organizzazione lungo l'intera catena del valore. I portatori di interesse del Gruppo sono stati individuati tenendo in considerazione l'influenza che essi possono avere sull'organizzazione e la dipendenza dalla stessa. La mappatura delle categorie di stakeholder principali del Gruppo Reply è rappresentata nel grafico di seguito.

FIGURA 5. MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER



Il Gruppo Reply ritiene sia fondamentale avere con i propri portatori di interesse un rapporto di fiducia duraturo nel tempo. Infatti, 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.

TABELLA 4. STAKEHOLDER ENGAGEMENT

STAKEHOLDER	CANALI DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO
Dipendenti e collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> • Social network: divisione interna al Gruppo che si occupa di knowledge sharing, recruiting, attrazione dei talenti, welfare aziendale e organizzazione eventi • Survey • Colloqui annuali di valutazione delle performance
Università	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative con studenti universitari (es: Reply U e Student Tech Clash)
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web, social media, newsletter • Seminari, eventi, workshop • Customer Survey
Associazioni per il rispetto dei diritti umani e dell'ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Carbon Disclosure Project (CDP)
Azionisti/ investitori e comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblee societarie • Roadshow
Media e opinione pubblica	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicati stampa • Social media
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri periodici • Processo di qualifica e valutazione
Comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> • Donazioni di attrezzature tecnologiche a scuole • Nozioni di base di programmazione nelle scuole (Reply Code for Kids)
Associazioni sindacali	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni periodiche
Pubbliche Amministrazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione istituzionale
Competitor	<ul style="list-style-type: none"> • Convegni di settore • Partecipazioni a Gruppi di lavoro

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

Con l'obiettivo di individuare le tematiche rilevanti dal punto di vista della sostenibilità, il Gruppo nel 2018 ha svolto per la prima volta l'analisi di materialità secondo quanto previsto dai GRI Standards.

L'analisi di materialità si è composta di due fasi distinte:

1) **identificazione dell'universo dei temi**, volta ad individuare le tematiche non finanziarie potenzialmente rilevanti con riferimento ai cinque ambiti del decreto d.Lgs 254/2016 (ambiente, personale, rispetto dei diritti umani, sociale e lotta alla corruzione attiva e passiva);

2) **identificazione dei temi materiali** per Reply in seguito all'analisi della rilevanza per i portatori di interesse (rilevanza esterna) e per l'azienda (rilevanza interna).

In particolare, l'universo dei temi non finanziari potenzialmente rilevanti è stato definito attraverso:

- un'**analisi dei trend di sostenibilità** a livello globale: mappatura dei principali aspetti non finanziari presi in considerazione dalle principali borse valori che hanno pubblicato linee guida per il reporting di sostenibilità, dai rating di sostenibilità (DJSI, MSCI, ecc.), dalle organizzazioni internazionali (GRI, World Economic Forum, ecc.) e dai governi (UE policies, UN reports, ecc.);
- un'**analisi delle pressioni di settore**: mappatura degli aspetti non finanziari evidenziati come rilevanti per il settore dell'Information Technology, prendendo in considerazione le pubblicazioni di organizzazioni internazionali (Robecosam, SASB, ecc.);

- un **benchmark di settore**: sono stati analizzati i report di sostenibilità pubblicati dai principali competitor del Gruppo.

La fase successiva si è concentrata sulla prioritizzazione dell'universo dei temi non finanziari al fine di identificare i **temi materiali** per l'azienda e i suoi portatori di interesse su cui concentrare la rendicontazione.

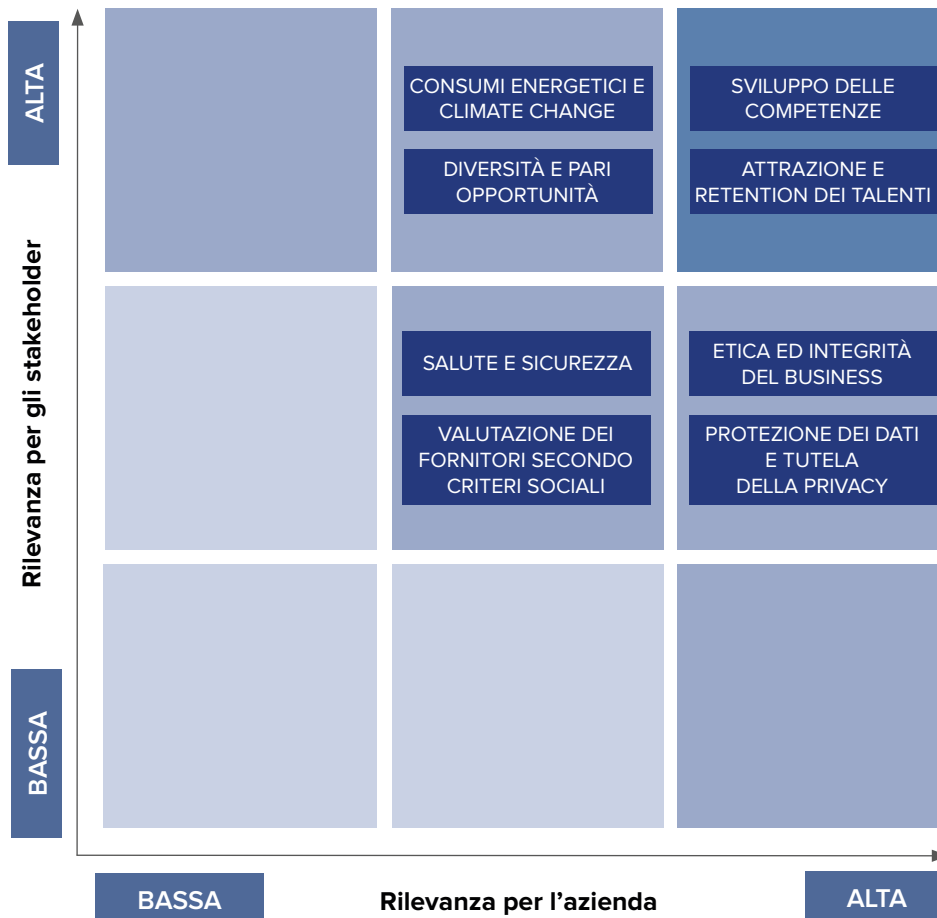
La significatività di ciascun aspetto non finanziario per Reply è stata valutata attraverso la realizzazione di un **workshop con il top management aziendale**, durante il quale ciascuno ha ordinato i temi sulla base della loro rilevanza per il Gruppo. La rilevanza di ciascuna tematica per l'azienda, oltre che sulla percezione dei singoli individui coinvolti, si è basata anche sulla valutazione di:

- impegno e politiche adottate da Reply relativamente a ciascuna tematica;
- impatto di ciascuna tematica sulla capacità dell'azienda di perseguire i propri obiettivi e di creare valore nel lungo periodo;
- potenziali rischi e/o opportunità che ciascun tema rappresenta potenzialmente per il Gruppo.

Per determinare la rilevanza esterna, ovvero per gli stakeholder del Gruppo, si sono tenuti in considerazione i risultati delle analisi svolte per l'identificazione dell'universo temi, ritenute rappresentative del punto di vista dei principali portatori di interesse del Gruppo.

In accordo con i GRI Standards nel prioritizzare i temi non finanziari è stato tenuto conto della rilevanza dell'impatto di ciascuno di essi sia all'interno del perimetro di rendicontazione sia all'esterno, ovvero lungo la catena di creazione del valore di Reply. Infine, attraverso l'intersezione della rilevanza dei temi per il Gruppo con quella per gli stakeholder, sono stati individuati i temi non finanziari materiali per Reply.

FIGURA 6. MATRICE DI MATERIALITÀ



In particolare, si segnalano i seguenti risultati:

- i temi più rilevanti sia per gli stakeholder che per l'azienda sono **“Sviluppo delle competenze”** e **“Attrazione e retention dei talenti”**, coerentemente con il settore in cui opera Reply e con l'importanza che il know-how e il capitale umano rivestono per il business;
- **“Etica e integrità del business”** e **“Protezione dei dati e tutela della privacy”** sono tra i più rilevanti per Reply soprattutto in virtù dell'attività svolta e dell'importanza che tali temi rivestono per il suo successo nel lungo periodo;
- I temi legati a **“Consumi energetici e Climate Change”** e **“Diversità e pari opportunità”** assumono invece rilevanza per gli stakeholder e riflettono la crescente sensibilità che tali tematiche stanno assumendo a livello globale.

Nella seguente tabella si riportano gli aspetti non finanziari rilevanti in corrispondenza degli ambiti del Decreto.

AMBITO D.LGS. 254	ASPETTO MATERIALE
Ambiente	Consumi energetici e climate change
Gestione del personale	Attrazione e retention dei talenti
	Salute e sicurezza dei dipendenti
	Sviluppo delle competenze
Lotta alla corruzione	Diversità e pari opportunità
	Etica e integrità del business
Impatti sociali	Protezione dei dati e tutela della privacy
Diritti umani	Valutazione dei fornitori secondo criteri sociali

Si segnala inoltre che non sono stati identificati impatti rilevanti sul perimetro esterno all'organizzazione. Per

quanto riguarda il perimetro interno, si segnala una limitazione relativa al tasso di assenteismo per Stati Uniti, Polonia e Romania.

IL PERIMETRO E LO STANDARD DI RENDICONTAZIONE

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella presente DNF si riferiscono alla performance del Gruppo Reply per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2018. Il perimetro di rendicontazione, coerentemente con quanto richiesto dal Decreto, coincide con quello del Bilancio Consolidato, ovvero include le società consolidate integralmente per la reportistica finanziaria del Gruppo Reply, ad eccezione delle seguenti società:

- COMSYSTO D.O.O.
- FIRST DEVELOPMENT HUB LLC
- REPLY GMBH
- TD CHINA

che, in considerazione della loro significatività rispetto agli aspetti ambientali e sociali oggetto di rendicontazione nel presente documento, sono state escluse dal perimetro. Si precisa che tali considerazioni non inficiano l'obiettivo della DNF, in quanto le società sopraccitate apporterebbero unicamente contributi trascurabili agli indicatori di prestazione selezionati, essendo caratterizzate da dimensioni ed operatività estremamente ridotte, anche confrontate con il Gruppo Reply nel suo insieme.

Nel corso del 2018 inoltre sono state acquisite le seguenti società:

- VALOREM LLC, consolidata integralmente a partire da aprile 2018;
- MODCOMP GMBH (successivamente denominata Spike Reply GmbH), consolidata integralmente a partire da settembre 2018;
- ELBKIND GMBH, consolidata integralmente a partire da dicembre 2018.

Tali società sono state incluse nel perimetro di rendicontazione della presente DNF, ad eccezione di alcuni casi espressamente riportati in nota all'interno del testo.

Lo standard di rendicontazione adottato da Reply per la redazione della propria DNF sono i GRI Sustainability Reporting Standards (di seguito anche GRI Standards), pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative. In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, il presente documento è stato predisposto in accordo con l'opzione "GRI Standards: Core". Gli indicatori di performance e le informazioni inseriti nella DNF sono stati raccolti su base annuale (gennaio-dicembre) per gli anni 2016, 2017 e 2018 e la periodicità di rendicontazione è impostata secondo una frequenza annuale.

LE METODOLOGIE DI CALCOLO

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

- per i consumi energetici, in particolare energia elettrica e gas naturale, qualora i dati delle sedi non fossero disponibili, è stato utilizzato un

approccio di stima conservativo che ha portato a scegliere le ipotesi associabili a performance ambientali meno positive per l'azienda. In particolare, sono stati utilizzati i consumi di energia disponibili per calcolare l'intensità dei consumi rispetto alle postazioni in funzione negli uffici ed ai dipendenti, e attraverso di essi sono stati stimati i consumi delle rimanenti sedi;

- per quanto riguarda le emissioni derivanti dal consumo di combustibili per le auto in leasing, Reply ha scelto di rendicontarle all'interno dello Scopo I poiché adotta il principio del "controllo operativo", secondo il quale vengono computate come emissioni dirette quelle derivanti da asset sui quali Reply può esercitare un controllo;
- per il calcolo delle emissioni di gas a effetto serra sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione:
 - › **emissioni dirette (Scopo I)**: per il riscaldamento degli uffici e degli stabilimenti con gas naturale e per il carburante utilizzato dalle auto aziendali di proprietà è stato utilizzato il fattore di emissione tratto dalla tabella dei parametri standard nazionali pubblicata dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (versione di febbraio 2019);
 - › **emissioni indirette (Scopo II – Location-based)**: per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale nel 2018 sono stati utilizzati i fattori di emissione dalle seguenti fonti: ISPRA (2017) per l'Italia, Agenzia tedesca UBA (2017) per la Germania, DEFRA (2017) per il Regno Unito e Confronti internazionali Terna (2016) per tutti gli altri paesi; per le emissioni da teleriscaldamento è stato utilizzato il fattore di emissione fornito dal DEFRA (2018);

› **emissioni indirette (Scopo II – Market-based):**

la fonte utilizzata per i residual mix nazionali dei paesi europei è AIB (Association of Issuing Bodies), per gli USA i fattori pubblicati dal Center for Resource Solutions (“2016 Green-e Energy Residual Mix Emissions Rates” e il relativo aggiornamento per il 2018), per i paesi per cui i fattori residual mix non sono disponibili sono stati utilizzati gli stessi fattori di emissione applicati per l’approccio location based;

- il tasso di assenteismo è stato calcolato considerando le assenze per infortunio, malattia, permesso e aspettativa non retribuita, sciopero;
- le ore lavorabili, laddove non disponibili, sono state stimate a partire da una media di ore lavorabili per dipendente;
- l’indice di frequenza degli infortuni è il rapporto fra numero totale di infortuni con assenza superiore a un giorno e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000; sono esclusi dal calcolo del tasso di infortunio gli infortuni in itinere;
- l’indice di gravità è il rapporto tra il numero totale di giornate di lavoro perse e il numero totale di ore lavorabili, moltiplicato per 1.000;
- le giornate di lavoro perse rappresentano i giorni di calendario persi per infortunio a partire dal giorno seguente l’infortunio;
- per quanto riguarda le ore lavorate, nei casi di dipendenti con tale valore non disponibile, è stata effettuata una stima sulla base delle ore effettivamente lavorate dalla restante forza lavoro di Reply.

GRI CONTENT INDEX IN ACCORDANCE CORE

GRI STANDARD	DISCLOSURE	NUMERO DI PAGINA	OMISSION
General Disclosures			
GRI 102: General Disclosure 2016	102-1 Nome dell'organizzazione	47	
	102-2 Principali attività, brand, prodotti e servizi	8 - 12	
	102-3 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	47	
	102-4 Paesi nei quali opera l'organizzazione	28	
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	14	
	102-6 Mercati serviti	9	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	47	
	102-8 Informazioni sui dipendenti e altre tipologie di lavoratori	28 - 29	
	102-9 Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	25 - 26; 29	
	102-10 Cambiamenti significativi all'interno dell'organizzazione e nella sua catena di fornitura	25 - 26; 29	
	102-11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	15 - 19; 42 - 43	
	102-12 Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	Nessuna	
	102-13 Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	Anitec-Assinform	
	102-14 Dichiarazione della più alta autorità aziendale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e alla strategia relativa alla sostenibilità	7	
	102-16 Descrizione dei valori, principi, standard e codici di condotta adottati all'interno dell'organizzazione	20 - 21	
	102-18 Struttura di governance dell'organizzazione	14	
	102-40 Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione	37	
	102-41 Accordi collettivi di contrattazione	29	
	102-42 Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder aziendali da coinvolgere	37	
	102-43 Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	38	
102-44 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder	38		
102-45 Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione	41 - 42		
102-46 Processo per la definizione del perimetro di rendicontazione e delle limitazioni	41		
102-47 Lista dei temi materiali identificati	40 - 41		

GRI STANDARD	DISCLOSURE	NUMERO DI PAGINA	OMISSION
	102-48 Descrizione delle modifiche effettuate sulle informazioni riportate negli anni precedenti	41 - 42	
	102-49 Cambiamenti significativi di obiettivo e perimetro rispetto al precedente periodo di rendicontazione	41 - 42	
	102-50 Periodo di rendicontazione	41 - 42	
	102-51 Data di pubblicazione del precedente report	42	
	102-52 Periodicità di rendicontazione	42	
	102-53 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report	47	
	102-54 Livello di aderenza con i GRI Standards	42	
	102-55 GRI Content Index	44 - 47	
	102-56 Revisione esterna del Report	48	
Temi Materiali			
GRI 200 Indicatori di performance economica			
Lotta alla corruzione			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini	39 - 42	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	21 - 22	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione	21 - 22	
GRI 205: Lotta alla corruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione in merito a policy e procedure riguardanti tematiche di corruzione	22	
	205-3 incidenti di corruzione e azioni correttive intraprese	22	
Concorrenza sleale			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini	39 - 42	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	21 - 22	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione	21 - 22	
GRI 206: Concorrenza sleale 2016	206-1 Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche monopolistiche	22	
GRI 300 Indicatori di performance ambientale			
Energia			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini	39 - 42	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	33 - 34	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione	33 - 34	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	34	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	NUMERO DI PAGINA	OMISSION
GRI 300 Indicatori di performance ambientale			
Emissioni			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini	39 - 42	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	35 - 36	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione	35 - 36	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	35 - 36	
	305-2 Emissioni indirette energetiche di gas ad effetto serra (Scopo 2)	35 - 36	
GRI 400 Indicatori di performance sociale			
Occupazione			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini	39 - 42	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	27	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione	27	
GRI 401: Occupazione 2016	401-2 Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno che non sono previsti per lavoratori part-time o a tempo determinato	31	
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini	39 - 42	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	28	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione	28	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2016	403-2 Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi	31 - 32	
Educazione e formazione			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini	39 - 42	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	30	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione	30	
GRI 404: Educazione e formazione 2016	404-3 Percentuali di dipendenti che ricevono una regolare valutazione delle performance	30 - 31	
Diversità e pari opportunità			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini	39 - 42	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	28 - 29	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione	28 - 29	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	29 - 30	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	NUMERO DI PAGINA	OMISSION
GRI 400 Indicatori di performance sociale			
Valutazione dei fornitori secondo criteri sociali			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini	39 - 42	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	25 - 26	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione	25 - 26	
GRI 414: Valutazione dei fornitori secondo criteri sociali 2016	414-1 Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	26	
Tutela della privacy dei clienti			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini	39 - 42	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	22 - 25	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione	22 - 25	
GRI 418 Tutela della privacy dei clienti 2016	418-1 Reclami relativi a violazioni della privacy dei clienti e perdite di dati dei clienti	25	
Conformità socioeconomica			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi confini	39 - 42	
	103-2 Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	21 - 22	
	103-3 Valutazione sull'approccio di gestione	21 - 22	
GRI 419 Conformità socioeconomica 2016	419-1 Casi di non conformità con leggi e regolamenti in materia socio-economica	22	

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016

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: 1.035.793.035 €

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

Partita IVA 08013390011

REA di Torino 938289

DIREZIONE INTERNAL AUDIT

E-mail: internal.audit@reply.com

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 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della Reply S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Reply S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14-03-2019 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 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.

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'International

Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Reply;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Reply S.p.A. e con il personale delle controllate tedesche della Reply S.p.A. 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, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le società Reply S.p.A. e le controllate tedesche della Reply S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, 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 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

Torino, 26 marzo 2019

EY S.p.A.



Alessandro Davi
(Socio)

