



DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON
FINANZIARIO
2020

AI SENSI DEL D.LGS. 254/2016

INDICE

Lettera agli Stakeholder	2
Highlights 2020	4
1 Nota metodologica	7
2 Il Gruppo Nexi	11
La missione per una <i>cashless society</i>	12
Il modello di business	14
La risposta all'emergenza Covid-19	16
3 La definizione delle nostre priorità	19
Il coinvolgimento degli Stakeholder	20
La Matrice di materialità	24
4 Responsabilità istituzionale, etica e integrità	33
La Corporate Governance	34
Il Sistema dei controlli interni e di Gestione dei Rischi - SCIGR	39
Etica, trasparenza e correttezza nello svolgimento del business	49
5 Modernizzazione e progresso del Paese	55
L'innovazione nel business	56
La cultura del digitale	59
6 Centralità del cliente	61
La customer satisfaction	62
Il Net Promoter Score	63
La sicurezza dei dati	65
La continuità del servizio e l'eccellenza operativa	66
7 Responsabilità verso le Persone	69
Le gestione delle diversità	71
La valutazione del Personale e il sistema di Reward	73
La formazione	74
Il welfare sostenibile	76
La People Survey	77
La Salute e la Sicurezza	78
8 Catena di fornitura	81
9 Tutela dell'ambiente	85
Il contrasto al cambiamento climatico	86
La gestione responsabile dei consumi e dei rifiuti	89
Le migliori soluzioni per i nostri Data Center	90
10 Tabella di raccordo dei temi materiali e Indice dei contenuti GRI Standards	93
11 Indicatori del GRI Standards	103
12 Relazione della Società di Revisione	121

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari Lettori, il 2020 è stato l'anno in cui sono emersi con forza la visione e l'ambizione di Nexi: ogni pagamento sarà digitale perché è più comodo, più veloce, più sicuro. Il contesto pandemico generato dalla SARS-CoV-2, Covid-19, ha accelerato il percorso intrapreso da Nexi verso l'obiettivo di cambiare il modo in cui le persone e le aziende pagano e incassano ogni giorno, per semplificare la vita dei cittadini, favorire lo sviluppo delle imprese, migliorare l'efficienza della pubblica amministrazione, supportare l'inclusione digitale, lo sviluppo e la crescita dei territori in cui opera il Gruppo.

Sin dalle primissime fasi dell'epidemia, il nostro impegno è stato massimo per garantire la continuità operativa, essendoci riconosciuto il ruolo di infrastruttura strategica, anche dal Governo. Abbiamo attivato un attento monitoraggio dei livelli di operatività in tutte le aree del Paese con la costituzione di una *task force* dedicata alla gestione della crisi, a diretto riporto del Top Management. In questo modo sono stati assicurati gli stessi livelli di servizio a tutti i clienti, con la massima sicurezza e tutela delle persone di Nexi, nel pieno rispetto delle linee-guida definite dalle Autorità competenti. In breve tempo, tutte le società del Gruppo Nexi hanno abilitato oltre il 95% dei dipendenti alle modalità di lavoro da remoto, incluse le attività di call center, e sono stati al contempo garantiti adeguati standard di sicurezza e protezione individuale al restante personale in servizio presso le sedi operative. Grazie a tali misure, anche nelle fasi più acute del *lockdown*, Nexi ha portato avanti gli impegni strategici di digitalizzazione e innovazione, proseguendo negli investimenti in tecnologia, servizi e competenze, mantenendo come obiettivo primario la centralità del cliente, la cura della relazione, l'eccellenza e la sicurezza del servizio offerto con l'obiettivo costante di guidare il Paese nella transizione verso una *cashless society*.

Tale impegno si è tradotto in un concreto supporto ai commercianti, anche ai più piccoli, per favorire la loro continuità operativa quotidiana, attraverso le diverse iniziative con cui Nexi ha aderito al programma di Solidarietà Digitale promosso dal Ministero per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione. In particolare, Nexi ha permesso agli esercenti nelle fasi di *lockdown* di convertire parte della loro attività commerciali in remoto, attraverso l'utilizzo di Mobile POS a canone zero per i pagamenti in mobilità, ossia alla consegna, oppure abilitandoli, con il servizio di *Pay-by Link*, a modelli cosiddetti *call & collect* che prevedono il pagamento tramite mail, chat, sms. Nexi ha offerto agli esercenti un supporto concreto anche economico con il rimborso delle commissioni sui micropagamenti, ossia le transazioni fino a 10 euro di spesa.

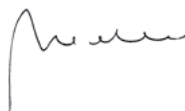
In tale contesto, il ruolo delle nostre persone, il loro impegno, la loro dedizione, la loro capacità di adattarsi alla situa-

zione in un momento così complicato, e per alcune di loro anche drammatico, è stato cruciale. Abbiamo agito con immediatezza e premura, sin dai primi momenti dell'emergenza sanitaria, nella tutela loro e delle rispettive famiglie, garantendo la stabilità del lavoro con l'attivazione del regime di lavoro da remoto obbligatorio e al contempo ampliando l'offerta dei servizi di *welfare* aziendale, tra cui la possibilità di accedere al vaccino antinfluenzale gratuitamente o l'attivazione di un supporto medico competente sia presso le sedi del Gruppo che tramite canale telefonico; lanciando iniziative per supportare il benessere psicofisico attraverso corsi individuali di *counseling* psicologico e corsi *webinar* o in streaming condotti da esperti su tematiche rilevanti quali l'alimentazione, l'esercizio fisico e l'assistenza agli anziani; integrando gli strumenti di supporto alla genitorialità come l'accesso a una piattaforma dedicata per la ricerca di babysitter o assistenza anziani, l'erogazione della remunerazione variabile anche in caso di periodi di assenza del dipendente per maternità o paternità, l'acquisto di strumentazioni o pacchetti formativi a supporto dei figli di dipendenti con diagnosi certificata di DSA.

Fondamentali sono state le numerose attività di comunicazione interna sviluppate in formato digitale, per assicurare l'ingaggio di tutte le persone del Gruppo e garantire una costante informazione sulla strategia e sull'evoluzione delle scelte aziendali, sull'andamento dei risultati, sulle diverse iniziative commerciali e di gestione del personale adottate. Tra queste hanno trovato spazio e importanza i "*digital coffee*", momenti di confronto e di conoscenza reciproca; tali iniziative sono proseguite nei primi mesi del 2021, e sono tuttora in corso.

Nexi è stata vicina alla propria comunità anche attraverso

Presidente
Michaela Castelli




iniziative di solidarietà come la raccolta fondi per l'iniziativa #uniticelafaremo a favore dell'Ospedale Covid-19 Fiera Milano, che ha raggiunto il milione di euro.

Nel 2020, Nexi ha confermato il suo ruolo attivo nel campo dell'innovazione, della divulgazione e diffusione della cultura del digitale, attraverso collaborazioni con istituti di ricerca, start-up, scuole e università. È stato lanciato Nexi Open, l'ecosistema di servizi a valore aggiunto fondato su partnership (più di 30 siglate solo nel 2020) con fintech di rilevanza mondiale, che permette di andare oltre la fase di compliance di adeguamento alla direttiva europea PSD2, creando nuovi modelli di business per il settore. L'obiettivo è offrire alle Banche Partner l'opportunità di ampliare l'offerta dei servizi finanziari digitali rivolti ai clienti, rispondendo alle loro esigenze in maniera più efficace e rapida. Abbiamo collaborato con FEDuF, la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio nata su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana, per guidare le nuove generazioni alla scoperta dei pagamenti digitali e delle soluzioni di pagamento più innovative, come app di pagamento e carte di credito, educandoli a un loro uso consapevole, attraverso *webinar* formativi che hanno coinvolto oltre 3.000 scuole secondarie.

Durante l'emergenza sanitaria, Nexi ha inoltre intensificato il dialogo con i propri Stakeholder con lo scopo - anzi tutto - di intercettare le nuove e contingenti aspettative e necessità generate dal contesto pandemico, rispondere alle preoccupazioni espresse, assicurare il normale svolgimento delle attività del Gruppo e garantire il continuo funzionamento dei servizi offerti. Nel mese di maggio abbiamo condotto una Quick Survey rivolta a tutta la popolazione aziendale, oltre alla consueta People Survey annuale, per conoscerne il punto di vista in merito all'esperienza lavorativa da remoto, vissuta nei primi mesi dell'emergenza sanitaria, e per esplorarne le preferenze e le aspettative per il futuro. Il livello di partecipazione è stato pari all'89% e le evidenze emerse hanno consentito di migliorare l'organizzazione del lavoro, da remoto e in ufficio,

e di identificare ulteriori strumenti di supporto, comunicazione e azioni di *welfare* necessari.

In tale contesto abbiamo aggiornato la nostra Matrice di materialità per il 2020 coinvolgendo direttamente tutte le categorie di Stakeholder del Gruppo per assicurare concretamente il principio dell'inclusiveness. La nuova Matrice riflette le priorità strategiche negli ambiti di sostenibilità rilevanti per il Gruppo, sui quali abbiamo investito e continueremo a investire con l'obiettivo di integrare sempre più la sostenibilità nella strategia, nell'operatività quotidiana e nella cultura aziendale.

In tale percorso di integrazione, il Consiglio di Amministrazione di Nexi il 30 luglio 2020 ha approvato la Policy di Sostenibilità che stabilisce i principi di riferimento sui quali è basato l'approccio del Gruppo per la gestione delle tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) e individua le direttrici d'azione sulle quali intendiamo muoverci.

Contemporaneamente abbiamo rafforzato il nostro processo di *Enterprise Risk Assessment*, integrando maggiormente gli aspetti di sostenibilità nell'identificazione, valutazione e gestione dei rischi correlati e ci siamo presi l'impegno di aderire progressivamente alle raccomandazioni *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* stabilite dal *Financial Stability Board* per la rendicontazione sui rischi e sulle opportunità derivanti dal cambiamento climatico.

Coerentemente con questo impegno abbiamo rivisto ed esteso l'inventario delle nostre emissioni per una più accurata e trasparente rendicontazione degli indicatori delle emissioni dirette di Scope 1 e indirette di Scope 2 e di Scope 3 con l'ambizioso obiettivo di definire dei target di riduzione delle emissioni in accordo ai criteri *Science Based Target Initiatives*, allineati agli Accordi di Parigi.

Nel 2020 abbiamo continuato il percorso di dialogo e relazione, intrapreso fin dalla quotazione, con operatori e analisti specializzati nell'analisi delle performance di sostenibilità e per la prima volta siamo stati inseriti nei rating ESG di S&P Global, CDP, Standard Ethics e MSCI. La presenza di Nexi nell'edizione 2021 del Sustainability Yearbook di S&P Global, nel primo anno di partecipazione del Gruppo al Corporate Sustainability Assessment - processo di valutazione annuale che analizza le performance di sostenibilità di oltre 7.000 imprese a maggiore capitalizzazione nel mondo - testimonia i nostri sforzi e la centralità della sostenibilità nelle nostre azioni quotidiane.

Il 2020 per Nexi, dal punto di vista societario, è stato, infine, caratterizzato dall'annuncio di due importanti operazioni di aggregazione strategica, con Nets e SIA. Al perfezionamento di queste operazioni, previste nel 2021, il nuovo Gruppo risulterà essere una delle *PayTech* leader a livello europeo con scala, presenza geografica e competenze uniche in grado di promuovere la transizione verso un'economia *cashless* e digitale, non soltanto nel nostro Paese, ma in tutta Europa.

Nell'anno già cominciato, il cammino di Nexi sta proseguendo nello sviluppo di percorsi di crescita per le proprie persone e di nuove collaborazioni in ambito tecnologico, nel miglioramento continuo di processi, prodotti e soluzioni per la società e per l'ambiente, per un successo sostenibile nel tempo.

Grazie a tutti Noi!



Amministratore Delegato
Paolo Bertoluzzo

La nostra risposta all'emergenza Covid-19

PER I CLIENTI:

- Adesione al **programma di Solidarietà Digitale**, promosso dal Ministero per l'innovazione Tecnologica e la digitalizzazione
- **Comunicazione e formazione** per guidare i clienti nella **trasformazione** dei sistemi di pagamento digitali e **contactless**

PER LE NOSTRE PERSONE:

- **95%** dei dipendenti in **lavoro da remoto**
- Più **welfare** a sostegno della **salute e sicurezza**, **benessere psicofisico e genitorialità**
- **Devoluzione degli incentivi** variabili del **Top Management** nel pagamento di **MBO** e dei **Premi di produzione** dei dipendenti

PER LA COMUNITÀ:

- Accesso semplificato al **programma «Cashback di Stato»** per tutti
- **1 milione di Euro** raccolti per la costruzione dell'**Ospedale Fiera Milano**



• Responsabilità istituzionale, etica e integrità

- **Policy di Sostenibilità** di Gruppo
- Inclusione nel **Sustainability Yearbook S&P Global**
- **Nessun episodio di corruzione e nessuna violazione per comportamento anticoncorrenziale e normativa antitrust**
- **Information Security Policy** e Information Security **Management System** in linea con gli **standard ISO**

• Modernizzazione e progresso del Paese

- **100 milioni di Euro** investiti in innovazione **dei prodotti e servizi offerti**, tra cui **e-commerce**, ecosistema **SmartPOS®**, **Mobile Payments**, **Instant Payments** e **ATM**
- Lancio di **Nexi Open**, l'ecosistema dei **servizi finanziari digitali** in *partnership* con **fintech di rilevanza mondiale**

• Centralità del cliente

- **23** i punti **NPS** nella stima di ascolto della voce del cliente
- Circa **8.000** **interviste** in ambito **Customer Satisfaction**
- Continuo percorso di **miglioramento** dell'**eccellenza operativa**

• Responsabilità verso le Persone

- **100%** i dipendenti assunti con contratto **CCNL**
- **96%** i dipendenti che ricevono la **valutazione periodica delle performance di sviluppo personale**
- Programma **SkillUp** per mappare le competenze IT e digitali e sviluppare la crescita del capitale umano di Nexi

• Catena di fornitura

- **94%** della **spesa** effettuata verso **fornitori italiani**
- **Presa visione** da parte di tutti i **fornitori** della **Policy di Sostenibilità**

• Tutela dell'ambiente

- **100%** di **energia** proveniente da **fonti rinnovabili** coperte da garanzie di origine
- **99%** di **rifiuti riciclati**
- Più accurata e trasparente **rendicontazione** degli **indicatori di Scope 1, Scope 2 e Scope 3** in accordo al **GHG Protocol**

1

NOTA METODOLOGICA

NOTA METODOLOGICA

Standard di rendicontazione

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Nexi - in seguito anche Dichiarazione - è stata redatta ai sensi del D.lgs. 254/2016 - in seguito anche Decreto, e della Delibera Consob n. 20267 del 18 gennaio 2018 e in conformità ai GRI Standards *opzione core* definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative, e successivi aggiornamenti, assumendo la forma di documento autonomo, come consentito dal richiamato Decreto¹.

La Dichiarazione è stata inoltre predisposta tenendo in considerazione i documenti emanati nel corso dell'anno da parte dell'ESMA e della Consob con riferimento gli impatti della pandemia Covid-19.

Con l'obiettivo di fornire un'informativa completa sulle performance del Gruppo sia alla comunità finanziaria che a tutti gli altri Stakeholder, sono stati aggiunti, agli indicatori del GRI Standards, indicatori qualitativi e quantitativi volontari, in riferimento ad alcuni temi materiali, in linea con i requisiti degli standard stessi. A pagina 96 è disponibile l'Indice dei contenuti GRI Standards che riepiloga i dati e le informazioni presenti nella Dichiarazione in considerazione degli aspetti materiali identificati.

Gli aspetti rendicontati all'interno della Dichiarazione sono stati individuati seguendo il principio della materialità e i principi del GRI Standards (rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza) e assicurano la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, dei risultati, dell'impatto prodotto sugli stessi oltre che nei confronti dei propri Stakeholder. Questi ultimi nel 2020 sono

stati coinvolti in un ingaggio diretto, per aggiornare la Matrice di materialità del Gruppo Nexi, in linea con l'impegno di attenzione nei confronti delle esigenze dai medesimi espresse dichiarato nella Dichiarazione 2019. I dettagli dell'analisi condotta per aggiornare la Matrice di materialità sono riportati a pagina 24 e seguenti.

Nella definizione della qualità dei dati e delle informazioni contenute nella Dichiarazione sono stati applicati i principi dei GRI Standards di equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità e chiarezza. I dati e le informazioni incluse nella Dichiarazione sono stati elaborati con estrazioni e calcoli puntuali e, laddove specificatamente indicato, mediante stime.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Nexi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Nexi nella seduta dell'11 marzo 2021 e sottoposta a esame limitato della società di revisione esterna PricewaterhouseCoopers SpA, secondo i criteri indicati dallo Standard *"International Standard on Assurance Engagement 3000 Revised"*.

La relazione della società di revisione esterna è allegata alla Dichiarazione.

Periodo e perimetro di rendicontazione

I dati e le informazioni contenuti nella Dichiarazione sono riferiti al periodo 1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2020 e, ove possibile, sono comparati con l'anno pre-

¹ D.Lgs. n. 254/2016, art. 4 e art. 5, comma 3 b.

cedente, anno di prima pubblicazione della Dichiarazione. Il perimetro di rendicontazione include la società Capogruppo Nexi SpA con sede in Corso Sempione 55, Milano - in seguito anche Nexi - e le seguenti società consolidate integralmente alla data del 31 dicembre 2020:

- Nexi Payments SpA - in seguito anche Nexi Payments, controllata diretta al 99,07%²;
- Mercury Payment Services SpA - in seguito anche Mercury Payment Services - controllata diretta al 100%;
- Help Line SpA - in seguito anche Help Line - controllata al 69,24%.

Le sedi e gli indirizzi delle società sono riportati nel capitolo Indicatori del GRI Standards.

Non si segnalano variazioni di perimetro rispetto al 2019.

Durante il secondo anno di pubblicazione della Dichiarazione, sono stati affinati processi e metodologie di calcolo che hanno determinato alcuni *restatement* rispetto ai dati pubblicati all'interno della Dichiarazione 2019. Tali *restatement* sono riportati in dettaglio all'interno dei singoli capitoli della Dichiarazione ovvero in nota alle tabelle incluse nel capitolo Indice dei contenuti del GRI Standards.

Processo di rendicontazione

La predisposizione della Dichiarazione è stata svolta in accordo alla procedura organizzativa "Predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario" che disciplina:

- responsabilità e coinvolgimento delle funzioni aziendali tra le quali l'individuazione e la valutazione dei temi materiali rilevanti;
- modalità di estrazione, raccolta e attestazione da parte degli owner dei dati non finanziari;
- attività di responsabilità degli organi sociali tra cui il rilascio del parere favorevole del Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità su Matrice di materialità e Dichiarazione e la loro approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Nexi.

Il processo di raccolta delle informazioni non finanziarie, qualitative e quantitative, ha coinvolto 35 funzioni di Gruppo a cui sono state erogate nel corso del 2020 sessioni di formazione specifiche sugli obblighi previsti dal Decreto e sull'intero processo di rendicontazione della Dichiarazione.

Struttura della Dichiarazione

La Dichiarazione è articolata in tre sezioni principali.

La prima sezione illustra la missione e il modello di business del Gruppo Nexi con un focus sulle azioni di mitigazione adottate nel corso dell'anno in risposta agli impatti generati dalla pandemia di Covid-19.

La seconda sezione riporta le modalità e le principali iniziative di coinvolgimento degli Stakeholder del Gruppo Nexi, l'analisi di materialità e l'aggiornamento della Matrice di materialità per il 2020. I temi materiali rappresentati nella Matrice di materialità sono quindi raccordati con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - *Sustainable Development Goals* - definiti dalle Nazioni Unite nel 2015 con evidenza dei principali risultati raggiunti dal Gruppo Nexi nel 2020 in riferimento agli Obiettivi stessi.

La terza sezione riporta le modalità di gestione e le politiche adottate, le responsabilità, le iniziative specifiche e gli impegni assunti in relazione a ciascuno tema materiale.

Gli indicatori quantitativi di performance sono invece riportati in calce alla Dichiarazione, alla sezione Indicatori del GRI Standards.

Diffusione della Dichiarazione

La Dichiarazione è trasmessa alla Consob e al Registro delle Imprese di Milano secondo le modalità previste dal D.lgs. 254/2016 e della Delibera Consob n. 20267 del 18 gennaio 2018. Viene inoltre diffusa tramite pubblicazione sul sito www.nexi.it alla sezione Sostenibilità e distribuita, congiuntamente alla Relazione finanziaria consolidata 2020, in occasione dell'Assemblea annuale di chiusura dell'esercizio.

La Dichiarazione viene pubblicata con periodicità annuale.

Per richiedere ulteriori informazioni sulla Dichiarazione e i suoi contenuti è possibile rivolgersi alla Funzione Corporate Social Responsibility del Gruppo Nexi scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: csr@nexi.it.

² Nell'area di consolidamento rientra anche la società "non core" Orbital Cultura Srl (già BassmArt Srl) controllata integralmente da Nexi Payments SpA, non significativa ai fini della Dichiarazione 2020.



2

IL GRUPPO NEXI

La missione per una <i>cashless society</i>	12
Il modello di business	14
La risposta all'emergenza Covid-19	16

IL GRUPPO NEXI

La missione per una *cashless society*

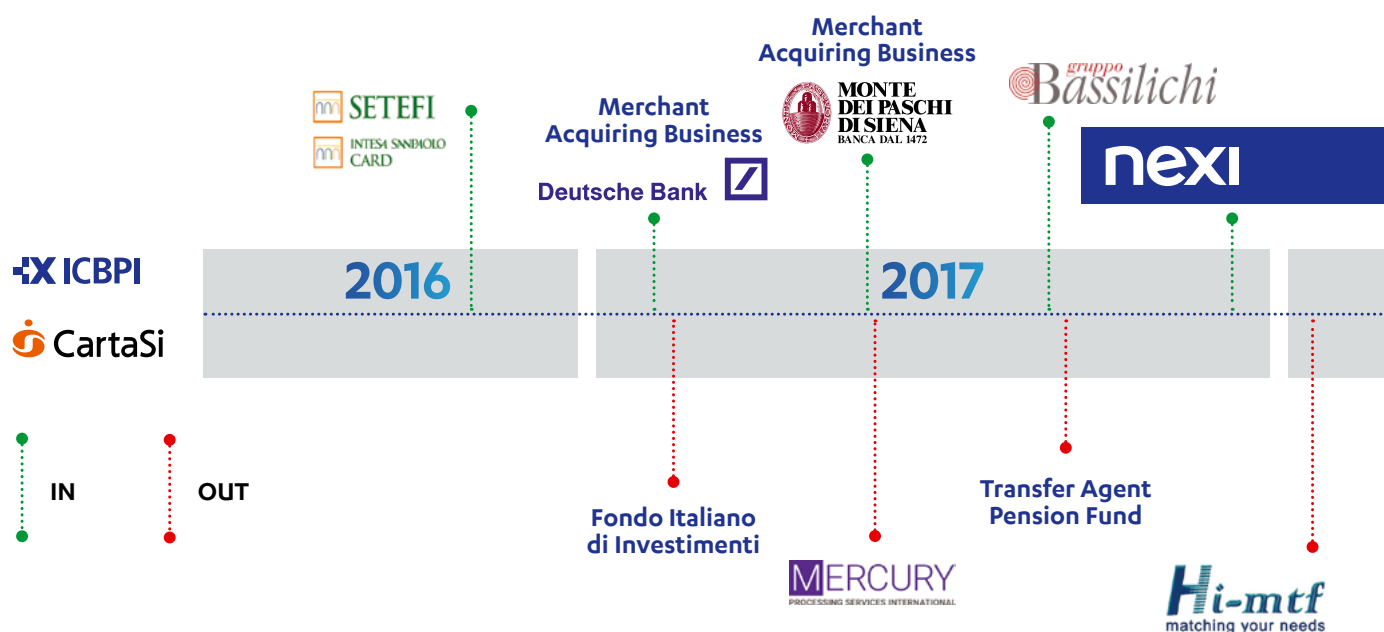
Nexi è la *PayTech* leader in Italia e riferimento per i pagamenti digitali nel nostro Paese. Al perfezionamento delle due operazioni di fusione con Nets e SIA, previsto nel 2021, il nuovo Gruppo risulterà essere la *PayTech* leader a livello europeo con scala, presenza geografica e competenze uniche in grado di promuovere la transizione verso un'economia *cashless* e digitale in Europa.

Nexi, quotata sul mercato MTA di Borsa Italiana, opera in partnership consolidate con circa 150 istituti bancari e attraverso la sua tecnologia connette banche, punti vendita e cittadini con l'obiettivo di cambiare il modo in cui le persone e le aziende pagano e incassano ogni giorno, accelerando così la diffusione dei pa-

gamenti digitali e la transizione a una *cashless society*, indispensabile per la modernizzazione del Paese.

La visione di Nexi, fin dalla sua nascita nel 2017, è che ogni pagamento sarà digitale perché è più comodo, più veloce, più sicuro e perché la digitalizzazione dei pagamenti può semplificare la vita dei cittadini, favorire lo sviluppo delle imprese, migliorare l'efficienza della pubblica amministrazione, quindi supportare l'inclusione digitale, lo sviluppo e la crescita dei territori in cui opera.

Nexi attraverso la formazione delle proprie persone, l'impegno per la diffusione della cultura del digitale e le collaborazioni in ambito tecnologico, i processi di innovazione e il miglioramento continuo di processi, prodotti e soluzioni per la società e l'ambiente, con-



tribuisce al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - *Sustainable Development Goals, SDGs* - dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Nel percorso di integrazione della Sostenibilità nella strategia, nell'operatività quotidiana e nella cultura aziendale, il Consiglio di Amministrazione di Nexi il 30 luglio 2020 ha approvato la Policy di Sostenibilità del Gruppo che stabilisce i principi di riferimento sui quali è basato l'approccio alla Sostenibilità relativamente alla gestione delle tematiche Ambientali, Sociali e di Governance³, come riportato:

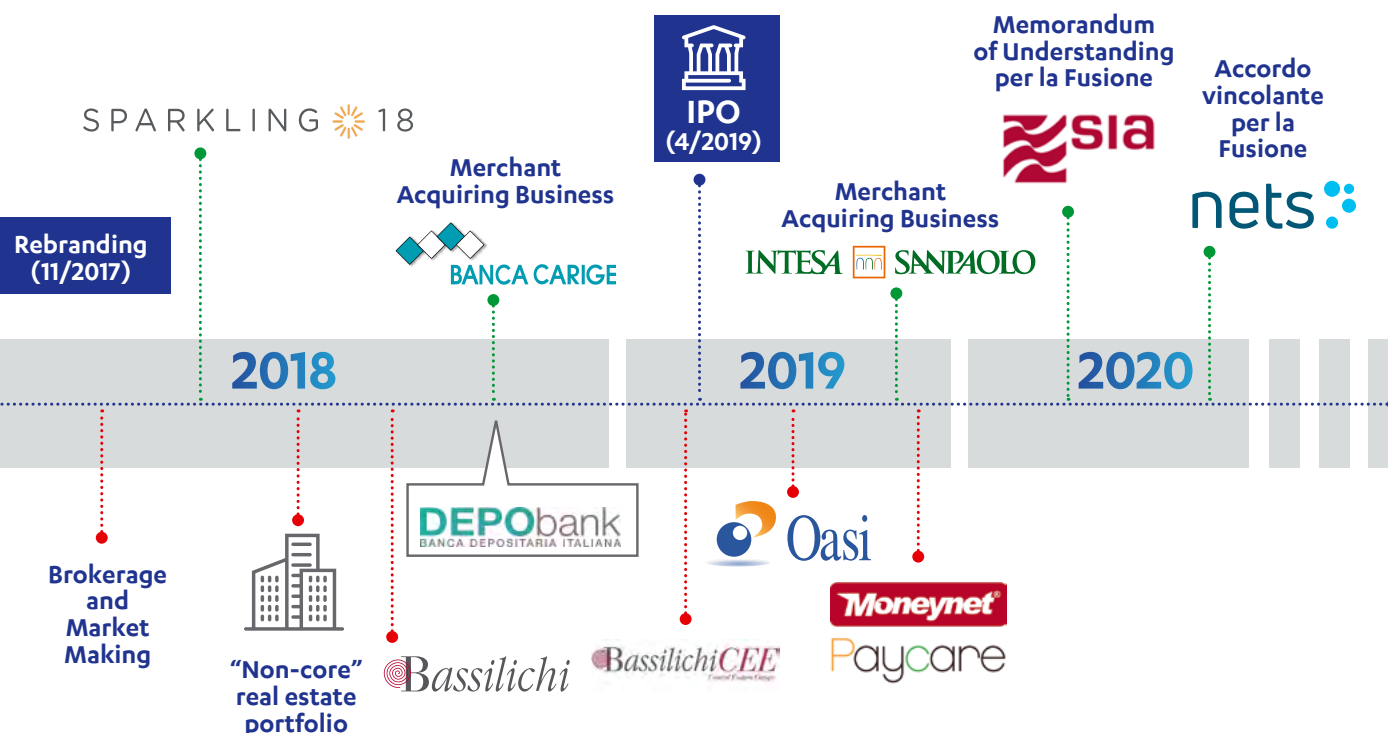
- **dialogo con gli Stakeholder:** confronto con gli Stakeholder, interni ed esterni, per comprenderne le necessità e le aspettative;
- **approccio di materialità:** identificazione dei temi di Sostenibilità rilevanti per il Gruppo e per tutti gli Stakeholder;
- **collaborazione:** concorso delle unità organizzative del Gruppo, ciascuna per le proprie competenze e attività, a contribuire proattivamente alla gestione responsabile delle tematiche di Sostenibilità;
- **formazione e promozione della cultura della Sostenibilità:** responsabilizzazione sugli impatti delle proprie attività quotidiane e sulle iniziative di sensibilizzazione in riferimento ai temi di Sostenibilità;

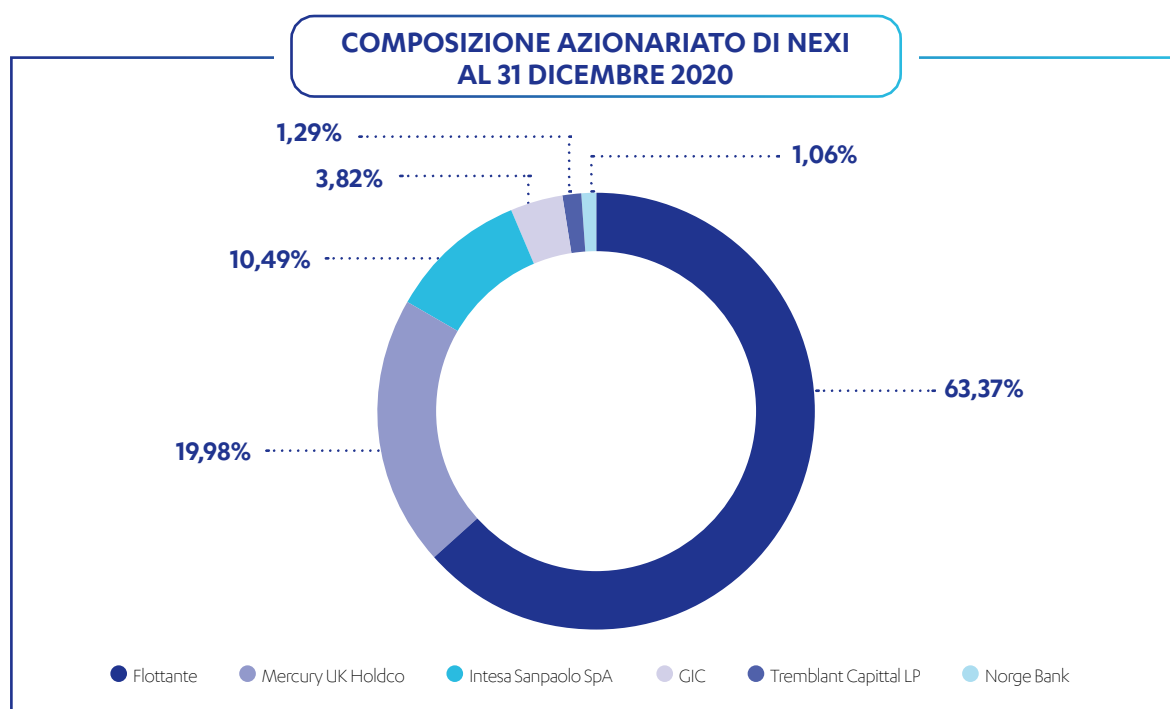
- **trasparenza e reporting:** adeguata informativa sulle performance di Sostenibilità del Gruppo.

Su tali principi, in un'ottica di miglioramento continuo, Il Consiglio di Amministrazione di Nexi ha quindi definito i propri impegni e le linee guida sulle tematiche di sostenibilità materiali per il proprio business e per tutti gli Stakeholder. La Policy è pubblicata sul sito www.nexi.it alla sezione Sostenibilità.

Il 2020 per Nexi è stato caratterizzato da diverse operazioni societarie:

- 30 giugno 2020 viene perfezionata l'acquisizione del ramo d'azienda merchant acquiring di Intesa Sanpaolo in esecuzione degli accordi sottoscritti il 19 dicembre 2019;
- 5 ottobre 2020, Nexi annuncia di aver sottoscritto un *memorandum of understanding* per l'integrazione della società SIA in Nexi tramite fusione per incorporazione con l'obiettivo di creare, nel mercato dei pagamenti digitali, un player italiano di dimensione europea con competenze e portafoglio prodotti best in class;
- 2 novembre 2020, Nexi annuncia di aver concordato con Nets un periodo di esclusiva delle negoziazioni per raggiungere un accordo vincolante tra le parti per un'operazione di fusione tra i due gruppi, accordo raggiunto e comunicato il 15 di novembre.





Principali indicatori di Gruppo per l'anno 2020 e variazione rispetto al 2019⁴

n. 5,7 miliardi di transazioni gestite	(-9,1%)	€1.044 milioni di Ricavi Operativi	(-2,8%)	€135 milioni di Capex	(-19,2%)
€417 miliardi di transazioni gestite	(-11,4%)	€601 milioni di EBITDA	(+2,5%)	Posizione Finanziaria Netta	€-2.281 milioni

Il modello di business

Il modello di business del Gruppo è articolato in tre Business Unit - in seguito anche BU - che coprono le principali aree di mercato dei pagamenti digitali: **Merchant Services & Solutions, Cards & Digital Payments, Digital Banking Solutions.**

Merchant Services & Solutions

Offre soluzioni e supporto a ogni tipologia di esercente, garantendo servizi e prodotti per l'accettazione dei pagamenti digitali, gestendo i terminali di pagamento POS, i flussi acquiring e le attività di customer care. Insieme alle Banche Partner, la BU mette al centro le esigenze dei merchant e il sostegno alle loro attività, supportando ogni tipologia di business, dal commercio al dettaglio, alle grandi catene retail, per i pagamenti sia nel mondo fisico, sia sul canale online.

⁴ Le variazioni indicate sono calcolate su base annua. Ricavi Operativi e EBITDA sono riportati su base proforma. Per ulteriori dettagli si rimanda alla Relazione consolidata sulla gestione, pubblicata sul sito www.nexi.it

Nel corso del 2020, la linea di business Merchant Services & Solutions ha generato ricavi per Euro 550 milioni (pari al 53% circa dei ricavi totali del Gruppo), con una flessione annua del 3,4% che riflette l'andamento delle transazioni operate dalla clientela, in calo del 12,9% in numero e del 14,5% in valore per effetto del periodo di lockdown dovuto al Covid-19. L'e-commerce ha subito un impatto meno significativo rispetto al canale fisico (-2% in termini di valore delle transazioni).

Ricavi **550** mln circa (pari al 53% circa dei ricavi totali del Gruppo)
per Euro

900 mila
Esercenti
serviti

Cards & Digital Payments

Fornisce prodotti e servizi per effettuare pagamenti, in modalità fisica e digitale, per privati e aziende. Garantisce la massima affidabilità e sicurezza delle transazioni tramite sofisticati sistemi antifrode come la biometria.

Nel 2020 la linea di business Cards & Digital Payments ha generato ricavi per Euro 380 milioni (pari al 36% circa dei ricavi totali del Gruppo), in calo del 1,9% rispetto all'anno precedente, per effetto dell'impatto Covid-19, in particolare sulla componente transazionale. Le transazioni operate dalla clientela hanno registrato infatti una riduzione del 4,0% in numero e del 7,6% in valore, pur a fronte di un numero di carte gestite in crescita a circa 43 milioni.

Ricavi **380** mln circa (pari al 36% circa dei ricavi totali del Gruppo)
per Euro

43 mln
Carte di
pagamento
gestite

Digital Banking Solutions

Offre un'ampia gamma di prodotti e servizi a Banche e Istituti di Moneta Elettronica: dai servizi di *Clearing & Settlement* alla gestione di incassi e pagamenti con le relative attività di back office, dagli *Instant Payments* al Digital Corporate Banking, dai servizi di intermediazione e regolamentazione ai servizi per la digitalizzazione della pubblica amministrazione.

Nel corso dell'anno 2020, la linea di business Digital Banking Solutions ha generato ricavi per Euro 114 milioni (11% circa dei ricavi totali del Gruppo), in calo annuo del 3,1% per effetto di un limitato impatto Covid-19 su attività di manutenzione ATM e traffico clearing, oltre che di minori ricavi da rivendita di terminali ATM.

Ricavi **114** mln circa (pari al 11% circa dei ricavi totali del Gruppo)
per Euro

12.800
ATM gestiti

LA RISPOSTA ALL'EMERGENZA COVID-19

Nel 2020 **Nexi ha aumentato tutti i propri sforzi per supportare gli esercenti nell'affrontare il periodo di crisi economica generata dalla pandemia e investendo allo stesso tempo nella salvaguardia delle proprie persone**, con l'obiettivo di garantirne contemporaneamente la loro salute e assicurare la continuità dei servizi offerti in totale sicurezza. In considerazione delle circostanze derivanti dalla pandemia, a partire da marzo **il Top Management di Nexi ha voluto dare un messaggio significativo** ai propri dipendenti, ai clienti, agli esercenti e agli azionisti, **rinunciando volontariamente e unilateralmente per l'anno 2020 agli incentivi variabili di breve termine, a prescindere dall'andamento del business nel prosieguo dell'anno, devolvendo tali spettanze per sostenere parte del pagamento dell'MBO e del Premio di Produzione di tutti dipendenti**. Il livello di raggiungimento degli obiettivi aziendali è stato impattato dall'emergenza Covid-19, ma ha registrato comunque una solida performance finanziaria anche grazie a una attenta politica di contenimento dei costi. Ciò ha fatto sì che per l'anno 2020 è stata comunque superata la soglia dell'entry gate, pari all'85% del valore target dell'EBITDA di Gruppo e pertanto si è potuto dar luogo al pagamento della remunerazione variabile di breve termine - MBO - per il resto della popolazione aziendale in funzione del livello di raggiungimento degli obiettivi.

Azioni strategiche e di contrasto degli impatti Covid-19 sulle performance economico-finanziarie

Dopo un bimestre gennaio-febbraio molto positivo, con volumi complessivi in crescita annua di oltre il 13% e il 5% rispettivamente in termini di numero e valore, il rapido diffondersi della crisi sanitaria e le conseguenti misure governative di quarantena hanno prodotto un immediato impatto sul flusso di transazioni gestite, in calo fino al 45-50% su base annua già nella seconda metà di marzo. Il progressivo allentamento delle misure di *lockdown* si è riflesso in un graduale recupero dei volumi gestiti a partire da maggio e in una successiva, marcata accelerazione nel corso dei mesi estivi, con un picco settimanale di +6% a inizio agosto. Negli ultimi mesi dell'anno, tuttavia, l'operatività della clientela ha inevitabilmente risentito delle nuove misure di restrizione introdotte in Italia, come nel resto d'Europa, allo scopo di circoscrivere la "seconda ondata" da Covid-19. A partire da fine ottobre, le transazioni hanno manifestato una conseguente, nuova fase di debolezza, pur senza rivedere i minimi del primo semestre.

Va peraltro osservato che circa la metà dei ricavi del Gruppo, essendo derivata da corrispettivi per la base installata al servizio della clientela (principalmente canoni su carte e gestione terminali), è indipendente dal volume di flussi transazionali concretamente gestiti in un determinato periodo. Al di là dei piani di *business continuity*, onde mitigare le ricadute negative sulle performance economico-finanziarie, **Nexi ha implementato un ventaglio di azioni strategiche e iniziative contingenti di contenimento dei costi operativi e di aggiornamento e rimodulazione di attività progettuali e piani di investimento per un controvalore complessivo di oltre Euro 100 milioni**. Azioni mirate su consulenze, marketing, sistemi incentivanti e investimenti a minore valenza strategica o comunque differibili, sono state poste in atto previa attenta valutazione da parte delle competenti unità di business, con l'obiettivo di mantenere il consueto focus sull'offerta commerciale e sulle direttrici strategiche di sviluppo e crescita. In quest'ottica, Nexi ha nel contempo avviato iniziative specifiche per assecondare o anticipare i trend della domanda di prodotto nel nuovo contesto di mercato, in parallelo con la prevista accelerazione verso modelli multi-canale ("omni-channel").

Azioni di contrasto degli impatti Covid-19 per i clienti

Nel 2020, **dall'inizio della pandemia**, Nexi ha realizzato numerosi progetti e diverse attività, gestite per la quasi totalità da remoto, per **garantire la continuità del business e delle soluzioni offerte ai propri clienti**, esercenti, privati, pubblica amministrazione e alle grandi aziende. Le infrastrutture e i prodotti di pagamento digitale offerti dal Gruppo sono risultati di fatto **indispensabili per garantire il funzionamento dell'intero sistema economico** e hanno consentito a cittadini, imprese e piccoli esercenti, **la continuità di servizi prioritari**.

In particolare, Nexi ha aderito al **programma di Solidarietà Digitale** promosso dal Ministero per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione con iniziative quali il rimborso delle commissioni sui micropagamenti, transazioni fino ai 10 euro di spesa, il servizio di *Pay-by Link*, dedicato agli esercenti sprovvisti di canali e-commerce con azzeramento delle commissioni e l'iniziativa *Nexi Welcome* che include l'utilizzo di un Mobile POS a canone zero.

Sono proseguite senza interruzione anche le **attività di comunicazione e formazione** rivolte alle reti commerciali delle Banche Partner eseguite in **modalità digitale** tramite webinar dedicati. A queste si sono aggiunte iniziative di comunicazione specifiche rivolte ai clienti, sia privati, sia imprese, per supportarli nella trasformazione dei servizi digitali e assisterli nell'utilizzo di servizi di e-commerce o guidarli nella trasformazione del proprio modello di business, resa necessaria dall'emergenza.

AZIONI DI CONTRASTO DEGLI IMPATTI COVID-19 PER LE PERSONE

Nel 2020 l'offerta di servizi welfare destinati ai dipendenti e alle loro famiglie è stata ampliata e arricchita ulteriormente per far fronte alle necessità emerse per contrastare l'emergenza Covid-19. In particolare, sono state poste in essere azioni dedicate di People Caring, su tre ambiti di intervento:

- **Salute e sicurezza.** Vaccino antinfluenzale gratuito, possibilità di effettuare test diagnostici dell'infezione da coronavirus a prezzi scontati, servizio di consegna farmaci a domicilio, supporto del medico competente sia in azienda un giorno a settimana sia attraverso canale telefonico, possibilità di usufruire della copertura sanitaria anche in caso di malattia da Covid-19;
- **Benessere psicofisico.** Counseling psicologico per supportare i colleghi durante il lockdown; webinar condotti da esperti su temi pratici e psicologici legati alla pandemia come l'esercizio fisico e l'assistenza agli anziani; sottoscrizione a prezzi agevolati di pacchetti wellness e attività fisica anche tramite app e in streaming;
- **Genitorialità.** Possibilità di utilizzare una piattaforma di didattica digitale da parte dei figli dei dipendenti per apprendere contenuti didattici certificati dal ministero.

Nel 2020 è stato avviato il regime di lavoro di tipo **smart working** come modalità flessibile di esecuzione della prestazione lavorativa. Attraverso la sottoscrizione di un regolamento dedicato è stato consentito ai dipendenti di continuare a lavorare in una nuova modalità attraverso un'organizzazione del tempo flessibile e in linea con quanto previsto dal Contratto collettivo nazionale di lavoro vigente. Per i nuovi sottoscrittori dell'accordo di *Smart Working*, è stato erogato un contributo welfare dedicato, previsto anche per il 2021, utilizzabile per l'acquisto di beni e servizi all'interno del portale welfare, conformemente alla normativa vigente.

Diverse ulteriori iniziative sono state intraprese in risposta all'emergenza Covid-19:

- sessioni di **Team Coaching** rivolte a tutti i team aziendali e basate sullo strumento del Predictive Index, workshop "Work Smarter With Others" per circa 1.500 persone;
- definizione di una **Netiquette** per condividere le regole e i principi di cui Nexi ha deciso di dotarsi per affrontare il lavoro da remoto;
- programma **Nexi in Touch**, per l'inserimento in azienda dei neoassunti. Il programma prevede la fruizione di contenuti - su piattaforma digitale - relativi alla strategia al business, all'organizzazione, alla normativa di settore e la partecipazione a eventi di networking, attraverso i quali i neoassunti possono creare una loro rete di relazioni con i colleghi/colleghe e sviluppare senso di appartenenza all'azienda stessa.

Nel contesto dell'emergenza sanitaria, Nexi ha inoltre lanciato, e intensificato, una serie di **attività di comunicazione interna** in formato **digitale**, così garantendo continuità di dialogo, mantenendo tutti i dipendenti informati e ingaggiati su strategia, prodotti e servizi, attività commerciali e temi relativi di gestione del personale. In particolare, l'iniziativa dei "digital coffee", che proseguirà anche nel 2021, ha garantito momenti di incontro e confronto tra le persone, volti a facilitare la conoscenza reciproca e ad aumentare l'interazione tra le persone dell'azienda.

Azioni di contrasto degli impatti Covid-19 per la comunità

Nel corso del 2020 Nexi ha partecipato attivamente alle iniziative di solidarietà legate al Covid-19, in particolare tramite la raccolta fondi dal titolo **#uniticelafaremo a favore dell'Ospedale Fiera Milano**, la cui raccolta ha raggiunto il milione di euro. Nexi ha inoltre supportato la Banca Partner, Banco BPM, nella realizzazione della campagna **#InsiemeStraordinari** per la realizzazione di un portale per le donazioni con il coinvolgimento di 12 onlus presenti sul territorio.

Nel mese di dicembre Nexi ha accompagnato l'avvio del piano del **"Cashback di Stato"**, declinato per incentivare i pagamenti digitali, facilitandone l'accesso mediante le proprie app offrendo ulteriori benefici, anche economici, in aggiunta a quelli garantiti dallo stato. Per gli iscritti tramite Nexi Pay, la app di mobile payments di Nexi, sono stati da subito conteggiati anche gli acquisti effettuati con smartphone utilizzando Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay, oltre a quelli effettuati con le carte. Per i clienti YAP, il cashback accumulato è accreditato direttamente sulla App, pronto per essere speso anche online. Nexi è inoltre impegnata su un articolato piano di comunicazione su tutti i suoi canali per informare titolari ed esercenti, supportando l'iniziativa del Governo.

STEMintheCity, l'iniziativa promossa dal Comune di Milano - in collaborazione con importanti realtà del settore pubblico e privato e il sostegno delle Nazioni Unite nata per diffondere la cultura delle STEM, rimuovere gli stereotipi culturali che allontanano le ragazze dai percorsi di studio nelle materie tecnico-scientifiche - di cui **Nexi è sponsor attivo dal 2018, si è trasformato in un progetto completamente digitale**, nel 2020 ha visto il coinvolgimento di Nexi sul tema "Le Professioni del futuro in ambito IT: Data & Analytics e IT Security Management".

3

LA DEFINIZIONE DELLE NOSTRE PRIORITÀ

Il coinvolgimento degli Stakeholder

20

La Matrice di materialità

24

LA DEFINIZIONE DELLE NOSTRE PRIORITÀ

Il coinvolgimento degli Stakeholder

L'attenzione del Gruppo verso i suoi Stakeholder si basa sui principi sanciti nel Codice Etico e nella Policy di Sostenibilità. Il coinvolgimento degli Stakeholder, costante e regolare, è presidiato e gestito da funzioni aziendali dedicate che sono organizzate per comprenderne i loro interessi e punti di vista in un contesto in continua evoluzione in un'ottica di creazione di valore condiviso.

Durante il 2020, anno in cui l'emergenza sanitaria da Covid-19 ha determinato incertezza sui mercati, rischi nelle condizioni di salute e sicurezza e nuove modalità

di lavoro, **il Gruppo ha intensificato il dialogo con i propri Stakeholder**. Lo scopo di questa rinnovata attenzione agli input provenienti dalle diverse categorie di Stakeholder è stato quello di intercettare le nuove e contingenti aspettative e necessità generate dal contesto pandemico, di rispondere alle preoccupazioni espresse, di assicurare il normale svolgimento delle attività del Gruppo e di garantire il continuo funzionamento dei servizi offerti.

Nella tabella seguente sono riepilogate le principali iniziative di coinvolgimento per le singole categorie di Stakeholder del Gruppo Nexi con particolare riferimento alle **esperienze di coinvolgimento più significative realizzate nel 2020⁵**.



⁵ Gli Stakeholder del Gruppo, in linea con l'approccio seguito nel 2019, sono stati individuati attraverso l'analisi di documenti interni, quali il Codice Etico, e considerando le variabili previste dal Principio "AA1000 Stakeholder Engagement Standard" (responsabilità, influenza, tensione, dipendenza, diverse prospettive). Le categorie di Stakeholder "Ambiente", "Comunità e Territorio", identificate nella Dichiarazione del 2019, sono state ricondotte alla categoria "Comunità".

ESPERIENZE DI COINVOLGIMENTO REALIZZATE NEL 2020

CATEGORIA DI STAKEHOLDER



Banche Partner
Titolari
Esercenti
Pubblica
Amministrazione

FUNZIONI AZIENDALI DI INGAGGIO

Business e Customer
Centricity &MS
Transformation

PRINCIPALI INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO

- Rilevazioni trimestrali della Customer Satisfaction tramite interviste telefoniche: circa 2.000 i clienti Nexi titolari intervistati e altrettanti clienti di società competitors, più di 2.500 i clienti Nexi esercenti intervistati e circa 1.300 clienti di altre società
- Indagini di Net Promoter Score - NPS: più di 30 mila clienti esercenti e di 135 mila clienti titolari e 200 referenti Banche Partner coinvolti
- Iniziative di collaborazione con le Banche Partner a supporto degli esercenti: 15 convegni su e-commerce, 5 eventi su divulgazione prodotti e servizi per un totale di oltre 1.000 collaboratori coinvolti
- Iniziative di formazione alle reti commerciali delle Banche Partner: circa 30 webinar e convegni di formazione per un totale di oltre 10.000 clienti coinvolti
- Nexi Digital Week dedicata alle Banche Partner: circa 900 presenze
- Salone dei Pagamenti: 18 interventi di approfondimento tenuti da collaboratori del Gruppo, con 2.500 presenze
- Sponsor di eventi di divulgazione: ABI#ilCliente, Forum PA, RTD PA, Utility day



Dipendenti
Collaboratori

People Development e
Internal Communication

- People Survey annuale, 1.902 dipendenti coinvolti
- Quick Survey per intercettare nuove esigenze generate dal Covid-19
- Newsletter e comunicazioni specifiche su aggiornamenti legati alla pandemia
- Video pillole con focus su emergenza sanitaria, andamento ed evoluzione del business (i video sono sottotitolati a beneficio di coloro che hanno problemi di udito)
- Eventi e convention aziendali in formato totalmente digitale
- Consultazione dei lavoratori tramite il coinvolgimento dei propri rappresentanti (RLS), con riunioni e incontri mirati all'aggiornamento e alla condivisione delle azioni da intraprendere a livello aziendale; la consultazione dei lavoratori è avvenuta tramite Survey su vari argomenti
- Incontri con le rappresentanze sindacali aziendali di Nexi Payments e Help Line. Dei totali 35 incontri solo i primi 5 si sono tenuti in presenza, i restanti con modalità da remoto
- Formazione dei dipendenti, inclusa formazione aggiuntiva in tema di sicurezza e New Way of Working

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	FUNZIONI AZIENDALI DI INGAGGIO	PRINCIPALI INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
 ISTITUZIONI E REGULATORI <i>Istituzioni ed Organi di Governance e Controllo Nazionali e Europei</i>	Institutional Affairs, Compliance&AML, Legal Affairs&Strategic Projects, Corporate Social Responsibility	• Interlocuzioni istituzionali in materia di digitalizzazione dei pagamenti e supporto alle PMI • Gruppi di lavoro e tavoli tecnici • Preparazione di incontri One-to-One e di gruppo • Partecipazione a realtà associative⁶
 COMUNITÀ FINANZIARIA <i>Azionisti Investitori Agenzie di rating ESG data providers</i>	Investor Relations, Corporate&Regulatory Affairs e Corporate Social Responsibility	• Partecipazione a 19 conferenze internazionali, 16 giornate di roadshow, incontri <i>One-to One</i>, group meetings, conference call per un totale di 1.246 investitori coinvolti • 6 conference call istituzionali per presentare al mercato i risultati economici trimestrali di Gruppo • 2 Assemblee dei Soci • 17 riunioni del Consiglio di Amministrazione • Assessment ESG del CSA (<i>Corporate Sustainability Assessment</i>) di S&P, CDP, Standard Ethics e MSCI • Conference call e incontri <i>One-to-One</i> con i principali ESG provider e fondi di investimento ESG
 INNOVATION COMMUNITY <i>Fintech Start up Sviluppatori</i>	Business Innovation	• Eventi e-commerce in digitale: Prestashop Day, e-Commerce hub, E-commerce Day, Web marketing Festival, Netcomm Forum Live, E-commerce Week • Main Sponsor e interventi alla Milano Digital Week • Interventi al Wired Next Fest 2020 • Interventi a lab Forum • Interventi a Milano Finanza Digital Week

⁶ Indice dei contenuti del GRI Standards.

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	FUNZIONI AZIENDALI DI INGAGGIO	PRINCIPALI INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO
 COMUNITÀ Tessuto sociale locale e nazionale ambiente scuole e università	Brand&Communication, Institutional Affairs	• Lancio della campagna di comunicazione “Contactless e Mobile” per promuovere l’utilizzo di pagamenti contactless durante la pandemia • Progetto di educazione finanziaria nelle scuole in collaborazione con Fondazione per l’Educazione Finanziaria e al Risparmio (FEduF) con il coinvolgimento di 3.000 scuole secondarie attraverso webinar formativi • Supporto tramite fornitura della piattaforma XPay a Vivogreen: iniziativa per la costruzione del primo store totalmente in ottica <i>invisible payments</i> in Italia, sviluppata con il supporto delle scuole di Terni e votata al rilancio dei prodotti del territorio e della politica ‘zero waste’ • 4 convegni in modalità digitale sui pagamenti in collaborazione con Politecnico di Milano per un totale di circa 2.000 soggetti coinvolti • Main Sponsor di Campus Digital Party, evento di formazione dedicato a laureandi e laureati: più di 1.000 studenti coinvolti • Ciclo di interviste divulgative sulle ultime novità in materia di pagamenti digitali
 FORNITORI	Supply Chain Management	• Portale degli acquisti • Incontri one-to-one
 MASS MEDIA	External Communication&Media Relations	• Pubblicazione di 63 comunicati stampa • Pubblicazione di 6.298 articoli su carta stampata e sui principali 100 siti web di informazione

I suggerimenti e le aree di miglioramento emerse dalle indagini di rilevazione della soddisfazione dei dipendenti e dei clienti sono inclusi nei capitoli di riferimento “Centralità del cliente” e “Responsabilità verso le Persone”.

La Matrice di materialità

Nel 2020, la **Matrice di materialità di Nexi è stata aggiornata in linea con l'impegno assunto nel 2019 di coinvolgere direttamente gli Stakeholder nella valutazione della significatività dei temi materiali**. L'obiettivo dell'analisi di materialità 2020 è stato quello di assicurare il principio di *inclusiveness* degli Stakeholder e di rispondere al meglio alle loro aspettative e interessi, utilizzando gli input ricevuti per individuare aree di azione e possibili opportunità⁷.

Partendo quindi dai temi materiali inclusi nella Matrice dello scorso anno sono stati esaminati i documenti interni chiave, quali il piano industriale, effettuate analisi di settore e di benchmark, della normativa emergente e delle tematiche affrontate dai media, degli elementi oggetto di valutazione da parte di agenzie di rating e analisti ESG e investitori istituzionali.

I temi identificati, in numero di 18, coincidono con i temi rappresentati nella Matrice di materialità del 2019. Il processo per valutare gli impatti sul Gruppo e sugli Stakeholder di tali temi si è articolato, invece, nelle seguenti fasi:

1. coinvolgimento diretto del **Top Management** per individuare la rilevanza del Gruppo Nexi in termini di impatto su strategia, struttura del governo societario, performance e prospettive per il medio-lungo periodo;

2. coinvolgimento diretto di un consistente **campione di Stakeholder**, considerando tutte le categorie, mediante compilazione di una survey anonima al fine di intercettare la rilevanza espressa sui temi materiali, in termini di influenza sulle loro decisioni;

3. elaborazione dei risultati delle survey **ponderando temi e categoria di Stakeholder in considerazione del ruolo strategico** ricoperto da ogni categoria rispecchiandone il grado di responsabilità, rilevanza, tensione e dipendenza;

4. condivisione dei risultati delle survey con il Top Management, l'Amministratore Delegato e il Presidente del Consiglio di Amministrazione di Nexi per assicurare l'allineamento con la strategia di business;

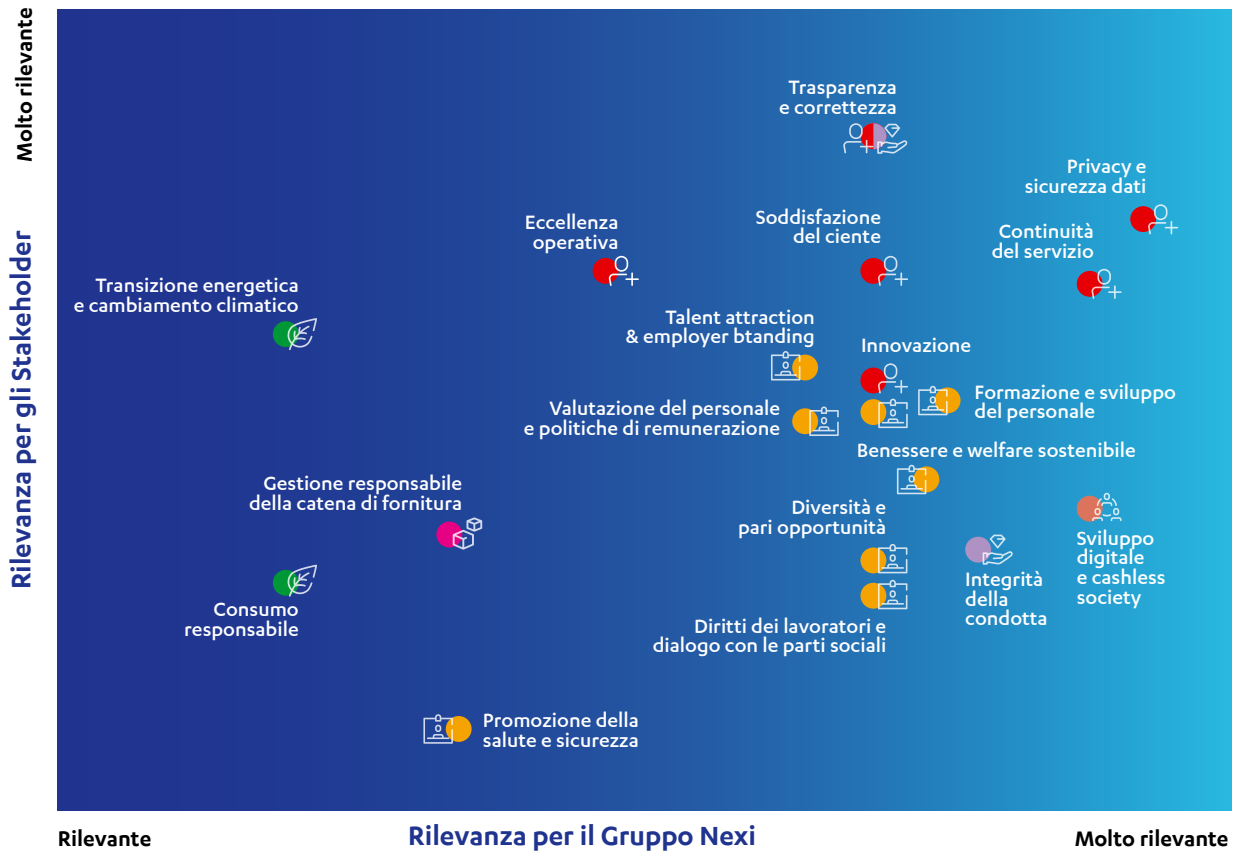
5. presentazione della bozza della Matrice di materialità al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità per parere preventivo in data 17 dicembre 2020;

6. approvazione della Matrice di materialità da parte del **Consiglio di Amministrazione** nella seduta del 22 dicembre 2020;

7. condivisione della Matrice di materialità nei CdA delle società del Gruppo Nexi per opportuna informativa.

⁷ La periodicità di aggiornamento della Matrice di materialità, in accordo a quanto definito nella procedura organizzativa "Predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario", avviene con cadenza annuale ovvero in un arco temporale minore in considerazione delle evoluzioni del contesto interno ed esterno al Gruppo.

MATRICE DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO NEXI 2020



Legenda

Ambiti del D. Lgs 254/2016⁸

			Governance		Personale		Ambiente
			Clienti		Comunità		Catena di fornitura

I diversi temi materiali, invariati rispetto al 2019, sono quindi stati ricondotti agli ambiti di sostenibilità rilevanti del Gruppo Nexi e a i relativi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite⁹.

⁸ Il tema relativo al rispetto dei Diritti umani, in considerazione del contesto territoriale, normativo e di business in cui il Gruppo opera, è ricompreso nei temi: «Diritto dei lavoratori e dialogo con le parti sociali», «Diversità e pari opportunità», «Promozione della salute e sicurezza», «Benessere e welfare sostenibile» e «Gestione responsabile della catena di fornitura».

⁹ Alcuni dei temi materiali riportati nella Matrice di materialità del 2019 sono stati rinominati. In particolare: "Digitalizzazione dei pagamenti in Italia" in "Sviluppo digitale e cashless society", "Efficienza energetica ed emissioni CO₂" in "Transizione energetica e cambiamento climatico", "Consumo responsabile e gestione dei rifiuti" in "Consumo responsabile", "Occupazione e dialogo con le parti sociali" in "Diritti dei lavoratori e dialogo con le parti sociali".

TEMI MATRICE DI MATERIALITÀ

Trasparenza e correttezza

Rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con i clienti e con il mercato in cui Nexi opera

**RESPONSABILITÀ
ISTITUZIONALE,
ETICA E INTEGRITÀ**



Integrità nella condotta

Impegno costante nella lotta alla corruzione e promozione di comportamenti etici nella condotta e nella cultura aziendale

Innovazione

Investimenti continui per accelerare lo sviluppo di soluzioni semplici e tecnologicamente all'avanguardia nell'ambito dei pagamenti digitali

**MODERNIZZAZIONE
E PROGRESSO
DEL PAESE**



Sviluppo digitale e cashless society

Impegno e partecipazione attiva per la modernizzazione e progresso del Paese attraverso expertise e soluzioni di business volte a diffondere i pagamenti digitali come forma sostituita al contante perché più sicura, semplice ed efficiente



Privacy e sicurezza dati

Tutela della privacy e presidio della sicurezza dei dati, per garantire il corretto uso delle informazioni sensibili e la prevenzione degli attacchi informatici volti al furto o alla compromissione di dati aziendali e dei clienti

**CENTRALITÀ
DEL CLIENTE**



Soddisfazione del cliente

Impegno per raggiungere il primato nella customer experience nei pagamenti digitali, migliorare continuamente in tutti i punti di contatto con il cliente ed essere un'eccellenza per le Banche partner



Continuità del servizio

Erogazione di un servizio affidabile e continuativo, garantito da una governance efficace ed elevati standard operativi e tecnologici

Eccellenza operativa

Costante miglioramento volto al progressivo aumento dei livelli di servizio offerto attraverso iniziative e programmi dedicati

TEMI MATRICE DI MATERIALITÀ

Formazione e sviluppo

Impegno nel favorire la crescita personale e professionale delle Persone di Nexi, attraverso un sistema di percorsi differenziati di sviluppo che ne valorizzi competenze e attitudini

Talent attraction & Employer Branding

Capacità di attrarre e trattenere talenti garantendo un ambiente di lavoro competente, dinamico e in grado di affrontare le sfide del futuro

Valutazione performance e politiche di remunerazione

Valutazione delle performance e strategie di sviluppo delle carriere, per valorizzare le Persone di Nexi, garantire un'equa remunerazione anche rispetto al raggiungimento di target di sostenibilità

Diversità e pari opportunità

Valorizzazione di tutte le diversità e promozione dell'inclusione di tutte le Persone di Nexi, prevenendo ogni forma di discriminazione e garantendo percorsi di crescita equi

Benessere e welfare sostenibile

Attenzione al benessere delle persone di Nexi e delle loro famiglie, attraverso soluzioni di work-life balance e servizi di welfare differenziati sulle specifiche esigenze

Diritti dei lavoratori e dialogo con le parti sociali

Tutela dei diritti dei lavoratori secondo la normativa attuale vigente e promozione del dialogo con le rappresentanze sindacali

Promozione della salute e sicurezza

Attività di prevenzione, promozione e formazione in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro

RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE



Gestione responsabile della catena di fornitura

Selezione di fornitori che agiscano nel rispetto di criteri di sostenibilità sociale e ambientale e che assicurino un servizio di qualità

CATENA DI FORNITURA



Transizione energetica e cambiamento climatico

Utilizzo di energie rinnovabili, efficientamento energetico e perseguimento di azioni per la riduzione delle emissioni dirette e indirette in atmosfera

TUTELA DELL'AMBIENTE



Consumo responsabile

Gestione dei processi e dello smaltimento dei rifiuti in ottica sostenibile, perseguendo l'ottimizzazione del ciclo di vita dei prodotti e delle materie consumate, a supporto dell'economia circolare



PRINCIPALI RISULTATI DEL GRUPPO NEXI NEL 2020

(In riferimento ai target degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile)



SALUTE E BENESSERE

- Abilitazione di oltre il **95% dei dipendenti alle modalità di lavoro da remoto**, incluse le attività di *call center*, e garantiti adeguati *standard* di sicurezza e protezione individuale al restante personale in servizio presso le sedi operative
- **Formazione obbligatoria** per tutti i lavoratori in materia di **rischi** generali, rischi specifici dei lavoratori e sulla pandemia da **Covid-19**
- Verifica dei requisiti tecnico-professionali dei fornitori del Gruppo Nexi e **valutazione dei Rischi Interferenziali** (DUVRI) che potenzialmente potrebbero configurarsi all'interno dei luoghi di lavoro
- **Zero decessi** e un solo infortunio **sul lavoro**
- Iniziative di **welfare per i dipendenti**: polizza vita, polizza infortuni professionali ed extraprofessionali, polizza invalidità permanente da malattia; previdenza complementare, assistenza sanitaria per i dipendenti e per tutti i componenti ricompresi nello stato di famiglia, permessi per visite mediche retribuite e permessi aggiuntivi in caso di familiari portatori di handicap



ISTRUZIONE DI QUALITÀ

- **30 ore di formazione media** per dipendente
- **Sponsorizzazione di MBA** in collaborazione con Luiss Business School, master su innovazione, digital e trasformazione in collaborazione con RCS Academy Business School; promozione e sponsorizzazione di altri corsi di formazione per i dipendenti
- **Nexi Academy** dedicata a neo laureati e laureandi e finalizzata a sviluppare abilità tecniche e soft skills rilevanti nel mondo del lavoro
- **Leadership school** - corsi specifici per il management
- Progetto **SkillUp di mappatura e valorizzazione delle competenze** delle persone e volto a sviluppare il capitale umano del Gruppo
- Spazi giornalieri di apprendimento on line nei mesi di lavoro da remoto, **"learning square"**, dedicati alla quasi totalità della popolazione aziendale e definiti in collaborazione con *The Human Resources Community HRC*
- Finanziamento di **borse di studio** in collaborazione con l'organizzazione no-profit Elis a beneficio di giovani studenti di ingegneria informatica non abbienti che si specializzano su tematiche di innovazione presso l'Innovation Hub del Politecnico di Milano
- Programmi di **educazione finanziaria** in tema di digitalizzazione in **collaborazione con FEduF**, 3.000 scuole secondarie coinvolte

PRINCIPALI RISULTATI DEL GRUPPO NEXI NEL 2020

(In riferimento ai target degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile)



PARITÀ DI GENERE

- **Presenza femminile** nel Gruppo è pari a **47%**
- Consolidamento della **presenza femminile nella Governance**:
 - Consiglio di Amministrazione: 31%
 - Comitato Strategico: 14%
 - Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità: 67%
 - Comitato Remunerazioni e nomine: 67%
 - Comitato Operazioni con parti correlate: 67%
- **Partnership con Valore D** per sostenere la leadership femminile in azienda avvio di percorsi manageriali dedicati a C-Level, Senior e Middle Manager
- Percorsi di **mentoring nell'ambito del Women Empowerment Program**, programma interaziendale dedicato a donne manager senior e giovani
- Adesione al **percorso European Women on Boards**, progetto internazionale destinato a Manager C Level e focalizzato su tematiche di *digital transformation*, nuovi trend e sviluppo della leadership
- Partecipazione al **progetto di StartUp Italia "Unstoppable Women"** all'interno della Milano Digital Week, per valorizzare chi, nell'universo femminile, si è distinto nell'innovazione
- **Finanziamento dello sviluppo app BrightSky** per fornire informazioni, risorse e supporto a donne che subiscono violenza e persone a loro vicine in assoluta riservatezza e anonimato
- **Supporto alla genitorialità** tramite piattaforma dedicata per usufruire servizi di ricerca babysitter o assistenza anziani, erogazione della remunerazione variabile anche in caso di periodi di assenza del dipendente per maternità o paternità



ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

- **100% di energia acquistata** dalla rete proveniente **da fonti rinnovabili** coperte da garanzie di origine, sia per le sedi del Gruppo che per i Data Center



LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

- Inserimento di più di **400 persone nel triennio 2017-2020**
- **100% dipendenti** del Gruppo **coperti da CCNL**
- **Graduate Program** per facilitare l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro
- **Supporto agli esercenti nelle fasi di lockdown** per convertire parte della loro attività commerciali in remoto, attraverso l'utilizzo di Mobile POS a canone zero per i pagamenti in mobilità, ossia alla consegna, oppure abilitandoli, con il servizio di *Pay-by Link*, a modelli cosiddetti call & collect che prevedono il pagamento tramite mail, chat, sms. Supporto anche economico con il rimborso delle commissioni sui micropagamenti, ossia le transazioni fino a 10 euro di spesa. Definizione di iniziative di "Social Commerce" per supportare i piccoli e medi esercenti nella vendita da remoto tramite pagine sui maggiori social network

PRINCIPALI RISULTATI DEL GRUPPO NEXI NEL 2020

(In riferimento ai target degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile)



IMPRESE INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

- **100 milioni** di Euro investiti in tecnologia
- Circa **43 milioni** di carte di pagamento gestite, circa **900.000** esercenti, **12.800** ATM, circa **480 mila** postazioni di e-banking e **900 milioni** di transazioni nei servizi di clearing
- **Governance** dei rischi sulla sicurezza informatica e sul rispetto della privacy
- **Formazione** specifica su cybersecurity
- **Sostegno alla ricerca scientifica e all'innovazione** tramite partnership e collaborazioni¹⁰



RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE

- Sviluppo app **YAP** per accesso a strumenti di pagamenti digitali alle fasce più giovani
- Adozione del **Codice Etico, Policy di Sostenibilità**
- Presenza **canali anonimi per comunicare eventuali violazioni di norme ed episodi di corruzione**, come previsto dalla Policy *Whistleblowing* e dai meccanismi dell'Organismo di vigilanza 231 (nessuna segnalazione tramite il canale *Whistleblowing*, né segnalazioni ricevute dalla Funzione Audit riguardo episodi di discriminazioni accertati)
- **Elargizioni** annuali per i **dipendenti con familiari affetti da handicap**
- **Erogazione** per necessità formative e di **acquisto di strumentazioni a supporto dei figli dei dipendenti che soffrono di disturbi dell'apprendimento (DSA)** nella fase pandemica
- Raccolta fondi per **#uniticelafaremo a favore dell'Ospedale Covid-19 Fiera Milano**, che ha raggiunto il **milione di euro**



CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

- Obbligo di **presa visione e rispetto da parte di tutti i fornitori dei principi inclusi nel Modello 231, nel Codice Etico e nella Policy di Sostenibilità**
- Verifiche del **rispetto delle normative** a tutela degli **aspetti sociali e solidità economico-patrimoniale per i fornitori**
- Il **99% circa dei rifiuti** prodotti sono **destinati a riciclo**
- **Progetti di digitalizzazione** (es. *on-boarding* digitale dei clienti) per favorire la riduzione dell'utilizzo della carta nei processi

¹⁰ L'elenco completo delle partnership e delle collaborazioni del Gruppo è riportato nel capitolo Indicatori del GRI Standards.

PRINCIPALI RISULTATI DEL GRUPPO NEXI NEL 2020

(In riferimento ai target degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile)



LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

- **Estensione inventario delle emissioni di Gruppo** per una più accurata e trasparente rendicontazione degli indicatori delle emissioni **dirette di Scope 1 e indirette di Scope 2 e Scope 3** con l'ambizioso obiettivo di definire dei target di riduzione delle emissioni in accordo ai criteri *Science Based Target Initiatives*, allineati all'Accordo di Parigi
- **Certificazione ISO 14001¹¹** per Nexi Payments



PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE

- Definizione del **Codice etico, Modello 231 e Policy di Sostenibilità**
- Regolamento **antiriciclaggio e anti terrorismo**
- **Approvazione Policy su anticorruzione nel marzo 2021**
- Processo di **Enterprise Risk Assessment, integrato con aspetti di sostenibilità** per l'identificazione, la valutazione e la gestione dei rischi correlati
- **Impegno di aderire progressivamente alle raccomandazioni Task Force on Climate-related Financial Disclosures** stabilite dal Financial Stability Board per la rendicontazione sui rischi e sulle opportunità derivanti dal cambiamento climatico
- **Certificazione SA8000** per Nexi Payments¹²

¹¹ In relazione alle attività di "Soluzioni di pagamenti digitali: fornitura di terminali POS con relativi software e servizi attraverso le fasi di progettazione, sviluppo, erogazione e assistenza". La certificazione è stata rilasciata a gennaio 2021 dall'Organismo DNV-GL.

¹² Alla data di predisposizione della Dichiarazione è in corso l'iter di emissione del certificato da parte dell'ente DNV-GL.

4

RESPONSABILITÀ ISTITUZIONALE, ETICA E INTEGRITÀ

La Corporate Governance	34
Il Sistema dei controlli interni e di Gestione dei Rischi - SCIGR	39
Etica, trasparenza e correttezza nello svolgimento del business	49

[TRASPARENZA E CORRETTEZZA: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]
 [INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GESTIONE DELLE INFORMAZIONI PRIVILEGIATE]
 [PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]
 [GRI 102-5] [GRI 102-18] [GRI 102-11] [GRI 102-15] [GRI 102-16] [GRI 102-17] [GRI 102-19] [GRI 102-22] [GRI 102-24] [GRI 102-25] [GRI 102-26] [GRI 102-27]
 [GRI 102-28] [GRI 102-30] [GRI 102-31] [GRI 102-32] [GRI 103-2] [GRI 201-2] [GRI 205-3] [GRI 206-1] [GRI 207-1] [GRI 207-2]
 [GRI 207-3] [GRI 207-4] [GRI 417-3] [GRI 418-1] [GRI 419-1]

RESPONSABILITÀ ISTITUZIONALE, ETICA E INTEGRITÀ

La Corporate Governance

Il modello di Corporate Governance di Nexi si ispira e aderisce alle raccomandazioni e a i principi del Codice di Corporate Governance delle Società Quotate 2020 promosso da Borsa Italiana. La struttura è basata su un modello tradizionale conforme a quanto previsto dalla normativa in materia di emittenti quotati.

ATTIVITÀ DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI

Assemblea degli Azionisti

Si esprime sulle decisioni più rilevanti dell'azienda, nominando il Consiglio di Amministrazione, approvando la Relazione finanziaria consolidata e le modifiche allo Statuto

Consiglio di Amministrazione

Compie tutti gli atti opportuni per il raggiungimento degli scopi sociali, a eccezione di quanto espressamente riservato dalla legge o dallo Statuto all'Assemblea. Al Consiglio di Amministrazione sono, inoltre, attribuiti la determinazione del disegno imprenditoriale unitario del Gruppo Nexi con il supporto dei diversi Comitati interni al Consiglio - i Comitati Endoconsiliari

Comitato Strategico

Con funzioni consultive in merito, tra l'altro, a piani strategici di Gruppo, linee guida dei piani industriali di Gruppo, performance delle linee di business, operazioni straordinarie, strategie e policies in materia finanziaria e struttura organizzativa delle società controllate

Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità

Valuta l'idoneità dell'informazione periodica, finanziaria e non finanziaria, esprime pareri su specifici aspetti inerenti l'identificazione dei principali rischi aziendali, monitora l'autonomia, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza della Funzione di Audit e svolge funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di sostenibilità

Comitato Remunerazione e Nomine

Con funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di definizione delle politiche di remunerazione degli amministratori e dei dirigenti con responsabilità strategiche

Comitato Operazioni con Parti Correlate

Con la responsabilità di esprimere pareri su operazioni con le parti correlate del Gruppo

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI

Componenti	Carica nel CdA	Comitato Strategico	Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	Comitato Remunerazione e Nomine	Comitato Operazione con Parti Correlate	Consigliere Esecutivo	Consigliere Indipendente
Michaela Castelli	Presidente	Membro					X
Giuseppe Capponcelli	Vicepresidente	Membro					
Paolo Bertoluzzo	Amministratore Delegato	Presidente				X	
Luca Bassi	Amministratore	Membro		Membro			
Francesco Casiraghi	Amministratore	Membro	Membro				
Elisa Corghi	Amministratore		Presidente	Membro	Presidente		X
Simone Cucchetti	Amministratore	Membro					
Federico Ghizzoni	Amministratore						
Maurizio Mussi	Amministratore						
Jeffrey David Paduch	Amministratore	Membro					
Antonio Patuelli	Amministratore				Membro		X
Marinella Soldi	Amministratore		Membro	Presidente	Membro		X
Luisa Torchia	Amministratore						X

Composizione del CdA e dei Comitati Endoconsiliari per genere e per età	"Donne nr"	"Donne %"	"Uomini nr"	"Uomini %"	"30-50 nr"	"30-50 %"	">50 nr"	">50 %"	"Totale nr"
Consiglio di Amministrazione	4	31%	9	69%	7	54%	6	46%	13
Comitato Strategico	1	14%	6	86%	5	71%	2	29%	7
Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	2	67%	1	33%	2	67%	1	33%	3
Comitato Remunerazione e nomine	2	67%	1	33%	2	67%	1	33%	3
Comitato Operazioni con Parti Correlate	2	67%	1	33%	1	33%	2	67%	3

IL RUOLO DEL PRESIDENTE

Ai sensi dell'art. 17 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione elegge tra i suoi membri il Presidente, se non già eletto dall'Assemblea. Il Presidente convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, stabilendone l'ordine del giorno e assicurando che siano trattate con priorità le questioni di rilevanza strategica. Il Presidente non ha deleghe gestionali e non svolge pertanto un ruolo operativo.

IL RUOLO DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

La direzione del Gruppo Nexi è affidata all'Amministratore Delegato che svolge anche il ruolo di Direttore Generale. All'Amministratore Delegato, in linea con gli indirizzi fissati dal Consiglio di Amministrazione, spetta il compito di dirigere e coordinare le varie componenti aziendali ai fini dell'attuazione del disegno imprenditoriale unitario del Gruppo. L'Amministratore Delegato garantisce il coordinamento e la direzione unitaria delle società iscritte nel perimetro del Gruppo.

Partecipazione alle riunioni del CdA e dei Comitati Endoconsiliari	Numero di riunioni	Tasso medio di partecipazione
Consiglio di Amministrazione	17	91%
Comitato Strategico	12	100%
Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	9	96%
Comitato Remunerazione e Nomine	7	76%
Comitato Operazioni con Parti Correlate	14	100%

I consiglieri sono dotati dei requisiti di onorabilità e soddisfano i criteri di competenza e correttezza secondo quanto previsto dalla legge e sono altresì soggetti ai cosiddetti divieti di *interlocking*.

La Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari di Nexi, consultabile sul sito www.nexi.it, fornisce informazioni sugli Amministratori di Nexi in relazione a *curricula*, *diversity*, qualifiche di indipendenza, presenze alla riunioni del Consiglio e dei Comitati Endoconsiliari di

cui sono membri ed eventuali incarichi ricoperti in altre Società.

I compensi spettanti ai componenti del Consiglio di Amministrazione sono determinati dall'Assemblea. Per maggiori informazioni sulle politiche e sui compensi del Consiglio di Amministrazione e dei Dirigenti con compiti strategici si rimanda alla Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti disponibile sul sito www.nexi.it.

GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Il Consiglio di Amministrazione di Nexi è l'organo responsabile per l'indirizzo strategico e la supervisione delle attività, dei risultati e degli impatti di sostenibilità per il Gruppo. In particolare:

- definisce i principi, le linee guida, gli obiettivi e gli impegni in riferimento alle tematiche di sostenibilità rilevanti per Nexi, in coerenza con gli obiettivi strategici del Gruppo e con le necessità e le aspettative degli Stakeholder interni ed esterni al Gruppo
- supervisiona la corretta diffusione dei principi e delle linee guida definiti nella presente Policy, nonché la loro applicazione presso tutte le Società del Gruppo, così come ai relativi organi Sociali, ai dipendenti, ai collaboratori, ai fornitori e a tutti gli altri business partner che operano in nome e per conto del Gruppo nei territori in cui il Gruppo opera;
- valuta periodicamente i risultati e gli impatti nonché l'adeguatezza e l'efficacia dei principi e delle linee guida per la pianificazione e la gestione delle tematiche di sostenibilità rilevanti, in considerazione delle evoluzioni del contesto interno ed esterno al Gruppo;
- coerentemente con l'obiettivo di creare valore sostenibile nel tempo per tutti gli Stakeholder e in conformità al Codice di Corporate Governance delle Società Quotate, nell'ambito dei programmi di riconoscimento delle performance e delle previsioni della Politica di remunerazione tramite il Comitato Remunerazione e Nomine, definisce il percorso di progressiva integrazione degli obiettivi strategici per il top management e per gli amministratori esecutivi con obiettivi di sostenibilità, cosiddetti ESG, in riferimento a componenti legate a parametri di sostenibilità ambientale, sociale e di governance;
- redige e approva la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente, al fine di garantire un'adeguata rendicontazione delle attività svolte dal Gruppo in materia di sostenibilità, dei risultati raggiunti, degli impegni assunti e degli impatti rilevanti prodotti dal Gruppo e sul Gruppo in riferimento alle tematiche di sostenibilità rilevanti.

Il Consiglio di Amministrazione delle società del Gruppo Nexi:

- recepisce la Policy di Sostenibilità approvata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo;
- è responsabile della piena e corretta attuazione dei principi e delle linee guida inclusi nella Policy;
- informa tempestivamente il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo di ogni evoluzione ritenuta significativa in merito alle tematiche di sostenibilità rilevanti di propria competenza.

Il Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità svolge funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo in materia di sostenibilità. In particolare:

- esamina e valuta le tematiche di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività di impresa e alle dinamiche di interazione con gli Stakeholder, con l'obiettivo di un miglioramento continuo del profilo di sostenibilità di Gruppo;

- monitora il posizionamento di Nexi sui temi di sostenibilità con l'obiettivo di un costante allineamento con le normative vigenti e insorgenti e con le migliori pratiche di mercato;
- esprime su richiesta del Consiglio di Amministrazione, pareri su eventuali ulteriori tematiche di sostenibilità;
- esamina e valuta la Dichiarazione di carattere non finanziario di Gruppo.

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

- contribuisce all'identificazione delle tematiche di sostenibilità rilevanti;
- propone iniziative e obiettivi, anche in considerazione dei rischi relativi al business e di quelli inerenti le tematiche di sostenibilità;
- esegue le iniziative e rendiconta i risultati conseguiti e l'avanzamento rispetto agli obiettivi definiti e approvati dal CdA di Nexi;
- svolge attività di advocacy interna ed esterna occupandosi del coinvolgimento degli Stakeholder, interni ed esterni, del Gruppo;
- segnala tempestivamente alla funzione responsabile per la Corporate Social Responsibility ogni evoluzione ritenuta significativa in merito alle tematiche di sostenibilità rilevanti per il Gruppo di propria competenza.

La Funzione responsabile per la Corporate Social Responsibility, nell'ambito della funzione di Corporate & External Affairs:

- coordina e monitora il processo complessivo di predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Gruppo;
- coordina lo sviluppo della strategia in materia di sostenibilità attraverso il dialogo e il coinvolgimento del Management;
- riferisce al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità sulla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Gruppo, sullo sviluppo di strategie in materia di sostenibilità, sui risultati conseguiti e l'avanzamento rispetto agli obiettivi in linea con la strategia, i principi e le linee guida definiti dal Consiglio di Amministrazione di Nexi.

Nel percorso di integrazione della Sostenibilità nella strategia, nella pianificazione e nell'operatività quotidiana e nella cultura aziendale di tutto il Gruppo, il **Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità e il Consiglio di Amministrazione di Nexi sono stati regolarmente coinvolti nel corso del 2020** nelle seguenti attività:

- supervisione e monitoraggio del piano delle progettualità condotte nel 2020 per il miglioramento delle performance di sostenibilità, tenuto conto dei risultati degli assessment dei principali ESG - *Environmental, Social, Governance* - data provider, del contesto competitivo in cui il Gruppo opera, dell'evoluzione del contesto regolamentare e delle best practices;
- esame e approvazione della Matrice di materialità 2020;
- esame e approvazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario in compliance al D.lgs. 254/2016;
- valutazione dei risultati raggiunti nel 2020 e definizione del piano di intervento per il 2021.

Le risultanze dell'Autovalutazione del Consiglio di Amministrazione 2020, condotta da un advisor esterno, confermano che il CdA è consapevole dell'importanza delle questioni legate alla sostenibilità, alla sicurezza e all'ambiente. Sono state fatte delle sessioni ad-hoc di approfondimento sui temi ESG e il livello di commitment e di condivisione del percorso intrapreso dal Gruppo è di buon livello.

Tutti i Consiglieri sono concordi nel voler dedicare maggiore spazio ai temi di sostenibilità nell'agenda del Consiglio di Amministrazione, al fine di consolidare il presidio delle tematiche e avviare sempre nuove iniziative e progettualità. I dettagli del processo di Autovalutazione e le risultanze sono stati presentati e discussi nella seduta del Consiglio dell'11 marzo 2021 (e precedentemente dal Comitato Remunerazione e Nomine nella seduta del 3 marzo 2021) e sintetizzati nella Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari disponibile sul sito www.nexi.it.

In tale percorso di integrazione si collocano le seguenti **azioni e riconoscimenti relativi alla sostenibilità per il 2020**:

- **approvazione della Policy di Sostenibilità del Gruppo Nexi nel Consiglio di Amministrazione in data 30 luglio 2020.** Ispirata ai principali standard nazionali e internazionali e redatta in armonia con il Codice Etico, il Modello Organizzativo 231 e con tutte le politiche e procedure di Gruppo attualmente in vigore, la Policy stabilisce i principi di riferimento sui quali è basato l'approccio alla Sostenibilità relativamente alla gestione delle tematiche Ambientali, Sociali e di Governance
- **coinvolgimento dei consiglieri in una sessione dedicata di *induction* sui temi di sostenibilità**
- **introduzione di uno specifico obiettivo nello schema di MBO dell'Amministratore Delegato e dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche, costituito dal "*People Value*",** volto a mantenere sempre più focalizzato il management sugli obiettivi di crescita di lungo termine
- **inclusione nell'edizione 2021 del *Sustainability Yearbook* di S&P Global, nel primo anno di partecipazione del Gruppo al *Corporate Sustainability Assessment*** - processo di valutazione annuale che analizza le performance di sostenibilità di oltre 7.000 imprese a maggiore capitalizzazione nel mondo. S&P Global è uno dei principali fornitori al mondo di rating indipendenti e fornisce al mercato dei capitali, analisi e ricerche che aumentino la trasparenza sui fattori ESG
- **inclusione nei rating di CPD** (già Carbon Disclosure Project). IL CDP supportato da oltre 500 investitori internazionali con asset gestiti superiori a 96.000 miliardi di dollari, promuove a livello mondiale, l'attenzione alla gestione di rischi ed impatti inerenti al cambiamento climatico, invitando le imprese a fornire articolate e puntuali informazioni sulla loro capacità di gestire il tema
- **inclusione nei rating di Standard Ethics.** La valutazione condotta dall'agenzia si concentra sugli aspetti di governo societario, ambientali, sociali e misura il livello di compliance alle indicazioni della UE, dell'OCSE e delle Nazioni Unite, offrendo una misura del livello di adesione delle pratiche adottate dalle imprese richiedenti alle maggiori indicazioni internazionali sulla sostenibilità
- **inclusione nell'ESG rating di MSCI.** Il rating misura la resilienza nel lungo termine ai rischi ESG connessi al settore di appartenenza, e confronta l'esposizione relativa ai rischi ed il management degli stessi da parte dei diversi peers che operano in uno specifico settore
- **inclusione nel Bloomberg *Global Gender-Equality Index*, GEI, nel suo primo anno di partecipazione.** L'indice misura l'uguaglianza di genere basandosi su cinque pilastri: leadership femminile e *talent pipeline*, parità di retribuzione e uguaglianza retributiva tra i sessi, cultura inclusiva, politiche contro le molestie e attività di promozione verso il mondo femminile
- **certificazione ambientale ISO 14001 per Nexi Payments** in relazione alle attività di "Soluzioni di pagamenti digitali: fornitura di terminali POS con relativi software e servizi attraverso le fasi di progettazione, sviluppo, erogazione e assistenza"¹³
- **certificazione per Nexi Payments** rispetto allo standard internazionale **SA 8000 *Social Accountability*** da parte dell'Organismo DNV-GL¹⁴

¹³ Certificazione rilasciata a gennaio 2021 dall'Organismo DNV-GL.

¹⁴ Alla data di predisposizione della Dichiarazione è in corso l'iter di emissione del certificato da parte dell'ente DNV-GL.

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

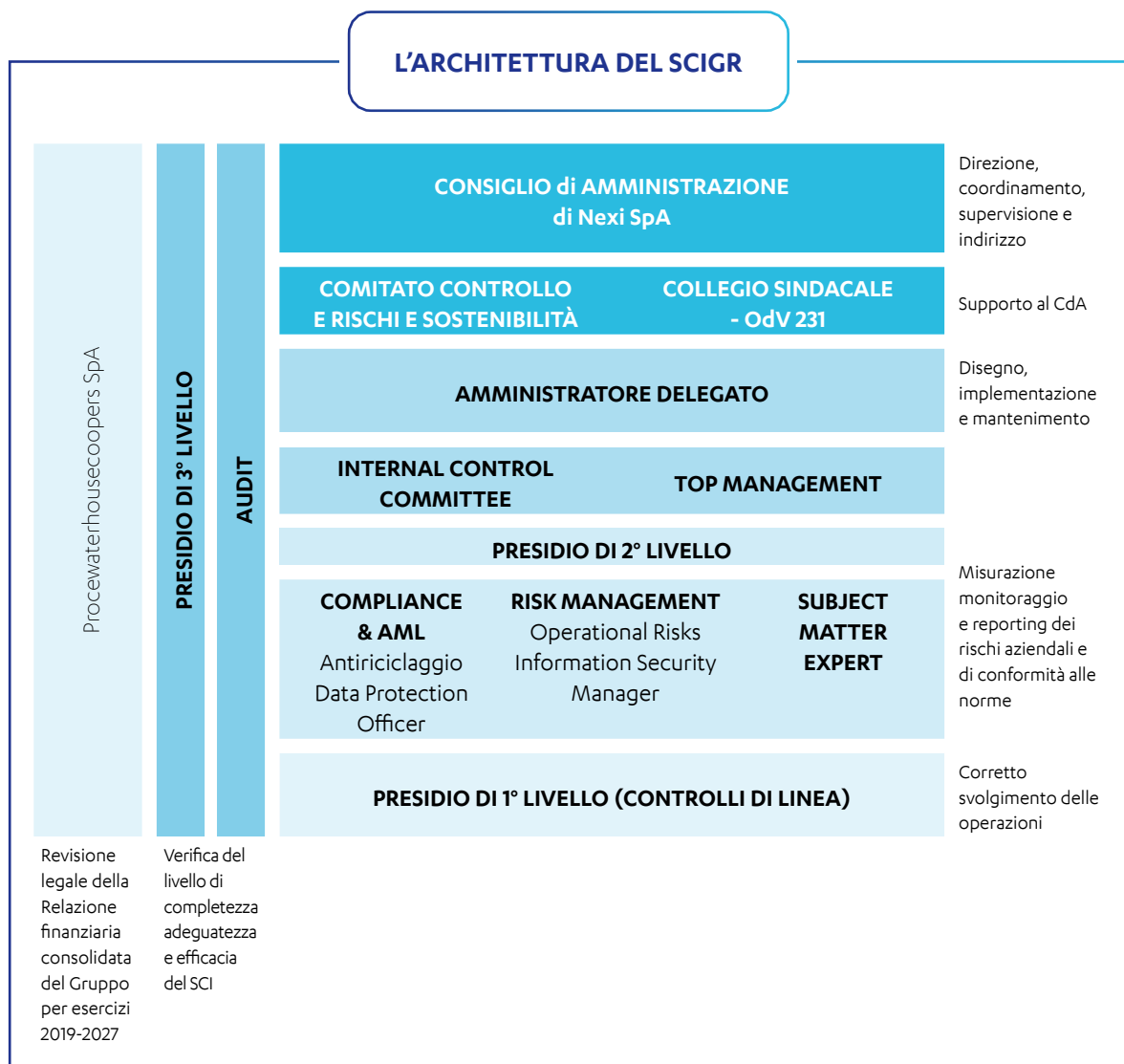
Il Consiglio di Amministrazione di Nexi ha implementato un Sistema dei Controlli Interni e di Gestione dei Rischi (SCIGR) conforme alle disposizioni del Codice di Corporate Governance e adeguato alla natura e alla dimensione dell'impresa con l'obiettivo di definire le linee strategiche e le politiche di gestione dei rischi di Gruppo, nonché di valutare l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile delle società controllate aventi rilevanza strategica.

Il SCIGR è di fatto costituito dall'insieme delle regole, procedure, strutture organizzative e risorse con le seguenti finalità:

- efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite economiche;

- affidabilità e integrità delle informazioni contabili e gestionali;
- conformità alle leggi e le normative in vigore, nonché con le politiche, i piani, i regolamenti e le disposizioni interne.

L'implementazione e la valutazione dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e del sistema dei controlli interni e gestione del rischio delle controllate rilevanti Nexi Payments e Mercury Payment Services sono riservate all'esclusiva competenza degli organi sociali delle stesse, in conformità alla normativa di vigilanza come recepita anche nel Regolamento di Gruppo sull'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento.



Il ruolo del Collegio Sindacale

Il **Collegio Sindacale**, composto da tre sindaci effettivi e due supplenti, eletti dall'Assemblea di Nexi il 13 febbraio 2019, **verifica il corretto esercizio dell'attività di controllo strategico e gestionale svolto dalla Capogruppo sulle società del Gruppo e opera in stretto raccordo con i corrispondenti organi delle società controllate.**

Il Collegio Sindacale di Nexi **svolge anche il ruolo di Organismo di Vigilanza 231 della Capogruppo e si identifica nel "Comitato per il Controllo Interno e la Revisione Contabile"** ai sensi dell'art. 19 del D.lgs. n. 39/2010.

Gli esiti del **processo di autovalutazione del Collegio Sindacale di Nexi per l'esercizio 2020**, presentati e discussi nella seduta del Consiglio dell'11 marzo 2021, **riportano una adeguata diversità dei suoi componenti sia per diversità di genere, di esperienza e di percorso formativo e competenze acquisite.** I risultati della autovalutazione sono riassunti nella Relazione sul Governo societario e gli assetti proprietari.

Il Collegio Sindacale di Nexi **vigila, inoltre, sulla conformità della "Procedura per la disciplina delle Operazioni con Parti Correlate - OPC" ai principi generali indicati nel regolamento recante disposizioni in materia di operazioni con parti correlate, adottato dalla Consob** con deliberazione n. 17221 del 12 marzo 2010 e successive modificazioni e integrazioni (Regolamento OPC), nonché sulla sua osservanza, e ne riferisce all'Assemblea della Società ai sensi dell'articolo 2429, secondo comma, del codice civile o dell'articolo 153 del TUF.

La Procedura, disponibile sul sito www.nexi.it, individua le regole che disciplinano l'approvazione e l'esecuzione delle Operazioni con Parti Correlate poste in essere da Nexi, direttamente oppure per il tramite di società controllate, al fine di assicurare la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni stesse.

Per i dettagli delle operazioni con parti correlate concluse nel 2020 si rimanda alla Relazione finanziaria consolidata pubblicata sul sito www.nexi.it.

MEMBRI DEL COLLEGIO SINDACALE		RUOLO
Piero Alonzo		Presidente
Mariella Tagliabue		Sindaco Effettivo
Marco Giuseppe Zanobio		Sindaco Effettivo
Tommaso Ghelfi		Sindaco Supplente
Andrea Carlo Zonca		Sindaco Supplente

IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO 231 E IL CODICE ETICO

Le società del Gruppo Nexi sono dotate di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex. D.lgs. 231/2001 (di seguito anche "Modello 231") **approvato dal Consiglio di Amministrazione previo parere positivo da parte dell'Organismo di Vigilanza**, istituito presso le singole società del Gruppo e identificato nel Collegio Sindacale, a garanzia del buon funzionamento e del costante aggiornamento del Modello stesso. Il Modello è **oggetto di monitoraggio nel continuo al fine di garantirne l'efficacia nel tempo e l'aggiornamento** rispetto a: novità legislative rilevanti, cambiamenti significativi della struttura organizzativa o dell'attività della società, violazioni del Modello stesso da parte dei soggetti apicali o dei loro sottoposti, risultati di attività di assessment volti a testarne l'efficacia, nonché ogni qualvolta sia ritenuto opportuno dalla Società. Tutte le attività e le strutture organizzative sono soggette alle verifiche connesse all'attuazione del Modello 231 e al rispetto del Codice Etico da parte dell'Organismo di Vigilanza di ogni società del Gruppo, che riferisce agli organi sociali in merito e predispone e attua il programma annuale delle attività di vigilanza in materia, anche per il tramite delle Funzioni di Audit nel Gruppo.

Costituisce parte integrante del Modello 231 il Codice Etico. Il Codice Etico è stato adottato al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori cui ispirarsi nello svolgimento dell'attività di impresa. Il Codice contiene riferimenti e principi guida, complementari agli obblighi giuridici e di autoregolamentazione, che orientano le condotte in continuità e coerenza con la missione del Gruppo e i suoi valori fondamentali. Il Codice Etico costituisce la base su cui è impiantato il sistema di controllo preventivo, affidato ad un apposito Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. Il Codice e i suoi eventuali aggiornamenti vengono definiti e approvati dal Consiglio di Amministrazione di ciascuna società del Gruppo Nexi.

Nel corso del 2020 è stato avviato il progetto di revisione e di armonizzazione tra i vari Modelli delle società del Gruppo, che ha già visto finalizzati i Modelli 231 e i Codici Etici di Nexi, Nexi Payments, Mercury Payment Services e di Help Line. Tali aggiornamenti hanno l'obiettivo di integrare i contenuti alla missione di Gruppo e di armonizzarli alle prescrizioni presenti nella nuova versione del Modello. In un'ottica di rivisitazione continua dei contenuti è stata inoltre prevista per tutte le società del Gruppo un'attività di aggiornamento con lo scopo di recepire le ultime novità legislative e in tema di organizzazione della struttura. Il Modello 231 di Nexi, Nexi Payments, Help Line e Mercury Payment Services, inclusi dei rispettivi Codici Etici, è disponibile sul sito www.nexi.it, www.mercurypaymentservices.it e www.helpline.it. **Tutti i dipendenti del Gruppo sono invitati con specifica comunicazione a prendere visione degli aggiornamenti dei Modelli 231.**

LE SEGNALAZIONI PER COMPORTAMENTI ILLECITI

Il Gruppo mette a disposizione canali informativi dedicati per facilitare il flusso di informazioni ed eventuali segnalazioni di comportamenti illeciti, sia a opera di dipendenti che di esterni, in violazione a norme, regolamenti e procedure interne, inclusa la violazione del Codice Etico e del Modello 231. In particolare, ogni flusso informativo può essere indirizzato:

- a una casella di posta elettronica indirizzata all'Organismo di Vigilanza. Ciascuna società del Gruppo ha una casella dedicata indicata nei rispettivi Codici Etici;
- in caso di segnalazioni anonime, a mezzo posta ordinaria/interna all'attenzione del responsabile del sistema interno di segnalazione delle violazioni delle norme o, qualora il soggetto segnalato sia il Responsabile pro tempore della funzione Compliance & AML di Nexi Payments, al "Responsabile della Funzione Audit";
- alla casella di posta elettronica indirizzata al Responsabile del sistema interno di segnalazione delle violazioni delle norme (Whistleblowing) identificato come il Responsabile della Funzione Compliance di Gruppo, o la Funzione di Audit nel caso la segnalazione sia rivolta a questi, che informa l'Organismo di Vigilanza.

Qualunque persona che, in buona fede, effettui una segnalazione è tutelato dal Gruppo contro ogni forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e, in ogni caso, è assicurato l'anonimato del segnalante. Nel corso del 2020 la procedura organizzativa di Gruppo relativa alle "Segnalazioni delle violazioni delle norme (Whistleblowing)", è stata aggiornata con particolare riferimento alle modalità operative con cui è possibile inoltrare una segnalazione.

Analogamente a quanto verificatosi lo scorso anno, nel corso del 2020 **non sono state ricevute segnalazioni tramite il canale Whistleblowing, né segnalazioni ricevute dalla Funzione Audit**, anche con riferimento a quanto reso noto al Responsabile della Funzione nel ruolo di segretario dell'Organismo di Vigilanza per le Società Nexi, Nexi Payments e Help Line.

Nel corso del 2020 non sono state ricevute segnalazioni riguardo episodi di discriminazioni accertati, per nessuna delle società del Gruppo.

LA POLICY ANTICORRUZIONE

Nel corso del 2020 è stata avviata la predisposizione della Policy Anticorruzione al fine di definire e divulgare i principi volti all'individuazione e prevenzione di potenziali atti di corruzione a tutte le parti interessate sia interne che esterne al Gruppo, tutelarne l'integrità e la reputazione, individuare le principali aree a rischio e definire ruoli e responsabilità all'interno del Gruppo. La Policy sarà approvata nel 2021.

Per il 2020 non si segnalano sanzioni per non conformità a regolamenti o leggi relativi a corruzione e riciclaggio, in linea con il 2019.

Il ruolo della Funzione Audit

La Funzione Audit ha il compito di valutare periodicamente la completezza, funzionalità e adeguatezza del Sistema dei Controlli Interni del Gruppo nel suo complesso, inclusi quelli sul sistema informativo e sulla sicurezza delle informazioni, nonché l'effettivo rispetto delle norme di legge, di statuto, di vigilanza, regolamentari e interne. La sua attività è basata sulla preventiva valutazione del Sistema dei Controlli Interni (SCI) in fase di pianificazione delle attività di verifica, sulla costante valutazione dei rischi caratterizzanti l'attività aziendale nonché sul grado di copertura dello SCI medesimo della Società. La Funzione Audit ha emesso il proprio Manuale interno che identifica gli standard di riferimento - nonché tutti i passaggi fondamentali da seguire nel processo di audit - e la Policy che regola le attività audit da parte di terzi verso Nexi e i suoi fornitori.

Nel corso 2020, la Funzione di Audit ha proseguito il percorso di affinamento del processo di valutazione dello SCI sia con gli adeguamenti già avviati nel primo semestre (i.e. cambiamenti ed evoluzioni del Gruppo) sia mediante la standardizzazione ed automazione dei processi di elaborazione ed analisi delle informazioni.

Anche per il 2020 è stato adottato il COSO Framework come normato nella nuova Procedura Organizzativa di Gruppo che descrive il processo adottato dalla Funzione di Audit onde pervenire a un giudizio complessivo dello SCI in termini di adeguatezza ed efficacia. **L'ultima valutazione dello SCI è stata condotta nel primo trimestre 2021, in riferimento all'anno 2020, e ha riportato un giudizio "favorevole" del Sistema dei controlli delle principali società che compongono il Gruppo¹⁵.**

In aggiunta nel periodo di rendicontazione è stata sviluppata una nuova reportistica manageriale periodica dedicata a tutti i componenti del top management. Grazie a essa ciascun membro riceve una vista completa dello stato dei rilievi relativi alla sua area, degli esiti degli interventi di audit intercorsi nel periodo nonché dei principali punti di attenzione emersi.

Tutti gli interventi sopra menzionati mirano al miglioramento continuo dell'efficacia dell'azione di audit attraverso una sempre più chiara e diretta correlazione con i principali rischi aziendali. A tal fine è inoltre particolarmente utile il **costante confronto e la collaborazione con la Funzione di Risk Management**.

Nel piano di Audit 2020 sono stati previsti i seguenti interventi negli ambiti di sostenibilità rilevanti:

- **Nexi Payments**
 - Audit per Certificazione SA 8000 (standard responsabilità sociale)
 - Analisi del processo Sviluppo del Personale
 - Sistema Premiante
 - Sistema di Gestione Ambientale ISO14001
- **Mercury Payment Services**
 - Analisi del processo Sviluppo del Personale
- **Help Line**
 - Analisi del processo Sviluppo del Personale
 - Certificazione ISO 9001 e UNI EN 15838

Il ruolo della Funzione Compliance & AML

L'obiettivo di **assicurare la conformità dell'operatività aziendale alle norme delle società del Gruppo vigilate è affidato alla Funzione Compliance & AML tramite controlli attuati, ex ante e nel continuo, secondo un approccio risk based**. Tra le attività di competenza, la Funzione Compliance & AML **effettua anche valutazioni sulla conformità delle clausole contrattuali in materia di comunicazioni ai clienti e agli Organi di Vigilanza e su impatti derivanti dalle nuove progettualità rispetto alle normative applicabili**. Fornisce assistenza e consulenza in relazione a specifiche richieste che possono essere formulate dagli organi sociali e dalle società del Gruppo vigilate rispetto alle aree normative di competenza. Inoltre, **collabora nell'attività di formazione del personale, anche al fine di diffondere una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto delle norme**.

Nel corso del 2020, analogamente a quanto verificatosi lo scorso anno non sono state ricevute segnalazioni dalla Funzione Audit riguardo episodi di corruzione accertati, anche con riferimento a quanto reso noto al Responsabile della Funzione nel ruolo di segretario dell'Organismo di Vigilanza per Nexi, Nexi Payments, Mercury Payments Services ed Help Line.

All'interno della Funzione Compliance & AML di Nexi Payments è collocata la Funzione Antiriciclaggio e la figura del Data Protection Officer - DPO - di Gruppo, che opera con specifico riferimento alle aree normative di rispettiva competenza.

¹⁵ Nexi, Nexi Payments, Mercury Payment Services e Help Line mentre non è stata applicata a Orbital Cultura date le sue dimensioni e l'operatività ridotta.

Antiriciclaggio

Per prevenire e contrastare la realizzazione di operazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, **la Funzione Antiriciclaggio ha adottato nel 2020 la Policy in materia di Antiriciclaggio oltre il Regolamento antiriciclaggio e antiterrorismo già presente nel 2019**, in recepimento alla Direttiva (UE) 2015/849 (cosiddetta "IV Direttiva Antiriciclaggio"), successivamente modificata dalla Direttiva (UE) 2018/843 (cosiddetta "V Direttiva Antiriciclaggio"). Il Responsabile della Funzione Compliance & AML ricopre anche il ruolo di Responsabile Antiriciclaggio aziendale e di Delegato Antiriciclaggio aziendale alla segnalazione delle operazioni sospette ex art. 35 D.lgs. 231/07.

La tutela della Privacy: Il DPO e la General Data Protection Regulation (GDPR)

Al DPO di Gruppo, è affidato il compito di sorvegliare per tutte le società del Gruppo l'osservanza del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati del 2016 e di ogni altra disposizione vigente relativa alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali a livello italiano ed europeo. Il DPO, in particolare, deve essere coinvolto su tutte le questioni inerenti alla protezione dei dati perso-

nali, fornisce consulenza sugli obblighi e sul rispetto della normativa vigente, rilascia pareri riguardanti il data *protection impact assessment*, informa e fornisce consulenza al Consiglio di Amministrazione e infine, funge da punto di contatto per l'Autorità garante per la protezione dei dati personali e gli interessati.

Il Regolamento privacy di Gruppo denominato "Protezione e Trattamento dei dati personali" disciplina inoltre le modalità di gestione dei reclami in materia di privacy. Per rafforzare la protezione dei dati di Nexi, sono stati rinnovati percorsi formativi on line per tutti i dipendenti, ivi compresi i Referenti Privacy, i Coordinatori Privacy e gli Amministratori di Sistema, nonché il Consiglio di Amministrazione. Nel corso del 2020 sono state definite delle attività di Privacy Readiness, volte a sviluppare un adeguato livello di maturità aziendale rispetto alla normativa sulla protezione dei dati personali attraverso Sensibilizzazione interna sui temi di protezione dei dati personali e sui fondamentali principi organizzativi e normativi di Nexi (modello organizzativo privacy, base giuridica, ecc.).

L'impianto normativo interno sulla protezione dei dati personali è stato aggiornato in considerazione dei cambiamenti organizzativi/operativi occorsi. Inoltre, è stato implementato uno strumento dedicato alla gestione degli adempimenti operativi in capo al DPO, nonché alla conservazione e archiviazione dei relativi atti.

SEGNALAZIONI PER PRESUNTE VIOLAZIONI AL CODICE PRIVACY

Nel 2020, l'Ufficio DPO di Nexi Payments ha ricevuto n.172 richieste da parte degli interessati, ai sensi degli artt. 15 e ss del GDPR, tutte evase. Di queste richieste, n.155 sono pervenute da parte di persone fisiche, n.17 da parte di persone non fisiche. In due casi la richiesta è pervenuta direttamente dall'Autorità Garante della Privacy. In particolare l'Autorità Garante ha inviato a Nexi Payments numero 2 richieste di informazioni relative a due ricorsi di clienti, che sono state evase e per le quali, alla data della presente Dichiarazione, non è ancora pervenuto un riscontro da parte dell'Autorità.

Nel corso del 2020, si segnala che in Nexi Payments sono stati registrati tre eventi di minore rilevanza non meritevoli di segnalazione all'Autorità Garante, non sussistendo gli elementi per qualificarli come grave o elevato il rischio per i diritti degli interessati.

L'Ufficio del DPO di Mercury Payment Services nel corso del 2020 ha ricevuto n.5 richieste da parte degli interessati che sono state tutte evase.

Nel corso del 2020 Mercury Payment Services non è stata coinvolta in incidenti di sicurezza.

Il ruolo dei Subject Matter Expert

I Subject Matter Expert sono individuati in strutture aziendali che hanno la responsabilità di assicurare, nel continuo, la conformità delle attività e dei processi alla normativa di rispettiva competenza.

L'Enterprise Risk Management

L'Enterprise Risk Management - ERM - del Gruppo Nexi, coerentemente con le raccomandazioni del Codice di Corporate Governance delle società quotate, **si focalizza sulla gestione dei rischi rilevanti per la creazione e protezione del valore attraverso l'integrazione della cultura e delle prassi di risk management nei processi di definizione delle strategie e di gestione delle performance.**

A febbraio 2020 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Nexi (e successivamente recepita dai CdA delle società controllate) la **Policy Enterprise Risk Management di Gruppo** che delinea:

- i **principi di riferimento** a cui è ispirato il modello di Enterprise Risk Management;
- i **ruoli e le responsabilità degli organi e delle direzioni aziendali** coinvolte nell'ambito del modello ERM. In particolare, il Consiglio di Amministrazione, il Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità, la funzione di Risk Management, il Management (risk owners) e l'Audit svolgono un ruolo chiave all'interno del processo ERM;
- il **framework** di risk management **adottato**, attività, attori coinvolti e metodologie.

La mission del modello ERM è, pertanto, promuovere l'assunzione di decisioni consapevoli, basate non solo sui rendimenti attesi, ma anche sul profilo di rischio sottostante, garantendone un'adeguata gestione coerente con la propensione al rischio aziendale. A tal fine, il modello ERM del Gruppo Nexi si pone i seguenti obiettivi:

- identificare, prioritizzare e monitorare periodicamente i principali rischi aziendali al fine di indirizzare gli investimenti e le risorse verso le esposizioni più critiche e rilevanti per il business del Gruppo;
- attribuire ruoli e responsabilità relativi alla gestione dei rischi aziendali in maniera chiara e condivisa;
- valorizzare i presidi di Risk Management esistenti, coordinandoli e, ove possibile, rafforzandoli;
- diffondere la cultura del rischio e il "risk-based approach" nei processi decisionali del Gruppo, aumentando la consapevolezza del management sui principali rischi cui l'azienda è esposta.

La funzione Risk Management monitora mensilmente l'esposizione ai rischi e l'avanzamento dei relativi piani di mitigazione definiti con le strutture aziendali coinvolte. Tali evidenze vengono riportate con cadenza trimestrale al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità e periodicamente al CdA di Nexi.

LE CATEGORIE DI RISCHIO POTENZIALMENTE APPLICABILI A NEXI

Categorie di rischio	Descrizione	Obiettivi del risk management
Rischi strategici	Rischi caratteristici del business, in grado di influenzare le performance del Gruppo e in particolare le decisioni strategiche e/o incidere significativamente sul modello di business del Gruppo e sulla sua concreta applicabilità	L'obiettivo di risk management è creare consapevolezza, anche tramite la quantificazione dell'impatto sui target aziendali laddove rilevante e fattibile, in modo da supportare in ottica risk-informed i processi decisionali
Rischi operativi	Rischi relativi allo svolgimento dei processi di business in modo non efficiente e/o efficace, inclusi i rischi di sicurezza, legali e contrattuali e/o relativi ai sistemi ICT, con conseguenze negative sull'operatività e/o sulla performance del Gruppo	L'obiettivo è la mitigazione in termini di impatto e/o probabilità, in un'ottica costi/benefici in linea con la propensione al rischio definita, in applicazione del framework dei rischi operativi e di sicurezza adottato nel corso del 2020 anche per recepire le linee guida EBA.
Rischi di non conformità	Rischi di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (a es. Statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina)	Data la natura di questi rischi, le relative azioni di conformità sono finalizzate a minimizzarne al massimo l'accadimento, tenendo in debito conto dei necessari tempi sia di adeguamento che nuove normative particolarmente complesse potrebbero richiedere, sia di allineamento di nuovi prodotti e servizi al contesto normativo nell'ambito di un mercato internazionale particolarmente evolutivo
Rischi finanziari	Rischi connessi alla disponibilità di capitali, alla gestione del credito e della liquidità, e/o legati alla volatilità delle principali variabili di mercato (tassi di interesse, tassi di cambio, etc.)	Le attività di risk management sono finalizzate alla misurazione del rischio e al suo monitoraggio, per una gestione coerente con la propensione al rischio e i limiti definiti

La missione del modello di ERM, i principi di riferimento, i ruoli e le responsabilità sono riportati nel sito www.nexi.it nella sezione Sostenibilità.

Per ulteriori dettagli in riferimento ai principali rischi, finanziari, operativi e reputazionali, a cui è esposto il Gruppo, emersi nell'ambito dell'Enterprise Risk Management, declinati nei vari aspetti e inquadrati nell'attuale contesto macroeconomico, politico e normativo, si rimanda alla Relazione finanziaria consolidata 2020 sul sito www.nexi.it.

Principali attività svolta dalla Funzione Risk Management nel corso del 2020

Nell'ottica di rafforzare gli strumenti di identificazione e monitoraggio dei rischi cui Nexi è esposta, la Funzione Risk Management nel corso del 2020 ha avviato e svolto, tra le altre, le seguenti attività:

- in risposta alla pandemia, **identificazione e monitoraggio dei potenziali rischi dovuti al Covid-19 e i relativi impatti sull'azienda** e contribuzione alla definizione dei piani di mitigazione a salvaguardia della salute e sicurezza dei dipendenti e a garanzia della continuità delle attività operative;
- **partecipazione attiva alle sedute del Consiglio di Amministrazione finalizzate all'analisi dei rischi associati alle due operazioni di fusione con Nets e SIA** e ingaggio nella verifica di come tali operazioni avrebbero impattato nel medio periodo il profilo di rischio di Nexi;
- **monitoraggio del rischio di reputazione**, pillar fondamentale nel framework delle attività di Risk Management coerentemente alle disposizioni normative in

materia, nonché strumento per presidiare fenomeni che possono impattare sulla reputazione nei confronti dei diversi Stakeholder. In quest'ottica, nell'arco del 2020, **la funzione Risk Management ha avviato un'attività di review del cruscotto di Rischio Reputazionale già presente in azienda con l'obiettivo di realizzare una dashboard in grado di fornire al Top Management e al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità una rappresentazione sintetica dello status della reputazione di Nexi con riferimento ai principali Stakeholder** (Clienti, Autorità di Vigilanza, General public). Tra gli elementi fondanti di questo cruscotto vi sono gli indicatori del livello di soddisfazione dei clienti quali Net Promoter Score, Customer Satisfaction e RepTrack. Specifici indicatori sono stati sviluppati anche per gli altri Stakeholder;

- avvio del **progetto finalizzato al disegno di un "Operations Customer Dashboard"** per rafforzare il monitoraggio delle performance dei livelli di servizio ai clienti al fine di migliorare nel continuo la *customer journey*;
- avvio di un **cantiere per il rafforzamento del presidio del rischio della catena di fornitura**, attraverso lo sviluppo di una metodologia di valutazione dei rischi delle terze parti, anche in linea con quanto previsto dalle recenti Linee Guida EBA;
- avvio di un **risk assessment ESG con l'obiettivo di identificare e analizzare i rischi connessi a temi ambientali, sociali e di governance che potrebbero compromettere il raggiungimento di obiettivi strategici e di sostenibilità nel medio-lungo termine, con focus sull'intera catena del valore**. Tale attività, in linea con il framework generale di gestione dei rischi di Nexi, permette di analizzare in verticale i temi ambientali, sociali e di governance, attribuire una valutazione di rischio e definire laddove necessario strategie di mitigazione.

IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE DEI RISCHI ESG ALL'INTERNO DEL RISK ASSESSMENT

Data la finalità di creazione e al tempo stesso di protezione del valore di tutti i suoi Stakeholder, Nexi ritiene che le attività di risk management siano parte integrante delle strategie di sostenibilità. La gestione strutturata e pro-attiva dei rischi aziendali consente infatti di ridurre nel tempo la volatilità dei risultati aziendali e di proteggere gli asset materiali e immateriali, elementi portanti della sostenibilità del Gruppo nel medio-lungo periodo.

La Funzione Risk Management collabora strutturalmente con la Funzione di Corporate Social Responsibility per la gestione di temi specifici ESG per garantire un miglior presidio del rischio. Entrambe le Funzioni riportano periodicamente i risultati delle proprie attività al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità.

Nel processo annuale di Enterprise Risk Assessment di Gruppo anche i rischi ESG sono esplicitati nel modello dei rischi, in modo da facilitarne l'identificazione e la valutazione nel corso delle interviste condotte con le persone coinvolte nel processo.

RISCHI EMERGENTI E TREND DI MEDIO-LUNGO PERIODO

Tra i **rischi emergenti e i trend di medio-lungo termine** che potrebbero avere un impatto significativo nei prossimi anni sul Gruppo Nexi, segnaliamo i seguenti:

- **evoluzione Covid-19, o rischio di altre pandemie:** non è possibile escludere la persistenza dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 (c.d. Coronavirus) o l'insorgere di altre pandemie, nonché il prolungamento, la riproposizione e/o l'eventuale inasprimento delle precauzioni e delle restrizioni - in particolare relative allo svolgimento di attività commerciali e industriali nonché alla circolazione di merci e di persone - che potrebbero essere poste in essere in Italia, in Europa e nel mondo. Tali eventi potrebbero avere effetti depressivi sull'andamento macroeconomico nazionale e internazionale e ripercussioni negative sui mercati di riferimento del Gruppo Nexi. Nell'ambito della gestione della crisi Nexi ha sviluppato e implementato piani di emergenza e monitorato l'evoluzione della pandemia attraverso sessioni straordinarie del CdA e di incontri con il Top Management. Tale monitoraggio sta continuando anche nel 2021 con l'obiettivo di preservare la salute e sicurezza dei lavoratori, la continuità operativa e i risultati del business;
- **Combination Execution:** la complessità dell'esecuzione dei progetti di fusione con Nets e SIA richiederà nel 2021 un effort significativo e un monitoraggio continuo al fine di conseguire le sinergie attese, consolidare le infrastrutture IT, presidiare adeguatamente i requisiti normativi locali e preservare le persone e i talenti del Gruppo. L'azienda ha a tal proposito sviluppato un piano articolato inter funzionale oggetto di regolare monitoraggio anche a livello consigliere;
- **aggregazione degli esercenti:** rischio di perdita di quote di mercato e / o minore crescita del business di Nexi a causa della riduzione dei punti vendita dovuto all'aggregazione dei commercianti e della crescente presenza di acquirer internazionali. Nexi monitora costantemente la struttura del mercato per identificare cambiamenti nel panorama commerciale, parallelamente allo sviluppo di nuovi strumenti e tecnologie per ampliare la propria gamma di prodotti e servizi da offrire agli esercenti (es. *Pay-by Link*) e preservando le proprie quote di mercato anche a fronte dell'aumento continuo della competizione e del probabile peggioramento delle condizioni economiche conseguenti alla pandemia con impatti sui consumi e sulla riduzione dei punti vendita.
- **canali alternativi di pagamento:** Rischio di crescita e / o ingresso nel mercato dei pagamenti digitali di startup / fintech / altri player, anche per effetto della regolamentazione PSD2 nel mercato europeo, con il conseguente aumento della concorrenza e sviluppo di canali alternativi di pagamento (e.g. account to account, ledger to ledger). Nexi continuerà a monitorare e analizzare costantemente l'evoluzione del settore dei pagamenti digitali con l'obiettivo di identificare trend emergenti relativi a nuove soluzioni e modalità di pagamento (e.g. QR code payments, A2A, L2L, etc.). Inoltre, il profilo di questo rischio potrebbe variare a seguito del perfezionamento delle operazioni di combination con Nets e SIA, in quanto Nexi potrà beneficiare delle tecnologie sviluppate e implementate dalle due società per rispondere meglio alle continue evoluzioni del mercato.

Sebbene non sia stata identificata un'area di rischio legata agli aspetti ambientali, Nexi, come riportato nella Policy di Sostenibilità, intende progressivamente recepire le raccomandazioni espresse dalla *Task Force per la Climate-related Financial Disclosures* - TCFD - e le Linee guida non vincolanti sulla rendicontazione delle informazioni legate al clima della Commissione Europea al fine di divulgare informazioni chiare, comparabili e coerenti sui rischi e le opportunità presentate dai cambiamenti climatici.

In relazione invece alla connessione tra i rischi che potrebbero impattare il Gruppo e i temi materiali rappresentati nella Matrice di materialità, si riporta nella pagina seguente una matrice di raccordo tra i rischi individuati nell'ERM e i temi materiali stessi oltre che una tabella dei piani di mitigazione associati ai principali rischi.

Il Gruppo Nexi è, inoltre, dotato di presidi specifici, come la presenza di *Subject Matter Expert* per i temi di Salute e Sicurezza e legati alla gestione dei temi giuslavoristi, funzione di People Development per temi legati alla *diversity* e al welfare.

Le attività di Risk Management sono parte integrante della strategia di sostenibilità di Nexi. Pertanto, il processo annuale di valutazione dei rischi del Gruppo comprende anche l'identificazione, la valutazione e il monitoraggio dei rischi ESG. La tabella seguente evidenzia la relazione tra i temi materiali individuati nel 2020 e i rischi ESG identificati durante il processo di Enterprise Risk Management.

TEMI MATRICE DI MATERIALITÀ E ENTERPRISE RISK MANAGEMENT

TEMI MATERIALI

 CLIENTI	 GOVERNANCE	 PERSONALE	 COMUNITÀ	 AMBIENTE	 CATENA di FORNITURA
• Privacy e sicurezza dei dati • Soddisfazione del cliente • Continuità del servizio • Innovazione • Eccellenza operativa • Trasparenza e correttezza	• Integrità nella condotta	• Formazione e sviluppo del personale • <i>Talent attraction & employer branding</i> • Diversità e pari opportunità • Benessere e Welfare sostenibile • Valutazione del personale e politiche di remunerazione • Diritti dei lavoratori e dialogo con le parti sociali • Promozione della salute e sicurezza	• Sviluppo digitale e <i>cashless society</i>	• Transizione energetica e cambiamento climatico • Consumo responsabile	• Gestione responsabile della catena di fornitura

ERM

 CLIENTI	 GOVERNANCE	 PERSONALE	 COMUNITÀ	 AMBIENTE	 CATENA di FORNITURA
• Rischio cyber • Interruzione del servizio • Frodi • Scarsa qualità del servizio • Compliance con il GDPR • Implementazione della PSD2	• Antitrust • Parti correlate/ conflitto di interessi dei dirigenti • Compliance con le leggi anti riciclaggio • Compliance con la legge sull'abuso di mercato • Compliance con la legge Italiana 262/2005	• Interruzione organizzativa dovuta a fusioni e acquisizioni • Tensioni sindacali • Perdita di <i>know-how</i> critico	• Canali alternativi di pagamento • Evoluzione del contesto normativo italiano • Evoluzione del debito nazionale	• Nessun rischio rilevante identificato	• Rischi legati ai fornitori

PIANI DI MITIGAZIONE IN RELAZIONE AI PRINCIPALI RISCHI CORRELATI AI TEMI MATERIALI

Temi materiali	RISCHI ERM	Descrizione del Rischio	Piani di Mitigazione e Presidi in essere
Privacy e sicurezza dei dati, Soddisfazione del cliente, Continuità del servizio, Innovazione, Eccellenza operativa	Rischio Cyber, Compliance con il GDPR	Rischio di furto o compromissione di dati personali gestiti dal Gruppo, a seguito di attacchi informatici dall'esterno e/o divulgazione dei dati interni e conseguente impatto reputazionale o sanzionatorio ai sensi del GDPR	• Proseguimento nell'implementazione delle iniziative strategiche di sicurezza informazione e dei presidi tecnici a protezione dei dati da accessi esterni e da accessi interni • Policy e procedure sulla sicurezza informatica e protezione dei dati • Formazione / awareness sulla sicurezza informatica • Copertura assicurativa cyber • Certificazioni ISO 27001 e PCI-DSS
	Frodi	Rischio di aumento delle dispute e delle contestazioni dovute alle transazioni fraudolente sui pagamenti elettronici	• Miglioramento continuo dei sistemi di intelligenza artificiale e delle regole antifrode • Rafforzamento della struttura operativa responsabile del presidio e del monitoraggio delle frodi
	Disservizi ai clienti	Rischio che il servizio offerto non sia pienamente adeguato e/o in linea con le richieste dei Clienti, a causa di interruzioni operative e/o errori manuali, con conseguenti impatti economici e reputazionali	• Monitoraggio nel continuo di specifici indicatori di soddisfazione del Cliente (per esempio NPS, customer Satisfaction) • Dashboard di monitoraggio di KPI a livello di Banca cliente per monitorare la customer - journey
	Implementazione della PSD2	Rischio di aumento di controversie e frodi a causa di ritardi nel rilascio di SCA	• Implementazione di un ulteriore fattore di conoscenza e adeguamento del parco merchant alle tecnologie 3DS
Integrità nella condotta, Trasparenza e correttezza	Antitrust	Rischio di non conformità alla normativa Antitrust e la relativa esposizione a ispezioni da parte dell'autorità competente	• Policy e procedure operative • Formazione online per i dipendenti • Workshop Antitrust mirato su Top Management e ruoli chiave aziendali • Iniziative di formazione rivolte ai dipendenti al fine di migliorare la conoscenza su temi specifici come le pratiche commerciali scorrette, comunicazione interna / esterna, scambio di informazioni sensibili
	Compliance con le leggi anti-riciclaggio	Rischio di non conformità alla normativa Anti-Money Laundering e la relativa esposizione a ispezioni da parte dell'autorità competente	• Policy e procedure operative • Formazione online per i dipendenti • Rafforzamento dei processi di on-boarding del cliente • Monitoraggio continuo delle posizioni attraverso un tool di AML e definizione delle azioni necessarie in base al profilo di rischio dei clienti
	Compliance alla legge italiana 262/2005	Rischio di non conformità alla normativa 262/2005 e la relativa esposizione a ispezioni da parte dell'autorità competente	• Implementazione di procedure amministrativo-contabili e controlli per la predisposizione del bilancio consolidato del nuovo Gruppo
Talent attraction & Employee Branding, Valutazione del personale e politiche di remunerazione	Perdita di know how critico	Rischio di non riuscire a sviluppare e/o aggiornare adeguatamente le competenze critiche necessarie per l'evoluzione del business e/o dei processi a alto contenuto tecnico, con la conseguente perdita o indisponibilità di know-how e skills critiche per il futuro	• Formazione continua dei dipendenti attraverso sessioni in aula o piattaforma online aziendale • Mappatura delle competenze critiche nelle funzioni core dell'azienda e implementazione delle azioni di mitigazione concordate per sviluppare e trattenere talenti • Tool di Performance Management rivolto a tutti i dipendenti per la valutazione e il monitoraggio delle prestazioni professionali
Gestione responsabile della catena di fornitura	Rischi connessi alle terze parti	Rischi - elenco non esaustivo - di: • interruzione dell'attività, a causa di un blocco operativo da parte del fornitore • trasferimento di know-how critico non adeguatamente protetto • esternalizzazione di competenze critiche • accesso ai dati / informazioni confidenziali da parte dei fornitori • comportamenti finanziari e / o etici del fornitore non in linea con i principi di Nexi • violazione dei diritti umani	• Mappatura dei fornitori e analisi degli scenari di rischio connessi alle terze parti e sviluppo di relative azioni di mitigazione • Clausole contrattuali relative a obblighi di riservatezza e osservazione di disposizioni normative in materia di privacy e sicurezza • Definizione del modello di governance a presidio delle terze parti, in linea con le Guidelines EBA

Etica, trasparenza e correttezza nello svolgimento del business

La gestione delle informazioni privilegiate

In materia di “gestione delle informazioni privilegiate” in Nexi è in essere il “Regolamento per il trattamento delle Informazioni Rilevanti/Privilegiate, l’istituzione e la tenuta della Ril e l’*Elenco Insider* e l’*Internal Dealing*”.

Il Regolamento è volto a disciplinare, oltre agli obblighi di riservatezza e segnalazione, il processo di gestione dei documenti e delle informazioni riguardanti Nexi e le società appartenenti al relativo Gruppo, con particolare riferimento alle Informazioni Riservate e alle Informazioni Privilegiate, nonché l’istituzione, la tenuta e l’aggiornamento dei registri dei soggetti che hanno accesso alle predette informazioni e gli obblighi di *Internal Dealing*. Il Regolamento è finalizzato ad assicurare l’osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia e assicurare la tempestiva, completa e adeguata comunicazione al mercato da parte di Nexi delle informazioni privilegiate del Gruppo, garantendo al tempo stesso la massima riservatezza e confidenzialità sino al momento della loro diffusione al pubblico.

La gestione della fiscalità

Il Gruppo, con sedi operative solo in Italia, opera in compliance con il regime fiscale vigente e attraverso un confronto costante con le autorità fiscali nazionali. Il rispetto delle leggi e delle prassi fiscali è un impegno sancito anche dalla Policy di Sostenibilità insieme a quello di ridurre il livello di rischio fiscale derivante dalle attività del Gruppo. In particolare, al fine di poter correttamente identificare i potenziali rischi di natura fiscale, il Gruppo monitora attraverso lo specifico presidio di *Subject Matter Expert*, nella funzione del CFO, il rischio di non conformità alla normativa fiscale.

La prevenzione dei reati tributari è presidiata dal Modello 231.

Gli importi relativi alle imposte dirette stanziate per il Gruppo per l’anno 2020, quantificati sulla base dei principi contabili adottati IAS/IFRS, sono rendicontati nella Relazione finanziaria consolidata disponibile sul sito www.nexi.it.

Il Programma Antitrust

Nexi si è da sempre impegnata per garantire il rispetto delle regole in materia Antitrust.

Facendo seguito ai presidi già in essere, **dal 2019 Nexi ha implementato a livello di Gruppo il Programma Antitrust**, finalizzato a:

- **potenziare la governance** in materia di Antitrust sia a livello di singola società che di Gruppo;
- **rafforzare la consapevolezza e conoscenza di tutti i dipendenti** sulla materia e migliorare la reputazione del Gruppo sui mercati;
- **gestire in modo più efficace i rischi sia di violazioni che di sanzioni** in materia di Antitrust.

Il Programma Antitrust è stato modellato e calibrato sulla base delle specifiche attività svolte da Nexi, così come dei rispettivi mercati di riferimento in cui opera. In particolare si è lavorato su:

- mappatura specifica di tutte le Funzioni aziendali sensibili (ossia quelle esposte a potenziali rischi Antitrust, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le funzioni Business);
- interviste mirate a personale chiave delle Funzioni interessate, in modo da identificare i rischi specifici legati a tematiche Antitrust;
- valutazione specifica dei rischi Antitrust e successiva implementazione di processi e controlli interni (ove necessario).

In aggiunta al Programma, **per rafforzare la governance sugli aspetti antitrust il Consiglio di Amministrazione di Nexi ha approvato** i seguenti documenti:

- **Codice di Condotta**, volto a fornire un quadro sistematico di riferimento in materia di tutela della concorrenza;
- **Linee guida per le ispezioni delle Autorità Antitrust**, tese a fornire al personale le istruzioni sui comportamenti da osservare nei casi di ispezioni a sorpresa, nella massima collaborazione con le Autorità di Concorrenza;
- **Procedura di denuncia/richiesta di chiarimenti**, per i comportamenti apparentemente non conformi a quanto stabilito dal Codice di Condotta Antitrust.

I documenti sopra riportati sono stati inviati a tutti i dipendenti, per agevolarne la presa visione.

La formazione online si è rivolta a tutti i dipendenti, **nel 2020 il 90% della popolazione Nexi ha completato il corso in materia di Antitrust, mentre al Top Management e all’Amministratore Delegato nel corso del 2020 è stata erogata una sessione di formazione specialistica**.

Il Programma Antitrust, incluse le relative attività di formazione, è soggetto a monitoraggio e revisione periodica da parte del team antitrust all'interno della Funzione Corporate and External Affairs, al fine di garantirne l'efficacia nel lungo periodo.

Anche per il 2020 non si segnalano azioni legali o concluse durante il periodo di rendicontazione in materia di comportamento anticoncorrenziale e violazioni delle normative antitrust e relative alle pratiche monopolistiche nelle quali Nexi è stata identificata come partecipante.

I conflitti di interesse

Il Gruppo è dotato di una Policy a cui tutte le società devono attenersi al fine di identificare e gestire le situazioni di conflitto aventi carattere sostanziale.

La Policy è sovraordinata, assieme al Codice Etico, al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01 di ciascuna società del Gruppo e al Regolamento di Gruppo sulle Operazioni con Parti Correlate; a tutte le policy e procedure esistenti all'interno delle società del Gruppo che trattano l'identificazione e la gestione di potenziali conflitti di interesse e costituisce la base di ogni procedura specifica in materia da adottarsi a livello di Gruppo. La Policy identifica le diverse tipologie di conflitti di interesse ed elenca le misure organizzative, procedurali e amministrative per l'identificazione e la gestione dei conflitti di interesse effettivi o potenziali. **Nei Comitati Endoconsiliari di Nexi vige l'obbligo per i membri di comunicare al presidente potenziali conflitti di interesse e l'insorgere degli stessi. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione di Nexi è tenuto ad adottare provvedimenti adeguati per risolvere tali conflitti.**

Gli obblighi di Trasparenza

Nexi Payments si è dotata del "Testo Regolamentare per il corretto assolvimento degli obblighi di Trasparenza", approvato dall'Amministratore Delegato nel 2019, avente l'obiettivo di disciplinare i ruoli e le responsabilità atte a garantire il rispetto delle disposizioni di Trasparenza in accordo al Provvedimento di Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari del 9 febbraio 2011 e successive modifiche.

Tale testo è volto ad assicurare:

- una valutazione della struttura dei prodotti offerti con riferimento alla comprensibilità, da parte della cliente-

la, della loro struttura, delle loro caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi ai medesimi, nonché la loro conformità a prescrizioni imperative di legge;

- la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti e servizi;
- una formazione periodica indirizzata ai componenti delle Unità Organizzative di Nexi Payments coinvolti nelle attività di revisione della contrattualistica e nelle attività di assistenza alla clientela;
- che la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela sia attestata per iscritto e formalmente approvata, ogni qualvolta la normativa vigente richieda che essi non possano superare o siano comunque adeguati e proporzionati rispetto alle spese sostenute;
- il rispetto puntuale delle iniziative di autoregolamentazione cui il Gruppo ha aderito;
- la possibilità per il cliente di ottenere in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli il testo aggiornato del contratto, a sua scelta in formato elettronico o cartaceo, qualora siano state apportate modifiche unilaterali;
- la tempestiva restituzione delle spese indebitamente addebitate al cliente;
- standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando, in una o più fasi della commercializzazione, intervengono soggetti terzi estranei alla loro organizzazione.

Considerando che il modello di business con cui Nexi eroga servizi e prodotti avviene prevalentemente per il tramite delle Banche Partner, al fine di verificare che l'attività di collocamento svolta da tali soggetti sia conforme alle Disposizioni di Trasparenza, sono stati definiti presidi di primo, secondo e terzo livello.

La corretta e trasparente informazione alla clientela è garantita anche dalla pubblicazione della documentazione relativa all'informativa precontrattuale sul sito www.nexi.it e www.mercurypayments.it alla sezione Trasparenza.

La trasparenza e la correttezza nelle campagne di marketing

Il Gruppo Nexi è guidato nello svolgimento delle proprie attività da principi e linee guida su trasparenza e correttezza dei comportamenti con i propri clienti, complementari agli obblighi di autoregolamentazione in materia di trasparenza gestiti dalla Funzione Compliance & AML.

La comunicazione commerciale, svolta da Nexi Payments per i clienti del Gruppo Nexi è assicurata da una governance concentrata nelle due Funzioni di

Customer Value Management - CVM - dedicate ai clienti sia privati che aziende e ai clienti esercenti.

Le Funzioni di CVM hanno definito e formalizzato specifiche regole di contatto per la gestione delle campagne di marketing rivolte ai loro rispettivi clienti.

La Funzione CVM dei clienti effettua l'invio di campagne verso i clienti privati, nel rispetto delle preferenze da questi espresse in termini di trattamento dei dati e privacy per i contatti e la ricezione di comunicazioni commerciali.

Inoltre, la **Funzione CVM monitora costantemente e quotidianamente, per tutte le campagne, indicatori** che permettono di verificare e garantire l'adeguatezza delle informazioni e il pieno rispetto delle preferenze espresse dai clienti in materia di trattamento dei dati e privacy. In particolare:

- **numero di contatti effettuati** per canale e per specifico intervallo temporale (giorno, settimana, mese, trimestre, anno);
- **percentuale di richieste per disiscriversi dalla ricezione di comunicazioni commerciali**, sia per dare seguito immediatamente alla volontà espressa che per verificare eventuali anomalie;
- **analisi di tutti i *verbatim* dei clienti** con particolare riferimento a quelli relativi alle comunicazioni commerciali nella rilevazione relazionale, con cadenza mensile, e transazionale, a seguito di determinati eventi che il cliente ha avuto con Nexi, per identificare eventuali problemi riscontrati dai clienti e porre in atto relativi interventi di miglioramento che agiscano sul numero e le modalità di comunicazione;
- **verifica settimanale dei motivi di contatto al *contact center*** con particolare riferimento anche alle comunicazioni commerciali al fine di rilevare tempestivamente problemi o segnalazioni da parte dei clienti;
- **analisi dettagliata di tutti i reclami.**

Inoltre, nell'ambito della medesima governance, sono state definite sia delle fasce di rispetto durante le quali non vengono effettuate comunicazioni commerciali, per esempio nei giorni di fine settimana dopo le 18:30, e sono stati posti dei limiti di numerosità di contatto per canale e periodo temporale, sempre nel rispetto dei consensi necessari in relazione allo specifico trattamento dei dati concesso.

Anche nel 2020, non sono stati riscontrati incidenti di non conformità alle normative e ai codici volontari riguardanti le comunicazioni di marketing, tra cui la promozione pubblicitaria, e sponsorizzazione.

Le Pratiche Commerciali Scorrette

La Funzione di Corporate and External Affairs presidia dal 2019 la gestione delle Pratiche Commerciali Scorrette - PCS. **Al termine del 2020, Nexi ha lanciato il piano di formazione online in materia di PCS, rivolto ai dipendenti delle aree dell'azienda impattate da questa normativa** (Funzioni di business e di marketing e Funzione Commerciale). La formazione ha avuto a oggetto le principali condotte illecite in materia di pratiche commerciali scorrette, ingannevoli e aggressive **al fine di garantire che le informazioni veicolate nei messaggi pubblicitari alla clientela siano veritiere, corrette ed esaustive e che tutte le iniziative risultino chiare e trasparenti.**

Nel corso del 2021 il presidio verrà rafforzato con la pubblicazione di Linee Guida interne per garantire che le comunicazioni pubblicitarie e le iniziative commerciali di Nexi vengano impostate in modo corretto e trasparente nei confronti della clientela.

I SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

Gestione della qualità

Anche nel 2020 le società del Gruppo Nexi hanno mantenuto gli schemi certificativi già in essere nel 2019, relativi a sistemi di gestione della qualità secondo lo **standard ISO 9001:2015**, attestati dall'Organismo di Certificazione DNV-GL:

- Nexi Payments (100% di copertura) per il supporto alle Banche Partner nell'intera filiera di soluzioni di pagamento digitali dedicate ai clienti privati, agli esercenti, alle medio/piccole imprese e alle Banche e per realizzazione e gestione di soluzioni software e di servizi informatici e di outsourcing tecnologico e applicativo dedicati ai Sistemi di Pagamento nel mercato delle Istituzioni Finanziarie e della Pubblica Amministrazione e delle Imprese;
- Help Line (100% di copertura) relativa all'Erogazione di servizi di *customer care* in particolare nell'ambito della filiera della monetica;
- Orbital Cultura (100% di copertura) per la Gestione di sistemi ad alto contenuto tecnologico per le arti, la cultura e il tempo libero;
- Mercury Payment Services, per i servizi finanziari di incasso con carte di pagamento mediante utilizzo di POS, lo sviluppo di applicativi software dedicati, i servizi di assistenza telefonica alla clientela ed i servizi titolari riguardanti la personalizzazione delle carte di pagamento.

Altre certificazioni della qualità

- Help Line è certificata secondo lo standard **UNI EN ISO 18295** che specifica i requisiti dei "centri di contatto con il cliente" (*contact centre*) e si propone di fornire le "migliori pratiche" focalizzate sul cliente per soddisfare le aspettative del cliente stesso.
- Mercury Payment Services ad agosto 2020 ha ottenuto la certificazione **Mastercard Card Quality Management**. Si tratta di una certificazione tecnica di qualità richiesta da Mastercard, necessaria al Gruppo per l'attività di issuing offerta per il tramite della Banche Partner.

Gestione della Responsabilità Sociale

Nel 2020 Nexi Payments ha sostenuto, con esito positivo, la verifica di certificazione rispetto allo standard internazionale SA 8000 - Social Accountability da parte dell'Organismo DNV-GL¹⁶. Tale certificazione costituisce uno strumento per l'azienda e i lavoratori per garantire il pieno rispetto dei requisiti etici e legislativi in materia di tutela della sicurezza, della salute sul lavoro e dei diritti dei lavoratori. Tale obiettivo richiede la partecipazione attiva di tutte le parti interessate e in primis dei lavoratori stessi che parteciperanno con una loro rappresentanza nel *Social Performance Team* e nel *Comitato Salute e Sicurezza* costituiti in azienda.

¹⁶ Alla data di predisposizione della Dichiarazione è in corso l'iter di emissione del certificato da parte dell'ente DNV-GL.

Gestione della sicurezza delle informazioni e della continuità operativa

Nexi Payments

- **ISO/IEC 27001** - Sicurezza delle informazioni
- **ISO/IEC 22301** - Continuità operativa
- **PCI-DSS** - Sicurezza dei dati delle carte di pagamento
- **PCI-3DS** - Sicurezza dei sistemi ACS
- **PCI-PIN** - Sicurezza dei PIN legati alle carte di pagamento¹⁷
- **ISO 22301** - Processi sistemici gestiti (ACH e ATM - prelievo contante)

Mercury Payment Services

- **PCI-DSS** - Sicurezza dei dati delle carte di pagamento
- **PCI-3DS** - Sicurezza dei sistemi ACS
- **PCI-CPP** - Card Production physical requirements
- **PCI-CPL** - Card Production logical requirements

Help Line

- **ISO/IEC 27001** - Sicurezza delle informazioni
- **ISO/IEC 22301** - Continuità operativa
- **PCI-DSS** - Sicurezza dei dati delle carte di pagamento

Gestione ambientale

Nel 2020 Nexi Payments ha sostenuto, con esito positivo, la verifica di certificazione ambientale ISO 14001 in relazione alle attività di “Soluzioni di pagamenti digitali: fornitura di terminali POS con relativi software e servizi attraverso le fasi di progettazione, sviluppo, erogazione e assistenza”. Tale certificazione, rilasciata a gennaio 2021 dall’Organismo DNV, costituisce anche uno strumento manageriale per il miglioramento continuo delle performance ambientali.

Sistemi di gestione dei Data Center

I siti di Pero e Settimo Milanese, in provincia di Milano, che ospitano i **Data Centre di Nexi Payments sono dotati di certificazione ISO 9001**. Il sito di Settimo Milanese è certificato ISO 14001¹⁸.

¹⁷ Rilasciata nel 2019, la certificazione ha validità biennale.

¹⁸ Al momento della presente Dichiarazione sono in corso le attività per l’ottenimento della certificazione ISO 14001 per il sito di Pero, Milano.

5

MODERNIZZAZIONE E PROGRESSO DEL PAESE

L'innovazione nel business

56

La cultura del digitale

59

MODERNIZZAZIONE E PROGRESSO DEL PAESE

L'innovazione nel business

L'innovazione e la ricerca tecnologica sono alla base del percorso intrapreso da Nexi finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo strategico di diventare un driver di soluzioni innovative e tecnologicamente all'avanguardia nel mercato dei pagamenti in Italia e di fornire un servizio di eccellenza ai cittadini e a tutti i clienti. **Il Gruppo investe costantemente in tecnologia e in competenze con un focus costante verso l'eccellenza di prodotto e di servizio e la sicurezza. Nel 2020 gli investimenti in tecnologia, principalmente riferiti ai prodotti e servizi di POS e ATM nonché per sviluppo software e altri sviluppi tecnologici sono stati di circa 100 milioni di Euro.**

Le evoluzioni strategiche di medio-lungo periodo e le iniziative da sviluppare su base annuale sono definite dalla Funzione *Strategy Innovation* del Gruppo che, con la sua attività, supporta il Top Management e il Consiglio di Amministrazione di Nexi nella definizione, nel monitoraggio e nella revisione delle linee guida del piano strategico del Gruppo. La Funzione collabora costantemente con un ecosistema internazionale di *digital innovation* formato da *fintech* community internazionali, acceleratori e incubatori di start-up, sviluppatori, investitori e banche d'affari, partner commerciali e start-up stesse.



OPEN BANKING

Negli ultimi anni sono stati effettuati molti investimenti nell'Open Banking al fine di cogliere le opportunità derivanti dalla seconda Direttiva europea sui pagamenti, PSD2 (Payment Services Directive). **Nel 2020 è proseguito lo sviluppo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia in ambito fintech.**

In particolare:

- **CBI Globe** (Global Open Banking Ecosystem), la piattaforma del Consorzio CBI che racchiude i gateway tecnologici infrastrutturali che abilitano le Banche, le terze parti e i clienti finali a effettuare operazioni informative e dispositive secondo le regole della PSD2;
- **sviluppo della soluzione PISP** (Payment Initiation Service Providers) SaaS, soluzione sviluppata internamente a beneficio delle Banche Partner e delle grandi aziende per abilitare un innovativo servizio di pagamento, che consente una gestione più efficiente degli incassi per Banche e Aziende e una user experience semplice e digitale per i clienti finali;
- **accreditamento come provider AISP** (Account Information Service Provider) e PISP autorizzati dal Regolatore centrale.

Nel 2020, è stato lanciato inoltre Nexi Open, l'ecosistema aperto che ha l'obiettivo di trasformare l'Open Banking in una concreta opportunità di business, offrendo alle Banche Partner un range molto ampio di servizi e idee "chiavi in mano".



Nexi Open comprende oltre 30 partnership siglate nel 2020 per l'integrazione di diverse soluzioni altamente innovative, tra le quali si evidenziano:

- Experian, nell'ambito dei servizi di open credit che comprendono il digital on-boarding, credit scoring e instant lending per privati e imprese;
- Conio, per abilitare i clienti delle Banche all'acquisto e alla negoziazione di crypto valute;
- Cred e Responsive, che offrono soluzioni di wealth management;
- Meniga, la soluzione di Personal and Business Financial Management;
- Yolo e Net Insurance, che arricchiscono l'offerta con prodotti e servizi assicurativi.

Nel 2020 è inoltre continuata la collaborazione con:

- Plug and Play, leader nel settore dell'incubazione e accelerazione che rappresenta un importante punto di connessione tra l'Italia, l'Europa e la Silicon Valley;
- Le Village by Crédit Agricole, il network internazionale sviluppato dal Gruppo bancario in Francia e in Europa. Le Village è un "ecosistema aperto" che sostiene la crescita delle startup e accelera l'innovazione delle aziende.



Merchant Services & Solutions

Nel 2020, il Gruppo ha continuato a investire significativamente nello sviluppo di servizi per gli esercenti, con l'obiettivo di supportarli nella crescita e di garantire loro opportunità di ricavo anche in un contesto economico difficile come quello caratterizzato dall'emergenza sanitaria da Covid-19. Da una parte sono state realizzate nuove offerte e lanciati nuovi servizi per garantire la continuità di business dei piccoli esercenti durante il lockdown; dall'altra, è proseguito il percorso di upgrade tecnologico delle piattaforme e-commerce per i grandi clienti, in ottica di omnicanalità e cross-border.

Per far fronte ai mutamenti del contesto di mercato dovuto all'emergenza sanitaria, sono state lanciate diverse iniziative di innovazione di prodotto per rispondere ai bisogni degli esercenti:

- **programma “Nexi Go”** che permette alle Banche Partner di supportare gli esercenti nella fase più critica del *lockdown*. Nexi Go, infatti, fornisce servizi e soluzioni per cogliere nuove occasioni di business e migliorare l’esperienza di incasso dentro e fuori il punto vendita grazie al sistema *Pay-by Link* oppure creare un sito di e-commerce grazie alla nuova soluzione Social Commerce e alla piattaforma XPay;
- **promozione “Micropagamenti”**, rivolta ai piccoli esercenti, che azzerà le commissioni della transazione al POS per tutti i pagamenti di importo inferiore ai 10 euro;
- **campagna “Nexi Welcome”** per supportare piccoli artigiani, professionisti e piccole attività commerciali nell’esperienza di incasso in mobilità, senza alcun canone e con una commissione unica in percentuale sulle principali carte di credito e debito;
- **nuovo Nexi Mobile POS**, un nuovo strumento di incasso compatto e portatile che risponde alla trasformazione dei modelli distributivi degli esercenti e che permette l’installazione con consegna a domicilio senza presenza di un tecnico, con supporto da remoto;
- **vendita online dei POS**, con convenzionamento *acquiring*, per assicurare la vendita dei terminali nel periodo in cui le filiali bancarie sono chiuse;
- **servizio POS Extra a canone zero** per garantire continuità del servizio in caso di guasti e/o di aumento dei volumi di flussi nel punto vendita.

Nel 2020 si è inoltre ulteriormente arricchita l’offerta di analytics tramite Nexi Business **ed è continuato l’ampliamento dell’offerta dell’ecosistema di applicazioni per lo SmartPOS® di Nexi** per supportare gli esercenti nella gestione dei loro business, tra cui:

- “Buoni Sconto”, per creare campagne personalizzate di offerte e programmi fedeltà per la clientela;
- “Opinioni Clienti”, per creare sondaggi personalizzati e raccogliere i feedback dei clienti al momento del pagamento;
- “Note”, per gestire e condividere scadenze e promemoria;
- “Buoni Pasto”, per accettare i principali buoni pasto cartacei ed elettronici e richiedere il convenzionamento direttamente dal terminale.

In ambito **e-commerce** si evidenziano le seguenti **innovazioni**:

- **creazione di pacchetti comprensivi di sito e-commerce e gateway XPay**, con partner selezionati e verticali su specifiche categorie merceologiche per

supportare gli esercenti ad aprire il proprio sito e-commerce in modo facile e veloce e a condizioni vantaggiose;

- **lancio su XPay del servizio dedicato agli hotel “Incasso senza pensieri”** che garantisce alla struttura alberghiera la certezza degli incassi anche in caso di disputa, gestita in modo completamente digitale.

Inoltre, Nexi ha sviluppato una **soluzione omnicomprensiva per garantire ai clienti e alle Banche Partner l’accesso al programma degli incentivi del “Cashback di Stato”**, in particolare:

- possibilità per i clienti di carte Nexi di poter iscriversi al programma e verificare gli acquisti effettuati direttamente dall’App NexiPay e YAP;
- rendicontazione automatica dei flussi di *acquiring* a PagoPA per gli esercenti con soluzioni Nexi.

Cards & Digital Payments

È proseguito nel 2020, il supporto alle Banche Partner per il rinnovo della loro offerta. In particolare:

- ulteriore supporto per l’adozione di soluzioni di pagamento digitale come i **Mobile payments**, i *wearable* ovvero nuove funzionalità di gestione delle carte, come lo “*Spending Control*” esteso anche alla Carte Prepagate e l’introduzione del servizio “Multispesa” per la rateizzazione degli acquisti cumulati sopra i 50 euro;
- **programma “Nexi Pay Smart”** per invio periodico ai clienti titolari di informazioni a supporto dell’utilizzo della carta e dei suoi servizi, in particolare sui sistemi di sicurezza, su come fare acquisti online, sui nuovi sistemi di biometria, sugli adeguamenti normativi della PSD2 e, nel mese di dicembre, sul funzionamento del programma del “Cashback di Stato”;
- **sviluppo delle funzionalità di YAP**, l’app di pagamento e di scambio denaro da smartphone pensata appositamente per i *millennials*;
- **lancio della carta Nexi Debit Premium**, la carta di debito internazionale evoluta, pensata per i clienti più esigenti, per chi viaggia frequentemente, per chi vuole servizi esclusivi e completamente digitali;
- **lancio di nuovi prodotti Commercial Corporate Pay e Travel Account**, rivolti ad aziende di media- grande fascia per l’ottimizzazione del capitale circolante (*Corporate Pay*) e incrementare l’efficienza nella gestione del personale viaggiante per *Travel Account tra parenti*.

Digital Banking Solutions

Nel corso del 2020 è proseguita la *roadmap* di **innovazione dei servizi di Corporate Banking, Instant Payments e ATM**. Sono state realizzate iniziative per favorire l'automazione degli sportelli bancari grazie alle soluzioni di self-banking ATM e a quelle più evolute di Digital Corporate Banking, con l'obiettivo di rendere semplice anche l'experience di accesso ai servizi bancari per le grandi aziende.

La cultura del digitale

Nexi è costantemente impegnata a favorire il dibattito pubblico e la diffusione della cultura del digitale anche grazie allo svolgimento di attività di **formazione specialistica**. In particolare, nel corso del 2020 si segnalano:

- **programma “Nexi per te”**, programma editoriale mensile che informa gli esercenti su tutte le novità in tema di normativa sui pagamenti digitali e consigli su come gestire al meglio la propria attività commerciale, in periodo di emergenza sanitaria;
- **campagna “Scopri nuove abitudini”**. *Paga contactless* per sensibilizzare il pagamento contactless all'interno delle metropolitane di Roma e Milano perché più sicuro e aiuta a rispettare le distanze;
- collaborazione con Mastercard, la **campagna contactless, “Scopri nuove strade”** per favorire l'utilizzo di sistemi di pagamento *cashless* nel rispetto del distanziamento;

- piano di **comunicazione divulgativa ed educational per l'Open Banking in collaborazione con “La Repubblica”** realizzando un magazine per le Banche Partner e una sezione aperta a tutti sul sito del quotidiano;
- **collaborazione con FEduF**, la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio nata su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana, **per guidare le nuove generazioni alla scoperta dei pagamenti digitali e delle soluzioni di pagamento più innovative**, come app di pagamento e carte di credito, educandoli a un loro uso consapevole, attraverso webinar formativi che hanno coinvolto oltre 3.000 scuole secondarie.

Premi sull'innovazione riconosciuti nel 2020

A conferma del proprio costante impegno nell'ambito dell'innovazione, nel 2020 Nexi ha ottenuto i seguenti riconoscimenti:

- Primo premio per i prodotti e servizi di pagamento con il prodotto Nexi Digital Corporate Mobile App alla XVI edizione dei *“Financial Innovation Italian Awards”*;
- Primo premio come intermediario finanziario innovativo dell'anno alla XVI edizione dei *“Financial Innovation Italian Awards”*;
- Menzione d'onore per il prodotto Nexi SmartPOS® al XXVI Compasso d'Oro;
- Selezione nell'ADI DESIGN INDEX 2020 di “Carte di credito virtuali Corporate Pay e Travel Account”.





CENTRALITÀ DEL CLIENTE

La customer satisfaction	62
Il Net Promoter Score	63
La sicurezza dei dati	65
La continuità del servizio e l'eccellenza operativa	66

[SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, INDICATORE DI NET PROMOTER SCORE]

[PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]

[ECCELLENZA OPERATIVA: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]

[CONTINUITÀ DEL SERVIZIO: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]

CENTRALITÀ DEL CLIENTE

Per il Gruppo Nexi il cliente è centrale: le attività quotidiane, i nuovi prodotti, l'innovazione, gli investimenti sono sempre calibrati ponendo il cliente al centro. Per questo, la società monitora e rileva con costanza i bisogni dei clienti sia attraverso indagini di *Customer Satisfaction*, sia con la rilevazione e con analisi costanti del *Net Promoter Score* - NPS - e dei feedback associati, oltre che tramite la gestione dei reclami e l'analisi dei feedback sugli store delle applicazioni digitali.

Il Gruppo si pone l'obiettivo costante di diffondere la cultura della centralità del cliente presso tutte le Persone dell'azienda con l'obiettivo di migliorare i livelli di servizio, la relazione coi clienti stessi e raggiungere, così, l'eccellenza. A tal scopo, **nel 2020 sono proseguite e rafforzate le iniziative di *Change Management* avviate nel 2019 e sono state lanciate delle nuove iniziative in considerazione del contesto pandemico.**

Iniziative avviate nel 2019 proseguite e rafforzate:

- **ascolto periodico di una selezione di chiamate dei clienti da parte del Top Management**, nel rispetto della normativa sulla privacy, per identificare particolari iniziative di miglioramento;
- **condivisione, durante gli Staff meeting aziendali, dei risultati emersi dalle più recenti indagini** atte a raccogliere la percezione dei clienti finali verso Nexi e i suoi servizi.

Iniziative lanciate nel 2020:

- **creazione del canale digitale interno al Gruppo "NExToCustomers"** allo scopo di coinvolgere e sensibilizzare i dipendenti in merito a esperienze vissute con i clienti e aggiornarli sulle iniziative in corso;

- lancio di **"digital coffee"** focalizzati alla presentazione del programma di Customer Centricity e condivisione tra i dipendenti;
- **introduzione, nel 2020, di obiettivi NPS specifici per le Business Unit.**

La customer satisfaction

Nel 2020 il processo di rilevazione della Customer Satisfaction è stato caratterizzato da importanti evoluzioni con l'obiettivo di ampliare le misurazioni e razionalizzare il flusso logico degli indicatori costruito in funzione del *customer journey*.

È stato pertanto previsto un cruscotto composto dai seguenti indicatori:

- Reputazione
- Soddisfazione complessiva
- Fedeltà mentale (la probabilità di ripetere la scelta del fornitore)
- Fedeltà comportamentale (probabilità di restare cliente da qui a dodici mesi)
- Advocacy (raccomandabilità)
- Net Promoter Score (NPS)

La rilevazione su un campione di clienti privati ed esercenti del Gruppo e di competitor avviene tramite interviste telefoniche con cadenza trimestrale, e oggetto di valutazione sono sia i prodotti e i servizi utilizzati, sia gli attributi di brand e gli specifici processi che li vedono coinvolti.

Al processo di rilevazione della Customer Satisfaction, realizzato da tempo con il supporto di Doxa, si è voluto integrare la rilevazione degli indicatori di reputazione e dei principali driver sottostanti, mediante un

progetto, partito nella seconda metà del 2020, che vede coinvolti la stessa Doxa e RepTrak.

Questi i principali risultati emersi:

- **Clienti privati:** nella prima parte del 2020, si è registrato un lieve calo della soddisfazione dei clienti, sia in termini di raccomandabilità di Nexi che di soddisfazione complessiva, rimanendo comunque su valori superiori a 80 su 100 e con una ripresa nella seconda parte dell'anno nella quale si osserva un sostanziale riallineamento ai valori di fine 2019 per entrambi gli indicatori. Si evidenzia un analogo comportamento per gli indicatori di fedeltà mentale e comportamentale. Le esperienze che hanno registrato un miglioramento significativo rispetto alla prima parte dell'anno in termini di soddisfazione sono quelle dei nuovi titolari e quelle relative alle dispute.
- **Clienti esercenti:** per le aziende la pandemia ha impattato decisamente la percezione da parte delle aziende dei propri fornitori, in particolare bancari. Dal *lock-down* in poi, gli esercenti sono rimasti generalmente delusi nei confronti dei loro provider di servizi (telefonia, utilities, banche, assicurazioni). Il settore bancario è però quello che, nel periodo di picco, ha subito allo stesso tempo il maggior numero di valutazioni negative (39%) e di quelle positive (15%), segmentando nettamente la clientela in funzione della capacità degli istituti di agire in modo concreto e tempestivo. Nonostante questo, considerando i risultati dei tre trimestri del 2020 per i clienti Nexi, le valutazioni in termini di soddisfazione complessiva rimangono di poco inferiori a quelle del 2019, quelle di raccomandabilità e fedeltà mentale leggermente superiori, mentre quelle di fedeltà comportamentale sono sostanzialmente allineate.

Il Net Promoter Score

Anche nel 2020, Nexi ha investito costantemente nell'ascolto del cliente, in ottica di continuo miglioramento delle proprie soluzioni e per approfondirne le esigenze alla luce dei cambiamenti radicali delle abitudini di consumo che sono derivate dal nuovo contesto sociale.

Nel 2020 è stato infatti ulteriormente rafforzato l'ascolto dei clienti che, dal 2018, avviene attraverso rilevazioni e analisi costanti dell'indicatore di Net Promoter Score e dei feedback associati sia all'esperienza complessiva percepita dai clienti, sia relativi ai punti di loro contatto con Nexi.

In particolare, **nel 2020:**

- **sono state introdotte nuove rilevazioni e individuate specifiche azioni di miglioramento nelle tre Business Unit;**
- **è stata effettuata una nuova rilevazione dell'NPS dedicata alle Banche Partner**, in collaborazione con la Funzione Commerciale;
- **è stata evoluta la modalità di rilevazione, aumentando la frequenza e automatizzando alcuni NPS** quali l'indicatore di NPS sul Servizio Clienti dedicati ai titolari.

La modalità di coinvolgimento dei responsabili dei singoli NPS avviene con tavoli operativi periodici, con frequenza bisettimanale o mensile, attraverso la condivisione dei feedback ricevuti dai clienti finali, al fine di verificare lo stato di avanzamento del NPS, il risultato delle iniziative introdotte e allo scopo di identificare nuove azioni di miglioramento che possono emergere dall'analisi dei dati e dei *verbatim* tracciati in appositi sistemi.

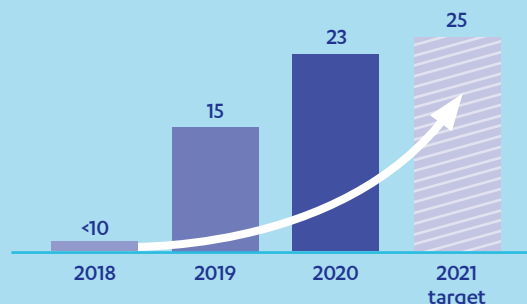


L'ASCOLTO DELLA VOCE DEL CLIENTE: IL NOSTRO NPS

Il dato di NPS del 2020 e il target definito per il 2021 confermano il percorso di continuo miglioramento che Nexi sta portando avanti nel rispondere alle esigenze e aspettative di tutti i suoi clienti (titolari, esercenti e Banche Partner).

Anche nel contesto pandemico generato dal Covid-19, **l'attenzione e il supporto che Nexi ha fornito è stato fortemente riconosciuto**, raggiungendo un valore massimo di NPS pari a 40 in alcune delle categorie di clienti con cui Nexi si relaziona. Per garantire un costante allineamento delle attività strategiche del Gruppo con le priorità definite dai nostri clienti, **gli indicatori di NPS riportati sono stati indicati tra gli obiettivi specifici per il ma-**

nagement e inclusi tra le metriche alla base della loro remunerazione, già nel 2020, come riportato nella Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti.



NPS calcolato come media aritmetica degli NPS rilevati per tutte le categorie di clienti del Gruppo Nexi (titolari, esercenti e Banche Partner).

LA BRAND REPUTATION E LA BRAND AWARENESS

Nexi coniuga costantemente la digitalizzazione dei sistemi di pagamento per i clienti e di accettazione di pagamento con l'innovazione, oltre che essere identificata come azienda leader dei pagamenti digitali, orientata al futuro e focalizzata sulla tecnologia, con una costante attenzione alle esigenze del mercato.

Il monitoraggio della brand awareness evidenzia un'importante crescita della notorietà del brand Nexi: fra i Clienti l'awareness sollecitata ha raggiunto il 51%, con punte del 65% su alcuni target*.

La reputazione complessiva di Nexi, monitorata trimestralmente secondo lo standard globale del RepTrak Score, è cresciuta invece di oltre 5 punti rispetto a fine 2019 raggiungendo il livello di 73.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami, ispirata ai principi della trasparenza, dell'assistenza e della qualità, costituisce un'importante leva per gestire e monitorare la soddisfazione dei clienti.

A tal fine il Gruppo si è dotato di una **normativa interna che definisce ruoli, responsabilità e modalità operative utili a rilevare le aree di criticità e di miglioramento sulle quali intervenire al fine di rendere più solido il rapporto di fiducia con il cliente e di ridurre rischi operativi e danni reputazionali**.

Il cliente può effettuare un reclamo in forma scritta secondo le modalità riportate sul sito www.nexi.it e www.mercurypayments.it nelle sezioni apposite. Nexi Payments e Mercury Payment Services e le funzioni dedicate hanno il compito di fornire risposta a ogni reclamo in forma scritta, entro 15 giorni, in ottemperanza alle norme previste dalle iniziative di autoregolamentazione o alle norme di vigilanza in materia di reclami sui sistemi di pagamento.

La Funzione responsabile della gestione dei Reclami si occupa anche di evadere eventuali richieste di chiarimento formulate dagli Organismi di Vigilanza in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, oltre che di fornire periodicamente i flussi informativi previsti verso gli organi sociali del Gruppo.

(*) Relativo al monitoraggio di ottobre 2020.

La sicurezza dei dati

Con l'obiettivo di garantire la sicurezza dei dati, il Gruppo Nexi nel suo complesso ha deciso di dotarsi di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni - SGSI - che viene sviluppato in accordo al livello di propensione al rischio informatico definito dall'azienda e aggiornato periodicamente rispetto all'evolversi del contesto di riferimento.

La sicurezza dei dati, oltre che essere uno dei pillar fondanti della strategia aziendale, si è sostanziata nell'arco degli ultimi anni in un significativo piano di investimento, in linea con le best practices di riferimento del settore, che ha rafforzato i presidi sia tecnici che organizzativi di Nexi.

Nello specifico le principali direttrici di intervento nel 2020 sono state:

- rafforzamento della data security attraverso attività di clean-up delle basi dati (*retention period* e accessi), rafforzamento della network security (e.g. DB Firewall, estensione Virtual Desktop Infrastructure) e dei servizi SOC (Security Operation Center)/threat intelligence, irrobustimento delle tecnologie EDR - Endpoint Detection and Response - e propagazione agent di sicurezza, rafforzamento delle misure di hardenizzazione del parco ATM, introduzione di tecnologie di SCA (Strong Customer Authentication)/Access Management/API Gateway e di tecnologie FIM (File Integrity Monitoring).

Il commitment del Gruppo nel garantire il perseguimento della sicurezza del patrimonio informativo e la gestione del SGSI è sancito dall' "Information Security Policy" approvata dal CdA di Nexi nel 2020. Il SGSI, oltre la Policy, include strutture organizzative, fascicoli regolamentari, istruzioni operative, procedure e documentazione tecnica, che disciplinano attività di pianificazione, progettazione e realizzazione, ruoli e responsabilità, processi e risorse, comportamenti del personale e controlli che attengono al trattamento automatizzato delle informazioni atte a **garantire**:

- **riservatezza**, l'informazione è accessibile, nelle modalità stabilite, solo a chi è espressamente autorizzato;
- **integrità**, l'informazione è modificabile, nelle modalità stabilite, solo da chi è espressamente autorizzato. Il requisito è volto a salvaguardare la completezza, l'accuratezza e la conformità dell'informazione durante l'acquisizione, la conservazione, l'elaborazione e la presentazione;
- **disponibilità**, l'informazione è accessibile e utilizzabile, nelle modalità stabilite, solo a processi e utenti autorizzati e solo quando se ne evidenzia l'effettivo bisogno.

Il SGSI è integrato con il processo di analisi del rischio informatico, IT Risk Assessment, che, svolto attraverso una collaborazione della funzione Risk Management e Security Governance, rappresenta l'efficacia e l'efficienza dei controlli applicati alle risorse Information and Communication Technologies (ICT) adottate a livello di Gruppo.

I SERVIZI DI NEXI PER LA SICUREZZA DELLE TRANSAZIONI

- **ALERT NEXI.** Il servizio di SMS Alert Nexi permette di controllare ogni singolo pagamento effettuato con la Carta. A ogni pagamento il cliente riceve un SMS.
- **SERVIZI SMS.** Con i Servizi SMS è possibile richiedere informazioni via messaggio su: ultimi movimenti, saldo Carta, disponibilità residua, saldo #iosi e molto altro. Questo servizio consente di avere tutte le informazioni a portata di mano. Grazie al servizio di invio SMS ioCONTROLLO, per il cliente è anche possibile verificare ogni settimana il totale delle spese effettuate con carta.
- **APP NEXI PAY.** All'interno dell'App Nexi Pay è disponibile l'apposito servizio notifiche che avverte il cliente ogni volta che la carta di credito viene utilizzata per spese e acquisti superiori a 2 euro.
- **EMAIL ALERT.** Il servizio Email Alert, consente di ricevere tramite posta elettronica, con la frequenza desiderata, informazioni sulla disponibilità della carta di credito e sugli ultimi movimenti fatti.
- **3D SECURE.** È il sistema di protezione antifrode, legato ai circuiti Visa e Mastercard (Verified by Visa e Mastercard® SecureCode™), che garantisce una tutela per gli acquisti online. A ogni acquisto si riceve un SMS contenente un codice di sicurezza univoco da inserire al momento del pagamento per confermare l'acquisto.
- **ANTIPHISHING.** Nexi si avvale di servizi antiphishing che provvedono a identificare e bloccare campagne di phishing in maniera proattiva.

LA GESTIONE DELLE FRODI

In Nexi è attivo un **team di specialisti dedicato alla prevenzione delle frodi** che, grazie alle tecnologie più avanzate, supporta il Gruppo nell'intercettare in anticipo i fenomeni fraudolenti. **Il rischio legato alle frodi è incluso nell'Enterprise Risk Management di Gruppo**, al fine di monitorare le azioni e i presidi posti in essere per il miglioramento continuo dei sistemi di intelligenza artificiale, delle regole antifrode.

La continuità del servizio e l'eccellenza operativa

L'affidabilità dei propri servizi è centrale per Nexi che ha sviluppato un Sistema di Gestione della continuità operativa, *Business Continuity Management System*, il cui obiettivo è garantire la capacità di erogazione dei servizi critici, come previsto dalla normativa vigente, a un livello minimo accettabile di servizio e in linea con la propensione al rischio operativo definita nel framework di Enterprise Risk Management.

Sono state definite Politiche di Gruppo finalizzate a garantire un'omogeneità di approccio per tutte le società, ovvero per garantire la coerenza delle risultanze dell'esercizio annuale. **Un team dedicato si occupa costantemente di aggiornare e verificare le strategie e soluzioni di continuità operativa per tutti gli scenari previsti dalla normativa applicabile** (tra cui CODISE, PSD2, Privacy).

Questo ha richiesto significativi investimenti, negli ultimi anni, finalizzati a incrementare la resilienza dei servizi con adeguate misure tecnologiche e organizzative.

Nel 2020 si è consolidata l'attività di monitoraggio degli indicatori di servizio più rilevanti sia relativamente alla misura delle performance operative sia alla misura della qualità dei servizi erogati ai clienti attraverso la creazione di dashboard specializzate. In particolare, nell'ambito delle iniziative di miglioramento è stata prodotta reportistica utile al monitoraggio delle dispute collegata ai servizi di issuing, del credit management e dell'assistenza alle Banche Partner. Le evidenze progettuali sono costantemente oggetto di confronto con il Top Management.

Nel 2020 sono state implementate nuove iniziative di trasformazione e completati alcuni dei progetti avviati nel 2019. Inoltre, le strutture operative sono state impegnate nel garantire i livelli di servizi nonostante l'emergenza Covid-19.

In coerenza con le linee strategiche e gli obiettivi aziendali, le aree operative hanno inoltre assicurato i contributi specialistici necessari per supportare e finalizzare le iniziative di acquisizione ed evoluzione innovativa del business, oltre che gli adeguamenti normativi di settore. Tra le iniziative più rilevanti sviluppate nel corso del 2020, si segnalano in particolare:

- **paperless & process review**, per i clienti titolari è stata finalizzata con successo l'eliminazione del pin cartaceo su tutte le carte di credito in licensing mantenendo gli stessi livelli di sicurezza e migliorando la customer experience;
- **on-boarding issuing**, è stata avviata la digitalizzazione dei contratti di carte aziendali offerte da Nexi con modalità di issuing diretto garantendone la conformità attraverso l'introduzione della firma digitale;
- **on-boarding esercenti**, nell'ambito dell'evoluzione digitale dei servizi erogati agli esercenti, nel corso dell'anno sono proseguite le attività di sviluppo della nuova soluzione con tecnologia Salesforce;
- **gestione end to end delle dispute**, implementazione dei processi di front end e di back office, interamente ridisegnati per ridurre i tempi di gestione ed eliminare le rilavorazioni, per offrire ai clienti una experience più semplice e lineare nel pieno rispetto delle normative primarie, secondarie e dei circuiti internazionali che disciplinano questo delicato ambito operativo;
- **revisione dei processi ATM Digital Corporate Banking**, è in corso il piano di trasformazione, lanciato nel 2019 e che si concluderà nel 2021, per la razionalizzazione delle attività attraverso la creazione di team di assistenza ad alto livello di competenza supportati da strumenti più efficaci.

Un giorno con tutti
i POS Nexi potrai
incassare anche
a distanza, in modo
semplice e sicuro.
Quel giorno è oggi
con Pay-by-Link.



Solidarietà digitale

Nexi e la tua Banca a supporto della tua attività: con Pay-by-Link trasformi il tuo POS in uno strumento per incassare a distanza anche senza avere un sito e-commerce. Senza costi aggiuntivi fino al 31.12.2020.



Incassa a distanza con
un link di pagamento



Accetti tutte le carte dei
principali circuiti di pagamento



Ideale per consegne
a domicilio

nexi
every day, every pay

Chiedi in filiale o vai su nexi.it/pay-by-link

Nexi aderisce al "Programma di Solidarietà Digitale" promosso dal Ministero per l'Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione per supportare gli esercenti italiani con servizi digitali gratuiti.





RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE

Le gestione delle diversità	71
La valutazione del personale e il sistema di Reward	73
La formazione	74
Il welfare sostenibile	76
La People Survey	77
La Salute e la Sicurezza	78

[FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]
[TALENT ATTRACTION & EMPLOYER BRANDING: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]
[VALUTAZIONE DEL PERSONALE E POLITICHE DI REMUNERAZIONE: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]
[DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]
[BENESSERE E WELFARE SOSTENIBILE: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]
[DIRITTI DEI LAVORATORI E DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]
[PROMOZIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]
[GRI 102-41] [GRI 401-2] [GRI 402-1] [GRI 403-1] [GRI 403-2] [GRI 403-3] [GRI 403-4] [GRI 403-5] [GRI 403-6] [GRI 403-7] [GRI 404-3]

RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE

Le persone rappresentano una leva strategica fondamentale del Gruppo Nexi e un fattore chiave per il suo successo. La profonda trasformazione culturale avviata nel 2017 si è posta come obiettivo la costruzione di un'unica identità aziendale basata su un sistema di Valori che mettono al centro il Cliente, la costruzione del futuro, l'eccellenza e la capacità di essere semplici, con la volontà di far crescere il senso di appartenenza di ciascun dipendente e di costruire, insieme, la Nexi di oggi e di domani.

Allo stesso modo, la trasformazione, ha portato Nexi a essere profondamente eterogenea per esperienze professionali, background culturale, professionalità, genere ed età grazie sia alla crescita organica di nuovi manager, professionisti e specialisti, sia all'acquisizione di nuove competenze derivanti dalle operazioni societarie che si sono susseguite e al potenziamento delle competenze di chi era già presente nel Gruppo.

Anche nel 2020 il focus della *People Strategy* di Nexi è stato di valorizzare le capacità, le passioni, i talenti e le esperienze di ciascun dipendente nell'ottica di creare valore duraturo per tutti gli

Stakeholder del Gruppo, sviluppare una cultura della performance e del riconoscimento del merito e garantire la crescita sostenibile dell'organizzazione nel medio e lungo periodo.

Il numero di dipendenti Nexi al 31 dicembre 2020 è di 1.990 (+3% rispetto al 2019), tutti localizzati sul territorio italiano e assunti nel rispetto delle previsioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro - CCNL - e dei Contratti Integrativi Aziendali.

Il Gruppo Nexi rispetta inoltre le previsioni relative al coinvolgimento sindacale, sia periodico che legato a specifiche tematiche, incluse le modifiche organizzative che si rendano necessarie per la migliore gestione delle attività, nel rispetto delle procedure e nei tempi di consultazione previsti contrattualmente o dalle norme di Legge. I dipendenti iscritti alle sigle sindacali risultano pari a 908 (45,7 % dei dipendenti).

La quasi totalità dei dipendenti, il 99,9%, è assunta con contratto a tempo indeterminato.

La struttura professionale è composta per il 5% da dirigenti, il 35% da quadri direttivi e dal 60% dal restante personale dipendente.



La gestione delle diversità

Diversità di genere

La presenza femminile nel Gruppo è pari a 47%, in lieve aumento rispetto al 46% del 2019.

Nexi ha focalizzato il suo **impegno**:

- nel rafforzare la presenza di donne manager in ruoli apicali;
- nel fornire strumenti e competenze che consentano loro l'accesso, secondo principi meritocratici, a percorsi di carriera e di sviluppo professionale;
- nel creare un contesto aziendale più attento e sensibile rispetto a tematiche sociali come la violenza di genere;
- nell'adozione di specifiche iniziative di welfare.

Nel 2020 il 20% delle posizioni dirigenziali sono state ricoperte da manager donne, ovvero 19 donne su un totale di 95 dirigenti (nel 2016 le donne dirigenti rappresentavano il 6% del totale dei dirigenti).

Iniziative e Collaborazioni

Empowerment femminile: nel 2020 sono state rafforzate le partnership con associazioni e università ed è stata diversificata l'offerta formativa. In particolare:

- è stata rinnovata la partnership con Valore D, associazione che sostiene la leadership femminile in azienda, e sono stati avviati percorsi manageriali dedicati a C-Level, Senior e Middle Manager;
- è stata consolidata la collaborazione con la Luiss Business School che ha portato alla partecipazione all'MBA di 4 giovani manager del Gruppo, di cui tre donne;
- sono stati promossi specifici percorsi di mentoring nell'ambito del Women Empowerment Program, programma interaziendale dedicato a donne manager senior e giovani;
- è stata avviata l'adesione al percorso European Women on Boards, progetto internazionale destinato a Manager C Level e focalizzato su tematiche di *digital transformation*, nuovi trend e sviluppo della leadership.

Sensibilizzazione sulla violenza di genere: Nexi ha deciso di supportare le Istituzioni nella divulgazione di Bright Sky, la app ideata e sviluppata a sostegno delle donne vittime di violenza domestica e maltrattamenti da CADMI (Casa di Accoglienza delle Donne Maltrattate), insieme a Polizia di Stato e Fondazione Vodafone. Attraverso il canale aziendale di comunicazione interna è stato illustrato a tutta la popolazione femminile il progetto e le funzionalità dell'app.

Supporto alla genitorialità: sono state recepite nei regolamenti MBO e LTI regole specifiche che prevedono l'erogazione delle quote di MBO/LTI anche in caso di assenza durante la maternità obbligatoria/paternità (Regolamento anno 2020 Piano di incentivazione di breve termine del gruppo Nexi - MBO; Regolamento anno 2020 Piano di incentivazione di medio-lungo termine del Gruppo Nexi - LTI approvati nel CdA 2019 su proposta del Comitato Remunerazione e Nomine. I dettagli sono riportati anche nella Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti pubblicata sul sito www.nexi.it).

Diversità di generazione

In Nexi coesistono più generazioni con seniority professionale ed esperienze diverse. L'attenzione verso le esigenze e le attese che esse esprimono rappresenta uno degli elementi fondanti della strategia di Nexi in termini di offerta di percorsi di inserimento, di azioni di engagement, di interventi formativi mirati e di iniziative di welfare specifiche.

La distribuzione per fasce d'età è caratterizzata per circa il 31% da persone con più di 50 anni, mentre gli appartenenti a fasce d'età più giovani - tra i 30 e i 50 anni e al di sotto dei 30 - rappresentano, rispettivamente, il 67% e il 2%.

Iniziative e Partnership

Nel corso del 2020, Nexi ha intensificato le iniziative rivolte all'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.

Nexi Graduates Program: Attraverso il "Nexi Graduates Program", già lanciato nel 2019, sono stati avviati percorsi di internship retribuiti grazie ai quali i neolaureati hanno avuto l'opportunità di partecipare alla Nexi Academy caratterizzata da moduli formativi focalizzati sull'apprendimento del metodo, sulla conoscenza e gestione del cliente e sul potenziamento dei propri talenti. Nel 2020 sono stati inseriti nel Nexi Graduates Program 19 neolaureati di cui 4 con assunzione a tempo indeterminato nel 2021.

Partnership: Sempre con l'obiettivo di facilitare l'entrata dei giovani nel mondo del lavoro in aree come IT digital, data analytics, user design e customer operations, sono state avviate nuove partnership con il MIP - Politecnico di Milano e con "Talents in Motion" (il primo progetto di Social Responsibility per aumentare l'attrattività dell'Italia per i talenti italiani e stranieri e favorirne la loro circolazione); è stata inoltre rafforzata la partnership con

DigitAlly, che si pone l'obiettivo di coinvolgere i giovani in un'esperienza formativa sui tools e le tecniche digitali, le soft skills e i project work per supportarli nell'inserimento dei ruoli più ricercati dal mondo del lavoro.

Diversità di competenze

La forza di Nexi poggia su due pilastri distintivi: la tecnologia d'avanguardia e le sue persone.

Iniziative, Partnership e Collaborazioni

Skillup: già dal 2019, è stato avviato un importante progetto di mappatura e valorizzazione delle competenze delle persone. Dopo un analogo progetto in area CIO iniziato nel 2019, è stato avviato il programma di "Skill mapping" per la mappatura delle competenze di oggi e domani nel mondo Operations, secondo un approccio metodologico consolidato (basato sullo European Competence Framework) e sulla mappatura della digital readiness del MiP - Politecnico di Milano e customizzato sul modello delle competenze Nexi. Grazie al progetto SkillUP, Nexi è entrata a far parte della best practice europea di AICA come miglior progetto di valorizzazione del capitale umano.

Il progetto consente di individuare azioni strategiche, sia in ottica di breve sia di medio e lungo termine per vincere le sfide di domani:

- identificare le risorse interne in termini di "competenze chiave" e identificare le competenze da ricercare sul mercato per sostenere la crescita del Gruppo;
- definire i piani di training e formazione sia di tipo hard, ossia tecniche, che di tipo soft da implementare nei prossimi 2 anni per aggiornare le competenze complessive interne e colmare gli eventuali gap, anticipando il bisogno di profili professionali futuri;
- individuare i *Subject Matter Experts* come trainer da valorizzare.

Il sistema di mappatura è impostato in modo da essere applicabile all'intera popolazione aziendale: dopo le aree CIO e Operations, si procederà gradualmente con il coin-

volgimento di altre aree all'interno dell'azienda, oltre che a un aggiornamento del modello stesso ogni 18 mesi.

Luiss Business School: Nexi è partner della Luiss Business School; i dipendenti del Gruppo hanno la possibilità di partecipare agli MBA promossi dalla scuola stessa, e i Manager sono coinvolti in testimonianze (lectures) e nella preparazione di project work per gli studenti dei Master stessi. Verso la fine del 2020, Nexi e Luiss Business School hanno iniziato a lavorare alla costruzione di un progetto incentrato sulla customer centricity/experience per tutti i dipendenti dell'azienda.

RCS Academy Business School: Nexi partecipa attivamente (advisory board, testimonianze, comitato scientifico, project work) e/o sponsorizza master legati a innovazione, digital e trasformazione: Innovation Management & Digital Transformation, HR Management nella trasformazione digitale, nuovi modelli di gestione e valorizzazione del capitale umano e Digital Marketing & Social Communication.

The Human Resources Community: Nexi partecipa tramite contributi e testimonianze dei propri Manager nei maggiori eventi rivolti ad aziende nazionali e multinazionali per lo scambio di conoscenze e competenze su temi HR. In Partnership con HRC sono stati inoltre realizzati nel 2020 progetti di formazione e aggiornamento per la struttura interna HR e sono stati destinati a quasi la totalità della popolazione aziendale spazi giornalieri di apprendimento on line nei mesi di lavoro da remoto (learning square).

ELIS: Nel 2020 Nexi ha attivato la collaborazione con Elis, realtà educativa non profit che ha al suo centro la persona e il lavoro. Tramite borse di studio, Nexi sostiene giovani studenti di ingegneria informatica non abbienti che si specializzano su tematiche di innovazione quali Cybersecurity & Blockchain, Data Analytics, Machine Learning & Software Development presso l'Innovation Hub del Politecnico di Milano.

Nell'anno 2020 sono entrati 76 nuovi assunti, che provengono per il 16% dal settore High Tech, per il 37% dai Financial Services and Banking, per il 47% da Media and Services.

La valutazione del Personale e il sistema di Reward

Il Performance Management

Il Performance Management sostituisce lo strumento utilizzato per valorizzare il contributo di ogni singolo dipendente ai risultati di business, secondo un approccio meritocratico. I criteri su cui si basa la valutazione delle performance sono comunicati in modo trasparente ad azionisti, dipendenti e persone esterne e si basano su criteri espliciti e definiti:

- **COSA:** obiettivi individuali e aziendali, qualitativi e quantitativi, chiari e misurabili;
- **COME:** comportamenti agiti in coerenza con i valori aziendali.

Il processo di valutazione prevede 4 fasi: "Dialogo e sviluppo individuale", "Obiettivi e priorità", "Valutazione del Responsabile e del senior" e "Autovalutazione e cross feedback".

Nel corso del 2020 sono stati coinvolti dal sistema di Performance Management 1.917 dipendenti (96% della popolazione aziendale)¹⁹.

Infine, per agevolare l'inserimento nell'organizzazione dei neoassunti e monitorare il loro engagement, sono stati attivati momenti di confronto periodici con la funzione HR.

Il Reward

Il Reward di Nexi è fondato sui seguenti principi.

Allineamento ai valori e alla strategia di business: il pacchetto retributivo è equilibrato e bilanciato tra retribuzione fissa e retribuzione variabile, per allineare gli obiettivi di Nexi e i comportamenti agiti. In particolare, i sistemi di incentivazione variabile rappresentano uno strumento fondamentale nel guidare la performance e l'impatto sui risultati aziendali.

Performance: le politiche retributive hanno un collegamento diretto con la performance e con il contributo delle persone ai risultati sostenibili di business secondo

un approccio meritocratico, premiando in particolar modo i *top performer*.

Competitività ed equità: il pacchetto retributivo è coerente con il ruolo ricoperto e le responsabilità attribuite, a tutti i livelli aziendali. I ruoli aziendali vengono pesati attraverso un sistema codificato e riconosciuto a livello internazionale (banding) e vengono effettuati costanti benchmark esterni con i peer group di riferimento, sia in termini di pay-mix sia in termini di livelli retributivi, con il supporto di una società di consulenza esterna indipendente, per assicurare che le decisioni retributive siano assunte in modo efficace per garantire la competitività dei pacchetti retributivi, per attrarre e trattenere le competenze chiave e garantire l'equità interna.

Trasparenza e comunicazione: i criteri per remunerare le persone sono chiari e comunicati in modo trasparente ad azionisti, dipendenti e all'esterno del Gruppo.

Nel corso dell'anno sono stati siglati i nuovi accordi sindacali relativi al Premio di Produzione di competenza dell'anno 2020 rivedendo i parametri di riferimento al fine di garantire dei livelli target di erogazione adeguati ma al contempo in linea con la necessità di assicurare la sostenibilità economica aziendale.

Coerentemente con l'obiettivo di creare valore sostenibile nel tempo per tutti gli *Stakeholder* ed in conformità a quanto previsto nel Codice di Corporate Governance delle Società Quotate, **è stato definito un percorso di progressiva integrazione degli obiettivi strategici per il Top il management e per gli amministratori esecutivi con obiettivi di sostenibilità, cosiddetti ESG (Environmental, Social e Governance).**

In linea con questo impegno, incluso nella Policy di Sostenibilità, **a partire dal 2020 è stato introdotto uno specifico obiettivo nello schema di MBO dell'Amministratore Delegato e dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche, costituito dal "People Value"**, volto a mantenere sempre più focalizzato il management sugli obiettivi di crescita di lungo termine. Tale introduzione ha rappresentato un primo passo di evoluzione delle politiche retributive in linea sia con le nuove norme a livello nazionale e comunitario per una finanza sostenibile, sia con gli orientamenti dei più influenti investitori istituzionali.

¹⁹ Sono oggetto di valutazione del sistema di Performance Management tutti gli assunti a tempo indeterminato e determinato con almeno tre mesi di permanenza nel Gruppo. Non sono inclusi i 7 dipendenti di Orbital Cultura srl.

Elementi chiave della retribuzione

• **COMPONENTE FISSA.** La Remunerazione Annuale Lorda (RAL) rappresenta la componente fissa della remunerazione totale.

• **COMPONENTE VARIABILE**

- **Incentivazione di breve termine MBO + Premio aziendale VAP:** l'incentivazione a breve termine si basa sui risultati raggiunti in arco temporale di 1 anno, a fronte di obiettivi prefissati misurabili e tra loro complementari. Il VAP è il premio aziendale, legato alle performance di business, applicato a tutta la popolazione aziendale (esclusi i Dirigenti).

- **Incentivazione di lungo termine LTI:** è un sistema di incentivazione variabile che prevede per un panel selezionato di dipendenti del Gruppo (secondo criteri di banding e performance individuale), l'assegnazione a titolo gratuito di azioni ordinarie di Nexi S.p.A., su un arco temporale di medio lungo termine (triennale), la cui maturazione è condizionata dal raggiungimento di obiettivi predeterminati.

• **WELFARE&BENEFIT**

- Iniziative dedicate al benessere delle persone e benefit: i benefit rappresentano un elemento integrativo degli altri elementi retributivi, in una logica più ampia di welfare sostenibile. Si differenziano sulla base della categoria di destinatari e della tipologia; sono allineati alle prassi di mercato, coerenti con la normativa e con le disposizioni contrattuali collettive vigenti. Per maggiori dettagli in merito alle iniziative poste in essere si faccia riferimento alla sezione "Benessere e welfare sostenibile".

• **ALTRI STRUMENTI**

- Pagamenti di fine rapporto e Patti di non concorrenza: sono applicabili solo alla prima linea dell'Amministratore Delegato in coerenza con la politica di remunerazione approvata dall'Assemblea di Nexi SpA.

- Polizza D&O, Polizza per la Responsabilità Civile degli organi di Gestione e Controllo della Società.

In coerenza con la politica di remunerazione di Nexi, una volta all'anno il Gruppo rivede le proprie politiche retributive per perseguire un approccio meritocratico, considerare le evoluzioni del mercato esterno e principi di equità interna.

Per maggiori informazioni sulle politiche di remunerazioni adottate si rimanda alla Sezione I della Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti del 2020 disponibile sul sito www.nexi.it.

La formazione

La formazione rappresenta un fattore strategico per il Gruppo Nexi. È un sistema integrato di percorsi differenziati, metodi e approcci innovativi volti a sviluppare e valorizzare le competenze, le attitudini e le passioni di ogni dipendente. **Si avvale di una pluralità di strumenti formativi e di contenuti progettati ispirandosi alle best practices di mercato e alle esperienze delle nostre persone.**

L'efficacia dei percorsi formativi è misurata attraverso test e livello di soddisfazione delle persone, utilizzando il Net Promoter Score, lo stesso strumento utilizzato per ascoltare i clienti.

In coerenza con i Valori e la strategia di business di Nexi, in un'ottica di breve e medio e lungo termine, a partire dal 2019 è stato definito un piano di formazione pluriennale, annualmente rimodulato ove necessario, suddiviso in cinque aree di competenza.

Business. Formazione progettata per essere sempre preparati e aggiornati sul business, sui relativi trend, il posizionamento, la strategia, i prodotti e i servizi di Nexi.

Nel 2020 è proseguita la fruizione del percorso "Pay UP: i pagamenti oggi e domani", creato dalle persone del Gruppo Nexi per le persone del Gruppo Nexi.

One Nexi. La formazione riflette i 5 Valori di Nexi (Costruire il futuro; Vivere per i Clienti; Essere affidabili, sempre; Essere semplici; Costruire insieme) e ha l'obiettivo di costruire un'azienda dall'identità univoca in cui valorizzare e includere le diversità di esperienze, competenze, attitudini e passioni, valorizzando le *soft skills* di ciascuno.

Nel 2020 questo pilastro è stato quello maggiormente impattato dall'evento pandemico, pertanto, il piano originario delle iniziative è stato ripensato verso una maggiore focalizzazione al *change management*. I risultati strategici emersi nel 2020 costituiranno una base informativa cruciale per la progettazione e l'erogazione delle iniziative One Nexi del prossimo anno, e, nello specifico, la Leadership e le Managerial Academies, nonché il catalogo formativo basato sui valori.

Specialistica. La formazione comprende attività volte all'acquisizione, al mantenimento e allo sviluppo di conoscenze specialistiche appartenenti alla propria famiglia professionale e area di business.

Il Piano di Formazione 2020 ha compreso diversi percorsi, tra cui essere HR in Nexi, il percorso dedicato ai *New Graduates*, il *Nexi Graduates Program*, e un percorso di comunicazione e negoziazione a distanza dedicato ai dipendenti che lavorano nelle funzioni commerciali. È stato inoltre avviato nel 2020 il programma di "Skill mapping" per la mappatura delle competenze di oggi e domani nel mondo Operations. Nel 2020 l'iniziativa più rilevante è stata rappresentata dalla Data Academy: il programma di formazione che utilizza trainer interni e professionisti riconosciuti dal mercato, massimi esperti di big data, creando un ecosistema in cui interno ed esterno operano insieme e si scambiano informazioni e competenze.

Nell'ambito della formazione specialistica anche nel 2020 è stata data grande attenzione alla formazione su cybersecurity, rivolta a tutta la popolazione aziendale, lanciata nel 2019 e vedrà un aggiornamento nel 2021²⁰. Nel 2020 tutti i nuovi assunti dell'anno sono stati formati sul tema. Altri corsi specialistici su cyber sono rivolti a specifiche funzioni aziendali in considerazione del loro ruolo e impatto della conoscenza della materia.

Tecnica. Erogata tramite la partecipazione a corsi esterni, eventi e convegni per arricchire le competenze e favorire la contaminazione di idee. Comprende strumenti e metodologie volte al miglioramento operativo, l'update tecnologico, il costante aggiornamento normativo.

Nel 2020 la formazione tecnica è stata focalizzata prevalentemente su: alcune certificazioni di tipo tecnologico (come ISACA - Information System Audit and Control Association, CSX Cyber Security, Information Security Manager, ISTQB - International Software Testing Qualifications Board), Data Protection e Cyber Security, Market Abuse, Antiriciclaggio, e numerosi altri percorsi professionalizzanti in tema di pagamenti digitali.

Compliance. Formazione "obbligatoria", per essere sempre conformi alle normative vigenti, a tutela di sé stessi, dell'azienda e dei clienti. Include corsi che variano dalla privacy all'antiriciclaggio, alla salute e sicurezza sul lavoro e ha come obiettivo l'acquisizione di conoscenze idonee al rispetto delle normative di legge e di settore.

Nel 2020, oltre al corso sulla gestione in sicurezza della fase di lavoro da remoto e della transition, ci si è focalizzati principalmente sui temi del Modello 231, delle Pratiche Commerciali Scorrette, del Credito al Consumo, dell'Antiriciclaggio. Inoltre, è stata promossa la cultura e la costruzione di competenze su tematiche inerenti Antitrust e Market Abuse per una maggiore responsabilità sociale di ciascun dipendente.

In risposta allo scenario pandemico, gli interventi originariamente pianificati sono stati rivisti e rimodulati in termini di obiettivi, contenuti e modalità (erogazione da remoto). Pertanto, ampio spazio è stato dato a:

- la formazione come accompagnamento al graduale rientro in ufficio dopo un periodo di remote working totale dovuto al lockdown. Al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti i lavoratori, sia in ufficio che da remoto, è stato sviluppato un apposito percorso online, obbligatorio per tutti, per gestire in modo sicuro ed efficace la transizione verso nuove ed eterogenee modalità di lavoro;
- il Piano di Change Management rivolto a tutta la popolazione aziendale e costituito da una serie di iniziative di formazione, sviluppo, ingaggio e comunicazione, focalizzate sul lavoro a distanza, con l'obiettivo di:
 - rafforzare l'esercizio di ruoli e leadership agita nel nuovo contesto;
 - costruire modalità operative efficaci all'interno dei team;
 - favorire una nuova cultura del lavoro agile;
 - generare integrazione anche in un contesto di lavoro da remoto;
- lo sviluppo di una cultura aziendale efficace nella gestione delle nuove modalità di lavoro e in grado di adattarsi al cosiddetto New Normal.

Nel 2020 sono state erogate un totale di 59.500 ore di formazione "pari a 30 ore di formazione medie" per dipendente. Il dato risulta in diminuzione rispetto al dato del 2019 "pari a circa 40 ore di formazione" per effetto delle significative modifiche al piano di formazione inizialmente predisposto, e conseguente rivalutazione di esigenze e modalità di erogazione causate dal contesto pandemico e dall'adozione del regime di lavoro da remoto. Una gran parte delle risorse è stata quindi dedicata alla revisione di piani, progetti e budget, e soprattutto alla definizione del percorso di *change management* avviato nel mese di luglio 2020.

²⁰ I dipendenti formati in tema di cybersecurity durante il biennio 2019-2020 sono pari al 99% della popolazione.

Il welfare sostenibile

Per Nexi il welfare rappresenta un importante elemento integrativo del pacchetto retributivo nell'ambito di una più ampia strategia di *total reward* che sia orientata ai bisogni, alle motivazioni e ai valori effettivi della persona e che individui una serie di linee di azione in grado di costruire strategie ritagliate sugli individui.

Il Gruppo Nexi, a partire dal 2017, ha definito il **Nexi Welfare, il programma di iniziative/servizi differenziati e benefit dedicato al benessere delle Persone del Gruppo e delle loro famiglie, al fine di creare valore duraturo e sostenibile per i dipendenti, le loro famiglie e il territorio in cui vivono**. L'accesso ai servizi offerti è veicolato attraverso un portale dedicato.

I principali benefit offerti ai dipendenti del Gruppo sono:

- previdenza complementare con un'integrazione aziendale;
- assistenza sanitaria per tutti i componenti dello stato di famiglia del dipendente;
- permessi per visite mediche retribuite, cui se ne aggiungono ulteriori in caso di familiari portatori di handicap certificato;
- elargizioni annuali per ogni familiare affetto da handicap, a cui si aggiunge un'ulteriore erogazione annuale per necessità formative e di acquisto di strumentazioni a supporto dei figli dei dipendenti che soffrono di disturbi dell'apprendimento (DSA);
- consulenza assicurativa per l'elaborazione di preventivi, anche in loco, riconoscimento di sconti specifici per polizze relative a abitazioni e autovetture;
- sconti sull'acquisto di abbonamenti annuali per i trasporti pubblici;
- possibilità di convertire una parte o l'intero ammontare del premio di produttività (VAP) aziendale nel fondo pensione e/o in servizi non monetari con triplice convenienza per i dipendenti. I risultati raggiunti nel 2020 sono stati soddisfacenti: ha aderito alla conversione più del 17,5% dei dipendenti in Nexi Payments e Help Line e il 46% dei dipendenti in Mercury Payments Services.

A tutti i dipendenti del Gruppo Nexi, senza distinzione della categoria professionale d'appartenenza e prescindendo dalla tipologia di contratto (full time/part time), vengono riconosciute le seguenti coperture assicurative:

- polizza vita;
- polizza infortuni professionali ed extraprofessionali;
- polizza invalidità permanente da malattia;
- assistenza sanitaria.

Conformemente alle norme di legge vengono regolarmente versati i contributi pensionistici e gestiti i permessi e congedi previsti per legge o da contratto.

Tutti i dipendenti di Nexi Payments e Help Line beneficiano delle previsioni del Contratto Integrativo Aziendale (CIA) sottoscritto nel 2019 e valido fino a tutto il 2022, che tra gli altri istituti ha introdotto o migliorato elementi volti ad aumentare il bilanciamento tra vita privata e lavorativa, come ad esempio:

- flessibilità di orario in ingresso, in uscita e in pausa pranzo;
- ore di permesso retribuito per visite mediche e analisi cliniche, anche per analoghe esigenze legate ai familiari;
- ore di permesso retribuito ed erogazioni economiche fruibili nell'anno dai dipendenti con familiari affetti da handicap.

Questo bilanciamento è stato ulteriormente potenziato nel 2020 con l'emanazione del Regolamento in tema di *Smart Working*, come nuova modalità flessibile di organizzazione del lavoro, applicabile alla quasi totalità dei dipendenti, verificata la compatibilità delle mansioni.

Tutti i dipendenti di Mercury Payment Services beneficiano delle previsioni degli accordi sindacali sottoscritti nel 2019, che prevedono una copertura sanitaria integrativa per i familiari dei dipendenti e condizioni bancarie agevolate. Continuano a trovare applicazione tutte le previsioni del CIA sottoscritto nel 2017, tra cui quelle che comportano un bilanciamento tra vita professionale e privata, come ad esempio:

- flessibilità di orario in ingresso, in uscita e in pausa pranzo,
- ore di permesso per visite mediche e analisi cliniche, anche per analoghe necessità legate ai figli fino a 12 anni;
- integrazione dell'indennità malattia a carico dell'INPS nella misura del 100%;
- erogazioni economiche fruibili nell'anno dai dipendenti con familiari affetti da handicap.

In linea con il Regolamento emanato da Nexi, l'accordo in tema di *Smart Working*, già in essere in Mercury Payment Services relativamente ad alcuni ambiti aziendali è stato esteso alla quasi totalità dei dipendenti, verificata la compatibilità delle mansioni.

Le nuove disposizioni in tema di *Smart Working* entreranno in vigore solo al termine dello stato di emergenza nazionale. Nel frattempo Nexi ha continuato ad appli-

care la normativa semplificata per il lavoro da remoto e ha consentito alla quasi totalità dei propri dipendenti di rendere la prestazione lavorativa da casa. Inoltre il Regolamento ha comportato l'erogazione di un importo di 120 euro una tantum nel 2020 per i dipendenti aderenti; lo stesso importo sarà erogato nel corso del 2021.

La People Survey

La People Survey è lo strumento principale del Gruppo Nexi per ascoltare le persone e rappresenta un'occasione per dare ai dipendenti la possibilità di esprimere e condividere la propria opinione e fornire un feedback utile per misurare i progressi e l'efficacia delle azioni messe in campo, potendo così continuare a individuare nuove iniziative per migliorare l'azienda.

Consiste in un questionario annuale di circa 80 domande, con risposte anonime e riservate ed è gestita da una società leader nella gestione di survey a livello internazionale.

Il 92% della popolazione aziendale ha risposto alla terza People Survey di Nexi somministrata a fine 2019. I risultati hanno evidenziato un **significativo miglioramento dell'Engagement Index rispetto all'anno precedente (+7.1 pp.)**. A gennaio 2020, l'Amministratore Delegato, attraverso un video disponibile per tutti i dipendenti nella intranet aziendale, ha comunicato e commentato i risultati emersi.

I risultati complessivi del Gruppo e rappresentati per singola area organizzativa sono condivisi anche durante i singoli eventi aziendali coinvolgendo tutta la popolazione aziendale, con lo scopo di ingaggiare i dipendenti anche sulle azioni di miglioramento definite per l'anno successivo.

La People Survey ha evidenziato le seguenti aree di forza:

- chiara visione e rotta attraverso la riconnessione con l'intera popolazione aziendale;
- evidente costruzione della corporate identity;
- riconoscimento nei valori aziendali;
- vivere per il cliente continua ad essere il Valore più sentito per Nexi.

La "collaborazione", area di sviluppo identificata dalla precedente People Survey, registra un miglioramento ma resta una priorità sulla quale continuare a lavorare.

La principale area di miglioramento, invariata rispetto all'anno precedente, è la "Semplicità" nei processi, nelle strutture organizzative e nelle metriche di misurazione per eliminare la complessità e l'effort operativo. Su tale area, il Gruppo ha individuato alcune azioni sulle quali intervenire nel 2020, con relative responsabilità e strumenti per la loro attuazione, elencate a seguire:

- **Smart Collaboration:** adozione di collaboration tools per tutti i dipendenti. Nel 2020, anche grazie al contesto pandemico gli strumenti di collaboration tools sono stati implementati e largamente utilizzati per tutte le attività aziendali;
- **Ciclo Passivo:** adozione di meccanismi di semplificazione del processo di budget e di ingaggio dei progetti aziendali, semplificazione del processo automatizzato di ciclo passivo;
- **Ciclo attivo Smart Contracting:** ottimizzazione di processi e procedure e archiviazione contratti;
- **Paperless Operations:** digitalizzazione dei processi di operations;
- **Ticketing:** revisione e semplificazione del processo;
- **Timbrature:** revisione e semplificazione timbrature.

Le azioni sono monitorate mensilmente e portate all'attenzione del Top Management con cadenza trimestrale. Il monitoraggio delle azioni è comunicato attraverso i diversi strumenti di comunicazione del Gruppo, tra i quali video sulla intranet, staff meeting, veicolati a tutta la popolazione aziendale. Circa l'80% delle azioni è già stata implementata nel corso dell'anno con esito positivo.

A novembre 2020 è stata lanciata la nuova People Survey relativa all'anno 2020 e i primi risultati registrano un miglioramento dell'Engagement Index: un incremento del 2,7 p.p. rispetto all'anno precedente e un Indice di Soddisfazione complessivo pari al 73.6%, rilevando che le azioni messe in campo sono risultate efficaci: l'area della semplicità è migliorata (incremento di 3.8 p.p.) e quella della collaborazione ha mostrato un deciso miglioramento (incremento di 5.9 p.p.).

Nel mese di maggio, in ottica di ascolto, *people caring* e ingaggio delle persone **è stata condotta inoltre una Quick Survey su tutta la popolazione aziendale di Nexi per conoscerne il punto di vista in merito all'esperienza lavorativa da remoto vissuta nei mesi dello stato di emergenza legato al Covid-19 e per esplorare le loro aspettative per il futuro.** Il livello di partecipazione è stato pari all'89% (1.730 su 1.941).

Le evidenze emerse dalla Quick Survey hanno consentito di mettere a punto il New Way of Working in termini di organizzazione del lavoro - da remoto e in ufficio - strumenti di supporto, comunicazione e welfare.

Tra le principali evidenze si segnala che:

- oltre il 90% delle persone è soddisfatto dell'esperienza del lavoro da remoto
- gli aspetti maggiormente apprezzati sono le iniziative di comunicazione costanti per aggiornare i dipendenti sull'andamento del business, le iniziative di supporto e di welfare lanciate per contrastare l'emergenza sanitaria da Covid-19.

Tra le principali aspettative si segnala la necessità di creare delle Netiquette e migliorare la pianificazione del tempo e delle dotazioni tecniche. Aspettative a cui il Gruppo ha dato seguito.

Infine, nel mese di giugno è stata condotta una **ulteriore Survey, che ha coinvolto 70 neoassunti, per conoscere il loro feedback rispetto alla recente esperienza di ingresso in azienda**. I risultati hanno riportato una generale soddisfazione ma anche la richiesta di una maggiore semplificazione dei processi di inserimento.

La Salute e la Sicurezza

Il 2020 è stato prevalentemente dedicato allo svolgimento di tutte le attività finalizzate al contenimento della pandemia, a cominciare da una apposita valutazione del Rischio Biologico, l'adozione di un protocollo sanitario specifico e la stesura di procedure relative all'accesso nelle sedi, a tutte le fasi lavorative e ai diversi andamenti del fenomeno pandemico nel contesto italiano.

Il Documento di valutazione del rischio biologico correlato alla diffusione del virus SARS-CoV-2 è stato strutturato in modo che fosse identificato il pericolo da contagio, valutato il rischio di diffusione e individuate tutte le misure di prevenzione e protezione finalizzate ad azzerare il rischio di infezione sui luoghi di lavoro²¹. Il risultato finale della valutazione

ha prodotto un rischio basso in tutte le sedi aziendali a eccezione delle lavorazioni riferite alle attività dei tecnici manutentori on site, come per le attività correlate agli ATM. Conseguentemente sono state individuate e attuate le misure di prevenzione e protezione e definite regole di comportamento per accedere alle sedi aziendali e il corretto uso dei dispositivi di protezione come le mascherine riportate in una Transition Policy. È stata inoltre creata una sezione della intranet aziendale dedicata, dove poter consultare la Policy e tutte le informazioni relative alle misure adottate per la gestione della pandemia in ogni momento.

Tra le iniziative messe in campo si evidenzia il potenziamento della sorveglianza sanitaria da parte dei Medici Competenti aziendali che sono stati in contatto e hanno seguito tutti i casi dei dipendenti risultati positivi e ricoverati e quelli con sintomi o con situazioni di fragilità. Inoltre, è stato redatto un apposito protocollo sanitario per la pandemia da Covid-19, mirato a un maggior sostegno in tutte le situazioni di necessità che si potevano e possono verificare per i dipendenti, non solo negli ambienti aziendali.

Tutti i dipendenti hanno avuto a disposizione un indirizzo mail dedicato a cui il servizio H&S - Health & Safety - risponde per segnalare necessità o ricevere indicazioni.

Gli RLS sono stati coinvolti, da parte del servizio H&S, nei sopralluoghi di tutte le sedi lavorative, anche nel periodo di pandemia, e hanno portato a un processo di monitoraggio puntuale delle varie situazioni ambientali; facendo scaturire da questi delle azioni di miglioramento da verificare e sviluppare nel tempo.

Nell'anno 2020, nell'ambito delle attività di monitoraggio e controllo del rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza, è stata dedicata una maggiore attenzione alla verifica dei requisiti tecnico-professionali dei fornitori del Gruppo Nexi, nonché alla Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI) che potenzialmente potrebbero configurarsi all'interno dei luoghi di lavoro; oltre a questo si è proceduto all'aggiornamento della documentazione relativa ai cantieri (POS e Autocertificazioni) derivanti dall'installazione degli ATM presso le filiali bancarie e aziende private.

²¹ La metodologia adottata per la valutazione del rischio è incentrata sulle specifiche indicazioni fornite dall'INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro). La matrice di rischio deriva da un modello sviluppato sulla "base dati O'NET" del Bureau of Labor of Statistics statunitense ed integrato dai dati del contesto lavorativo italiano delle indagini INAIL e ISTAT. Tale matrice è elaborata sulla base del confronto di scoring attribuibili a due variabili, ossia all'Esposizione (la probabilità di venire in contatto con fonti di contagio nello svolgimento delle specifiche attività lavorative) e alla Prossimità (le caratteristiche intrinseche di svolgimento del lavoro che non permettono un sufficiente distanziamento sociale), il cui punteggio risultante da tale combinazione viene corretto con il fattore Aggregazione (la tipologia di lavoro che prevede il contatto con altri soggetti oltre ai lavoratori dell'azienda).

Nel corso del 2020 sono state effettuate e portate a termine le valutazioni dei rischi, tramite apposite attività di campionamento, per quello che concerne le indagini ambientali in tutte le sedi del Gruppo ed è stato costituito un Comitato Salute e Sicurezza per allinearsi allo standard internazionale SA 8000 - *Social Accountability* di cui Nexi Payments ha sostenuto con esito positivo la verifica di certificazione.

Nel corso dell'anno, la formazione ha svolto un ruolo fondamentale per creare una "cultura della sicurezza" sempre più capillare nel tessuto aziendale. In particolare, si segnalano, corsi sulla pandemia di Covid-19, corsi in merito ai Rischi Generali e ai Rischi Specifici dei Lavoratori per tutti i dipendenti. I Dirigenti e i Preposti hanno frequentato corsi di formazione legati alla responsabilità ricoperta all'interno dell'azienda in ambito salute e sicurezza. Importanza è stata inoltre data alla formazione e aggiornamento delle squadre antincendio e alla formazione specifica per i responsabili delle emergenze delle varie sedi.

Nel 2020 è continuato, infine, lo sviluppo delle attività per creare le condizioni necessarie per l'ottenimento della certificazione ISO 45001 - Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro - per le società del Gruppo, anche attraverso appositi corsi di formazione per le funzioni H&S, come previsto dalla norma internazionale.

Nel corso dell'anno, si è registrato un solo infortunio sul lavoro a un dipendente, con una riduzione del -50% rispetto agli infortuni sul lavoro avvenuti nel 2019, anche per effetto del contesto pandemico che ha visto lo svolgimento del lavoro in modalità remoto per la maggior parte dell'anno.

Non si segnalano accadimenti relativi a infortuni occorsi a lavoratori non dipendenti del Gruppo.





CATENA DI FORNITURA

CATENA DI FORNITURA

Nella scelta dei fornitori il Gruppo adotta la massima trasparenza ed efficienza per garantire l'imparzialità in ogni fase del procedimento di acquisto. Il Gruppo intende infatti assicurare a tutti i fornitori parità di condizioni nella partecipazione al processo di selezione che è basato su valutazioni obiettive, secondo principi di correttezza, economicità, qualità, innovazione, continuità ed eticità in linea con quanto stabilito dalla Policy di Gruppo sugli acquisti e nel rispetto dei Codici Etici di tutte le società del Gruppo.

In linea con la procedura organizzativa di Gruppo "Qualifica e valutazione dei fornitori" tutti i fornitori coinvolti nel processo di selezione devono essere qualificati per essere iscritti all'albo fornitori²².

L'iscrizione all'albo fornitori prevede una fase di registrazione nella quale è richiesto ai candidati di prendere visione e di rispettare i principi contenuti nel Modello 231 e del Codice Etico. Sono poi svolte le verifiche, sia in fase di iscrizione che successivamente, per accertare l'idoneità tecnica dei fornitori, la presenza di certificazioni laddove necessarie, il rispetto delle normative a tutela degli aspetti sociali e la solidità economico patrimoniale. Il mancato rispetto

di tale idoneità comporta l'esclusione dall'elenco dei fornitori accreditati in precedenza. Al fine di mitigare ogni possibile rischio, l'eventuale ricorso ai subfornitori è soggetto ad un'esplicita approvazione e verifica da parte di Nexi.

I fornitori esteri²³ sono qualificati mediante l'inserimento nel portale del contratto sottoscritto e del questionario privacy by design.

Tutte le forniture in essere sono inoltre monitorate dai Responsabili di spesa al fine di poter valutare la qualità del servizio o prodotto fornito e il rispetto degli impegni contrattuali (SLA). A seguito di tale valutazione, la Funzione Supply Chain Management provvede a registrare il grado di soddisfazione del rapporto in essere. Il processo di valutazione viene effettuato con frequenza almeno annuale e consente di individuare eventuali azioni di miglioramento e di ripensare alla relazione con il fornitore in chiave strategica.

La procedura organizzativa è sottoposta a verifiche della Funzione di Audit, che svolge controlli su fornitori considerati critici o a maggior rischio.

Per proteggere il patrimonio di Nexi Payments in termini di minimizzazione dei rischi, di perdita di cono-

²² Sono tenuti alla qualifica i fornitori che erogano beni o servizi al Gruppo con eccezione di fornitori Istituzionali, non sostituibili o con ordinato inferiore ai 30.000 Euro annui. Tale limite non si applica ai fornitori di Mercury Payment Services.

²³ Ad eccezione dei fornitori con ordinato inferiore a 30.000 Euro i fornitori Istituzionali o non sostituibili.

scenza dei processi o dati in caso di attività affidate a fornitori terzi è stata definita inoltre la Policy “Esternezzazioni di funzioni aziendali”, che definisce un sistema di regole di riferimento, affinché i processi di selezione dei fornitori e il controllo e la mitigazione dei rischi connessi all’attività svolta dai fornitori stessi si espletino nel pieno rispetto di specifici principi di controllo e responsabilità. Si segnalano a tal proposito le attività di processing connesse alle infrastrutture ICT esternalizzate, in misura prevalente, a fornitori di servizi terzi rispetto al Gruppo Nexi, tra cui i principali per rilevanza strategica sono SIA e EquensWorldline.

Non si segnalano per il 2020 criticità significative nella gestione delle attività esternalizzate a tali fornitori.

Nel corso del 2020, tutti i fornitori di Nexi hanno preso visione della Policy di Sostenibilità.

La percentuale di spesa effettuata dal Gruppo verso fornitori italiani, al 31 dicembre 2020, è pari a 94% del totale della spesa (+1% rispetto al 2019), mentre il restante 6% della spesa del Gruppo è effettuata mediante il ricorso a fornitori esteri (-1% rispetto al 2019).



9

TUTELA DELL'AMBIENTE

Il contrasto al cambiamento climatico	86
La gestione responsabile dei consumi e dei rifiuti	89
Le migliori soluzioni per i nostri Data Center	90

[TRANSIZIONE ENERGETICA E CAMBIAMENTO CLIMATICO: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]

[CONSUMO RESPONSABILE: GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]

[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3]

TUTELA DELL'AMBIENTE

In accordo con la Policy di Sostenibilità, nel corso del 2020 Nexi ha proseguito nel percorso virtuoso di misurazione, valutazione e monitoraggio degli impatti ambientali derivanti dalle sue attività e nella definizione di impegni e iniziative per ridurre gli stessi. La prevenzione dei reati contro l'ambiente è disciplinata da apposite normative interne di processo oltre che presidiata dal Modello 231.

Le aree di intervento in tema di tutela dell'ambiente, le principali iniziative condotte nell'anno e i relativi impegni per gli anni successivi sono di seguito dettagliati.

Il contrasto al cambiamento climatico

Nel 2020, in linea con l'impegno di aderire progressivamente alle raccomandazioni *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* - TCFD

- Nexi ha partecipato per la prima volta all'iniziativa sul *Climate Change* dell'organizzazione internazionale CDP, già Carbon Disclosure Project. L'iniziativa di CDP, produce report annuali volti a informare analisti e investitori sul livello raggiunto dalle imprese rispetto alle linee guida per la rendicontazione sui rischi e sulle opportunità derivanti dal cambiamento climatico definite dalle raccomandazioni TCFD del *Financial Stability Board*²⁴.

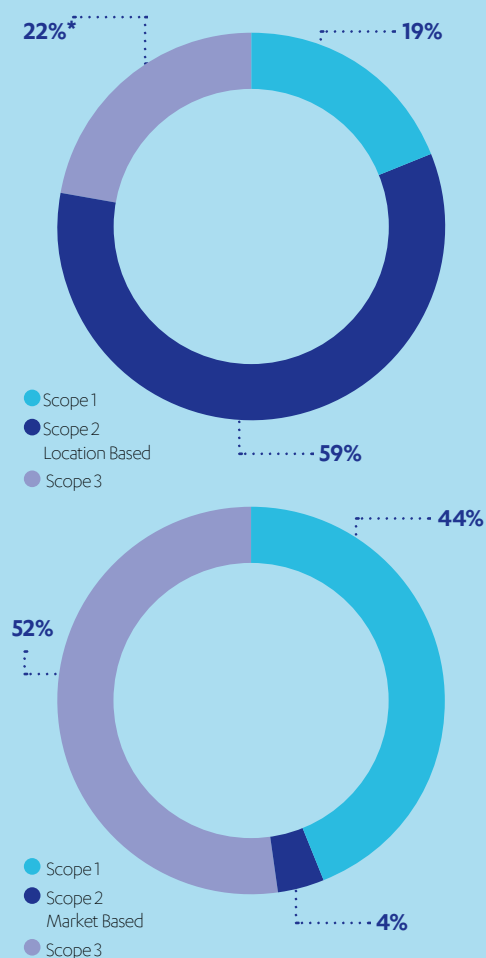
La rendicontazione verso CDP rappresenta un primo importante tassello del progetto di *Climate Strategy* che Nexi ha avviato con l'ambizioso obiettivo di definire dei target di riduzione delle emissioni GHG del Gruppo in accordo ai criteri SBTi - *Science Based Target Initiatives*²⁵. In tale ottica nel 2020 è stato sottoposto a revisione ed estensione l'inventario delle emissioni in accordo con il GHG Protocol per una più accurata e trasparente rendicontazione degli indicatori di Scope 1, Scope 2 e Scope 3²⁶.

²⁴ La TCFD è stata costituita nel dicembre del 2015 dal Financial Stability Board - l'organo internazionale deputato al monitoraggio e alla promozione della stabilità dei mercati finanziari - presieduto dal governatore della banca centrale britannica, Mark Carney. Per i dettagli si rimanda al sito <https://www.fsb-tcfd.org/>.

²⁵ SBTi è un'iniziativa nata dalla collaborazione tra il CDP, il Global Compact delle Nazioni Unite, il World Resources Institute e il WWF allineata agli Accordi sul Clima della Conferenza di Parigi che mirano a mantenere il riscaldamento globale entro 1,5°C di aumento. Alla data della Dichiarazione più di 1.200 aziende hanno aderito a questa iniziativa. Per i dettagli si rimanda la sito <https://sciencebasedtargets.org/>.

²⁶ Il GHG Protocol è lo standard internazionale utilizzato per la contabilizzazione e la reportistica delle emissioni di gas serra aziendali.

LA CARBON FOOTPRINT DEL GRUPPO NEXI



SCOPE	Classificazione GHG Protocol	tCO ₂ e	% tCO ₂ e
SCOPE 1	Emissioni dirette	1.075,54	
	Diesel per auto aziendali	358,67	33,3
	Gas Naturali	356,56	33,2
	Altre emissioni relative alla flotta aziendale	256,27	23,8
	Gas refrigeranti	76,23	7,1
	Benzina per auto aziendali	21,35	2,0
	Generatore di energia (diesel)	6,48	0,6
SCOPE 2	Emissioni indirette		
	Location-based	3.281,78	
SCOPE 2	Emissioni indirette		
	Market-based	91,59	
SCOPE 3	Altre emissioni indirette	1.247,31	
	Estrazione e riprocessamento di carburante ed energia	837,28	67,1
	Materiali utilizzati	331,42	26,6
	Viaggi di lavoro	72,45	5,8
	Rifiuti	6,17	0,5
	Upstream leased assets (consumo Data Center in outsourcing)	n.s.	n.s.

Nel 2020 è stato esteso l'inventario delle categorie di Scope 3 rendicontate rispetto alla sola categoria del "business travel" del 2019.

Tutti i dettagli sono riportati nel capitolo Indicatori del GRI Standards.

n.s. = not significant.

(*) Il 22% dello Scope 3 include le emissioni generate dalla categoria "Upstream Leased Assets", in riferimento ai consumi dei Data Center del Gruppo in outsourcing, calcolate con l'approccio Market-based. Le stesse emissioni calcolate con approccio Location-based risultano pari a circa 472,16 tCO₂e.

I consumi di energia, diretta e indiretta, passano da 64.976,6 GJ del 2019 a 57.740,7 GJ del 2020, registrando una riduzione attesa per un minore, e allo stesso tempo più efficiente, utilizzo delle sedi dedicate a uffici come conseguente effetto del lavoro da remoto per i dipendenti del Gruppo in risposta all'emergenza sanitaria. La regolazione e spegnimento degli impianti di condizionamento quasi totale nella prima fase dell'emergenza, e parziale con il rientro graduale alle sedi, ha infatti permesso una significativa riduzione dei consumi di energia elettrica e di gas dovuti principalmente al condizionamento.

Immobili del Gruppo: Headquarter

Nelle gestioni degli impatti energetici imputabili agli immobili Nexi è supportata da un Energy Manager con l'obiettivo di:

- individuare le azioni, gli interventi, le procedure e quanto altro necessario a promuovere l'uso razionale dell'energia;
- predisporre i bilanci energetici in funzione, anche, dei parametri economici e degli usi energetici finali;
- predisporre i dati energetici richiesti dal Ministero dell'Industria, Commercio e Artigianato ai soggetti beneficiari dei contributi previsti dalle leggi in materia.

Per l'anno 2021 Nexi ha ampliato lo scope of work dell'Energy Manager con l'obiettivo di definire iniziative strategiche per il miglioramento delle prestazioni energetiche degli impianti e degli edifici in linea con le best practices.

Nel corso del 2020 Nexi ha portato a termine una serie di progettualità avviate negli anni precedenti volte a ridurre i consumi energetici e le proprie emissioni di gas a effetto serra - GHG Greenhouse Gases, con interventi strutturali sui due building dell'Headquarter situati in Corso Sempione 55-57 a Milano, in considerazione della materialità dei consumi dovuta sia alla dimensione dell'immobile, circa 41.540 m2, corrispondenti al 58% del totale della superficie delle sedi del Gruppo, sia per l'età della struttura, sia per il numero di dipendenti presenti.

- **revamping delle centrali termo-frigo** con conseguente sostituzione del riscaldamento a combustibile fossile con impianti alimentati da energia rinnovabile geotermica. Gli interventi si sono conclusi a luglio del 2020 e a ottobre è iniziata la prima stagione termica invernale che, oltre a un risparmio energetico in termini di energia elettrica, ha consentito di ridurre le emissioni dirette di Nexi come conseguenza dell'azzeramento dei consumi di metano;
- **sostituzione dei quattro ascensori centrali a collegamento dei due building** che oltre ad assicurare una maggiore efficienza energetica consente, grazie a un evoluto sistema di prenotazione delle chiamate per raggiungere i diversi piani, una ottimizzazione delle

corse a un ulteriore risparmio energetico. Il cantiere si è concluso a giugno 2020;

- **sostituzione dei corpi illuminanti di tutti i corridoi installando la tecnologia LED, prevista per il 2020, è stata rimandata a causa dell'emergenza sanitaria, al 2021 con una estensione di perimetro.** È in fase di avvio, infatti, un progetto globale di *re-lamping* su entrambi i building che porterà ad un risparmio di consumi elettrici pari a circa 500.000 kWh/anno, ovvero circa il 15% sui consumi totali dei due building e circa il 60% dei consumi stimato per la sola illuminazione. L'obiettivo è ultimare l'installazione dei nuovi corpi illuminanti entro il terzo trimestre del 2021.

Immobili del Gruppo: sedi periferiche

Nei primi mesi del 2020 si è proseguito con l'attività di analisi e ottimizzazione degli spazi utilizzati con interventi mirati di *space planning* che hanno consentito di liberare circa 700 mq di uffici nelle sedi di Padova e Firenze potendo, così, ridurre, i relativi consumi.

Energia 100% da fonti rinnovabili

Nel 2020 Nexi ha proseguito nel suo impegno ad approvvigionarsi solo con energia proveniente al 100% da fonti rinnovabili certificate con la rinegoziazione dei contratti di fornitura elettrica per l'alimentazione di tutte le sedi del Gruppo e dei Data Centre.

Mobilità delle Persone di Nexi

È stata stipulata una nuova convenzione per le auto aziendali per utilizzo di auto ibride o elettriche e adozione di politiche che incentivano l'utilizzo di modalità di trasporto green e shared con riferimento alle proprie esigenze di logistica e di mobilità dei dipendenti. Nel corso del 2021 Nexi definirà delle strategie sulla mobilità delle Persone anche grazie al coinvolgimento di un Mobility Manager.

La gestione responsabile dei consumi e dei rifiuti

I consumi idrici

Al fine di **efficientare i consumi idrici è stata avviata nel corso del 2019 la ristrutturazione dei servizi igienici dell'Headquarter di Milano**, con sostituzione di tutti i terminali esistenti con terminali di nuova generazione dotati di fotocellula. Il progetto è stato interrotto a marzo a causa dell'avvio dell'emergenza sanitaria e verrà ripreso e concluso nel corso del 2021.

I consumi dei materiali

L'attenzione di Nexi nei consumi dei materiali si esplica sia attraverso **l'analisi della provenienza dei materiali di consumo, come la carta** (accertandone le certificazioni sulla provenienza e la sostenibilità dell'intera filiera di produzione) sia attraverso **la riduzione dei materiali con processi di digitalizzazione** mediante progetti di *onboarding* per i clienti di carte aziendali e per gli esercenti.

I rifiuti nelle attività di business

Il recupero e/o il riciclo dei materiali utilizzati nelle attività di business sono principi alla base dell'approccio che Nexi adotta nella gestione dei rifiuti.

Presso i luoghi di lavoro, infatti, sono presenti appositi contenitori per la raccolta differenziata la cui gestione è disciplinata all'interno della procedura organizzativa che attribuisce ruoli e responsabilità per la gestione di tutte le tipologie di rifiuti, urbani e speciali, al fine di assicurare il pieno rispetto delle disposizioni previste dalla normativa vigente. Nel 2020 non si registra una significativa riduzione dei rifiuti nonostante il lavoro da remoto, poiché lo stabilimento sito in Marcallo con Casone, Milano, non ha cessato la propria attività di personalizzazione delle carte di pagamento e il riallestimento degli spazi adibiti a ufficio, per rispondere alle esigenze del distanziamento, ha determinato una produzione di rifiuti quali carta e imballaggi misti.

Lo smaltimento dei prodotti POS e ATM

La gestione dei terminali POS che giungono al termine del ciclo di vita è disciplinata da specifici accordi con i fornitori dei POS stessi, ai quali vengono rivenduti i terminali obsoleti in sostituzione di terminali nuovi POS secondo uno schema di buyback.

La rottamazione dei terminali oggetto di sostituzione e il relativo smaltimento ricadono nelle responsabilità degli stessi fornitori, così come lo smaltimento delle apparecchiature ATM, Self e di relative parti obsolete²⁷.

Lo smaltimento delle componenti del Data Center

Lo smaltimento dei rifiuti tecnologici, quali monitor, server, hard disk, sono gestiti da Nexi per il tramite di ditte specializzate. Le attività di smaltimento avvengono nel rispetto delle normative vigenti in materia di legislazione ambientale e nel rispetto della normativa sulla privacy nel caso si tratti di componenti elettronici che includono dati dei clienti o delle Persone di Nexi.

Tutti i dettagli sui consumi del 2020 sono riportati nel capitolo Indicatori del GRI Standards.

²⁷ Sono da ricomprendere oltre agli ATM, anche le apparecchiature cosiddette "Base B" utilizzate principalmente per il pagamento dei ticket sanitari e TCR (Teller Cash Recycler). Per quanto riguarda le parti delle apparecchiature, i magazzini interessati sono quelli di Bologna Granarolo dove è presente anche il laboratorio per l'eventuale riparazione e il magazzino di Empoli ospitato presso ICT Logistica. Lo smaltimento avviene sempre per il tramite di fornitori esterni.

Le migliori soluzioni per i nostri Data Center

A partire dal 2018 Nexi, in linea con la propria strategia IT, ha avviato il progetto di insourcing e consolidamento dei Data Center del Gruppo al fine di migliorare la governance della propria infrastruttura IT, in quanto asset strategico per le attività del Gruppo, renderla più affidabile e allo stesso tempo ottenere un efficientamento energetico.

Il progetto ha visto nel 2019 il completamento dell'insourcing dei quattro Data Center di Nexi Payments presso i nuovi siti locati nell'area milanese di Pero e Settimo Milanese, gestiti da provider leader di mercato di comprovata esperienza sia nazionale che internazionale. Le infrastrutture IT, ospitate all'interno di questi Data Center, hanno una disponibilità energetica totale di 1.252.000 kWh. Inoltre, entrambi i provider pongono particolare attenzione all'efficienza energetica dei siti attraverso l'adozione di best practice e tecnologie collaudate a livello mondiale e sono dotati di certificazione ISO 9001 e ISO 14001²⁸. Il PUE (*power usage effectiveness*) per entrambi i siti inferiore a 1,6, rispettivamente 1,55 e 1,58. I migliori Data Center al mondo si attestano a un PUE intorno a 1,2.

In linea con quanto già avviato negli anni scorsi, il 2020 ha visto quindi il proseguimento del gruppo Nexi nelle iniziative di IT Strategy volte a consolidare i propri Data Center sparsi sul territorio nazionale, in ottica di efficientamento nella gestione dei sistemi informatici, degli spazi e del relativo fabbisogno energetico e refrigeratorio. In particolare, nell'anno corrente, il Gruppo Nexi si è concentrato nel consolidamento, presso i Data Center di Pero e Settimo Milanese, delle sale dati della società Mercury Payments, ex Basilichi e Consorzio Triveneto entrate a far parte del Gruppo nel 2018. Il progetto ha portato alla totale dismissione di due dei tre Data Center che erogavano i servizi di Mercury Payments (Milano e Sesto San Giovanni), tramite l'insourcing degli apparati informatici e dei workload applicativi, e l'avvio della dismissione di due dei tre Data Center di Vicenza e Pont St. Martin che erogano i servizi delle società acquisite Basilichi e Consorzio Triveneto.

Nel corso del 2021 continuerà l'impegno del gruppo Nexi nell'efficientare e ottimizzare le proprie risorse informatiche tramite l'insourcing del terzo Data Center acquisito dalla società ex Basilichi sito in Firenze e il completamento dell'insourcing dei Data Center già avviato nel 2020.

Oltre al progetto Nexi Blu, **il Gruppo sta sviluppando programmi che nei prossimi anni lo porteranno progressivamente, e in maniera continuativa, a sostituire le proprie infrastrutture IT con sistemi di nuova generazione che permettano una diminuzione dei consumi elettrici a parità di prestazioni erogate.** Il rinnovo delle infrastrutture IT comporterà anche una diminuzione dello spazio fisico occupato dalle stesse, grazie all'aumento delle prestazioni erogate a parità di dimensione, con conseguente diminuzione dei consumi energetici necessari alla refrigerazione delle sale dati che li ospitano.

I Data Center di Settimo Milanese e Pero, Milano, grazie alla maggiore efficienza dei sistemi di raffreddamento, hanno permesso di ottimizzare lo spazio fisico necessario a ospitare gli apparati della società Mercury Payment Services, con una diminuzione di più del 65% di spazio occupato rispetto ai vecchi siti, e conseguente risparmio energetico necessario al raffreddamento degli apparati.

Inoltre, grazie all'introduzione e l'implementazione di nuove tecnologie network, è stato possibile proporre ai clienti di Mercury Payment Services soluzioni tecnologicamente innovative che hanno permesso il consolidamento e la dismissione di più dell'80% degli apparati utilizzati per questi collegamenti, con il conseguente risparmio in termini di energia assorbita e necessità di refrigerazione.

Infine, il rinnovamento tecnologico di alcuni sistemi strategici, con apparecchiature di nuova generazione, oltre ad aumentare le performance e garantire maggiore resilienza, ha permesso di incrementare l'efficienza energetica e diminuire i consumi rispetto agli anni passati.

²⁸ Al momento della presente Dichiarazione sono in corso le attività per l'ottenimento della certificazione ISO 14001 del sito di Pero (Milano).



10

TABELLA DI RACCORDO DEI TEMI MATERIALI E INDICE DEI CONTENUTI GRI STANDARDS

Tabella di raccordo tra gli ambiti del Decreto, i temi materiali e i GRI Standards	94
Indice dei contenuti del GRI Standards	96

TABELLA DI RACCORDO TRA GLI AMBITI DEL DECRETO, I TEMI MATERIALI E I GRI STANDARDS

Ambiti del D.Lgs 254/2016	TemI materiali identificati dal Gruppo Nexi	GRI Standards di riferimento	Perimetro degli impatti		
			Impatti interni al Gruppo Nexi	Impatti esterni al Gruppo Nexi*	Limitazioni
Personale	Talent attraction & employer branding	401: Occupazione	Tutto il Gruppo		
	Formazione e sviluppo del personale	404: Formazione e istruzione	Tutto il Gruppo		
	Valutazione del personale e politiche di remunerazione	404: Formazione e istruzione	Tutto il Gruppo		
Personale / Diritti Umani	Diversità e pari opportunità	405: Diversità e pari opportunità	Tutto il Gruppo		
		406: Non discriminazione	Tutto il Gruppo		
	Benessere e welfare sostenibile	401: Occupazione	Tutto il Gruppo		
	Diritti dei lavoratori e dialogo con le parti sociali	402: Relazioni tra lavoratori e management	Tutto il Gruppo		
	Promozione della salute e sicurezza	403: Salute e sicurezza su lavoro	Tutto il Gruppo		
Clienti	Privacy e sicurezza dei dati	418: Privacy dei clienti	Tutto il Gruppo	Clienti	
	Soddisfazione del cliente	**	Tutto il Gruppo	Clienti	
	Continuità del servizio	**	Tutto il Gruppo	Clienti/Comunità	
	Eccellenza operativa	**	Tutto il Gruppo	Clienti/Comunità e territorio	
	Innovazione	**	Tutto il Gruppo	Clienti	
	Trasparenza e correttezza	206: Comportamento anticoncorrenziale	Tutto il Gruppo	Clienti/Innovation Community/Comunità e territorio	
		417: Marketing ed etichettatura	Tutto il Gruppo		
		419: Compliance socioeconomica	Tutto il Gruppo		
Catena di fornitura	Gestione responsabile della catena di fornitura	204: Pratiche di approvvigionamento	Tutto il Gruppo	Fornitori	
Ambiente	Transizione energetica e cambiamento climatico	201: Performance economiche	Tutto il Gruppo	Comunità e territorio/ Ambiente	
		302: Energia	Tutto il Gruppo		
		305: Emissioni	Tutto il Gruppo		
		307: Compliance ambientale	Tutto il Gruppo		
		301: Materiali	Tutto il Gruppo	Comunità e territorio/ Ambiente	
	Consumo responsabile	306: Scarichi idrici e rifiuti	Tutto il Gruppo		
Comunità	Sviluppo digitale e cash/less society	**	Tutto il Gruppo	Innovation Community/Comunità e territorio	
Corruzione	Integrità nella condotta	205: Anticorruzione	Tutto il Gruppo	Clienti/Comunità e territorio	
		419: Compliance socio-economica	Tutto il Gruppo		

* I contenuti che si riferiscono agli impatti esterni al Gruppo Nexi costituiscono aspetti utili alla comprensione del business rispetto ai suoi principali Stakeholder

** Il tema materiale non è direttamente collegato a un aspetto specifico previsto dagli Standard GRI. Per la descrizione dell'approccio di gestione adottato da Nexi, in riferimento a tale tema materiale, e i relativi indicatori di performance dell'anno si rimanda all'Indice dei contenuti GRI Standards.

INDICE DEI CONTENUTI DEL GRI STANDARDS

Redatto in conformità ai GRI Standards opzione *core*²⁹

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Nome dell'organizzazione	Pag. 104
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e servizi	Pagg. 12-15
102-3	Luogo della sede principale	Pag. 104
102-4	Luogo delle attività	Pag. 104
102-5	Proprietà e forma giuridica	Pagg. 9-14; 34-35
102-6	Mercati serviti	Pagg. 12-14
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Pagg. 12-15
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Pag. 107
102-9	Catena di fornitura	Pagg. 82-83
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Pagg. 82-83
102-11	Principio di precauzione	Pag. 44-48
102-12	Iniziative esterne	Pag. 20-23
102-13	Adesione ad associazioni	Pagg. 113-114
-	Liberalità e donazioni	Pag. 114
STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Pagg. 2-3
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Pagg. 39-48
ETICA E INTEGRITÀ		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Pagg. 38; 40-41; 43; 49-51
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	Pag. 41
207-1	Approccio fiscale	Pag. 49
207-2	Governance fiscale, controllo e risk management	Pag. 49
207-3	Stakeholder engagement e management delle aspettative relative al regime fiscale	Pag. 49
207-4	Reporting paese per paese	Per i dettagli si rimanda alla Relazione finanziaria consolidata 2020

²⁹ Non sono presenti omissioni per il 2020.

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
GOVERNANCE		
102-18	Struttura della Governance	Pagg. 34-53
102-19	Delega dell'autorità	Pagg. 36-37
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Pagg. 35; 105-106
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Pagg. 34-35
102-25	Conflitti di interesse	Pag. 50
102-26	Ruolo del più alto organo di governo nello sviluppo di scopi, valori e strategie	Pagg. 13; 34-38
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	Pagg. 36-38
102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	Pagg. 36-38
102-30	Efficacia del processo di gestione dei rischi	Pagg. 34-48
102-31	Riesame dei temi economici, ambientali e sociali	Pagg. 36-37; 45-49
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	Pag. 36
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Elenco dei gruppi di Stakeholder	Pagg. 21-23
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Pag. 70
102-42	Individuazione e selezione degli Stakeholder	Pag. 20
102-43	Modalità di coinvolgimento degli Stakeholder	Pagg. 21-23
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Pag. 25
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Pag. 9
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Pagg. 8-9; 24-25
102-47	Elenco dei temi materiali	Pagg. 26-27
102-48	Revisione delle informazioni	Pag. 9
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Pagg. 8-9
102-50	Periodo di rendicontazione	Pagg. 8-9
102-51	Data del report più recente	Pagg. 8-9
102-52	Periodicità della rendicontazione	Pagg. 9; 24
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Pag. 9
102-54	Dichiarazione sulla redazione in conformità ai GRI Standards	Pag. 8
102-55	Indice dei contenuti GRI Standards	Pag. 96-100
102-56	Attestazione esterna	Pagg. 121-125
PERFORMANCE ECONOMICHE: STANDARD SPECIFICI		
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 86-90
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Pagg. 38; 47; 86-88
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 82-83
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Pagg. 83; 116

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 40-42
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Pag. 106
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Pag. 42
-	Gestione delle informazioni privilegiate	Pag. 49
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 49-50
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Pag. 50
PERFORMANCE AMBIENTALI: STANDARD SPECIFICI		
GRI 301: MATERIALI 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pag. 89
301-1	Materiali usati per peso o volume	Pag. 116
GRI 302: ENERGIA 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 87-88; 90
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Pagg. 117-118
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	Pag. 118
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pag. 89
303-3	Prelievo Idrico	Pag. 119
GRI 305: EMISSIONI 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 86-87
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Pagg. 87; 117-118
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Pagg. 87; 117-118
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Pagg. 87; 118
GRI 306: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pag. 89
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Pag. 119
GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 86-90
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Nel 2020 non sono stati riscontrati casi di non conformità a leggi o normative in materia ambientale
PERFORMANCE SOCIALE: STANDARD SPECIFICI		
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 70-79
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Pagg. 108-109
401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Il Gruppo Nexi offre i benefit a tutti i dipendenti senza distinzione della categoria professionale d'appartenenza, e prescindendo dalla tipologia di contratto (tempo pieno/part time) e garantisce a tutti i suoi dipendenti il diritto a usufruire del congedo parentale conformemente alle normative vigenti.

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 70-79
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Il Gruppo Nexi rispetta le previsioni dei Contratti Collettivi Nazionali dei Lavoratori (CCNL) e dei Contratti Integrativi Aziendali relative al coinvolgimento sindacale, sia periodico che legato a specifiche tematiche, incluse le modifiche organizzative che si rendono necessarie per la migliore gestione delle attività nel rispetto delle procedure e nei tempi di consultazione previste contrattualmente o dalle norme di Legge.
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 17; 78-79
403-1	Sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pagg. 78-79
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione rischi e indagini sugli incidenti	Pagg. 17; 46; 78-79
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Pagg. 78-79
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pagg. 17; 21; 77-79
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 79
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Pagg. 17; 76-79
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Pagg. 17; 46; 78-79
403-9	Infortuni sul lavoro	Pag. 79; 109
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 74-75
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Pag. 110
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti periodici sulle performance e dello sviluppo professionale	Pag. 110
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 71-72
405-1	Diversità negli organi di governo e tra dipendenti	Pag. 111
405-2	Rapporto dello stipendio base e della retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pag. 111
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 41; 71-72
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Pag. 41
GRI 417: MARKETING E ETICHETTATURA 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 50-51
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Pag. 51
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 43; 48; 65-66
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei Clienti e perdita dei dati dei Clienti	Pag. 43

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note
GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 12-15; 34-53
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Pag. 106
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 62-66
-	Net Promoter Score	Pagg. 63-64
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 47-48; 66
-	Formazione in materia di cybersecurity	Pag. 75
ECCELLENZA OPERATIVA		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 62-66
103-2	Numero dei reclami dei clienti	Pagg. 115
INNOVAZIONE		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 56-59
-	Investimenti in tecnologia	Pag. 56
SVILUPPO DIGITALE E CASHLESS SOCIETY		
GRI 103	Modalità di gestione 2016	Pagg. 56-59
-	Iniziative di divulgazione della cultura del digitale	Pagg. 21-23; 56-59

11

INDICATORI DEL GRI STANDARDS

INDICATORI DEL GRI STANDARDS

IL GRUPPO NEXI

GRI 102-1 “Nome dell’organizzazione”

GRI 102-3 “Luogo della sede principale”

Nexi SpA, Capogruppo, Milano Corso Sempione 55 e 57

GRI 102-4 “Le sedi del Gruppo”

Nexi Payments SpA

- Milano, Corso Sempione 55
- Milano, Via Montefeltro 6A-B
- Milano, Via Livraghi 16
- Firenze, Via Petrocchi 23
- Padova, Viale delle Industrie 23
- Roma, Via Chianesi 110D
- Granarolo dell'Emilia (BO), Via dell'Artigianato 22
- Anzola dell'Emilia (BO), Via G. Rossa 10
- Monteriggioni (SI), Via Nazioni Unite 30-32 / Via del Pozzo

Mercury Payment Services SpA

- Milano, Corso Sempione 55
- Milano, Via Livraghi 16
- Milano, Viale Richard 7³⁰
- Sesto San Giovanni (MI), Via A. Falk 15
- Marcallo con Casone (MI), Via Galileo Ferraris 13
- Parma strada Langhirano 1/A

Help Line SpA

- Milano, Via Livraghi 16
- Firenze, Via Petrocchi 23
- Cividale del Friuli (UD), Via Sen. G. Pelizzo 8
- San Giovanni al Natisone (UD), Via Nazionale 3
- Anzola dell'Emilia (BO), Via G. Rossa 10
- Monteriggioni (SI), Via Nazioni Unite 30-32 / Via del Pozzo

Orbital Cultura Srl

- Firenze, Via Petrocchi 23

³⁰ L'unità locale di Viale Richard è cessata in data 15 novembre 2020.

RESPONSABILITÀ ISTITUZIONALE, ETICA ED INTEGRITÀ

GRI 102-22 “COMPOSIZIONE DEL MASSIMO ORGANO DI GOVERNO E RELATIVI COMITATI”

31/12/20	Ruolo nel CdA	Comitato Strategico	Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	Comitato Remunerazione e Nomine	Comitato Operazione con Parti Correlate	Consigliere Esecutivo	Consigliere Indipendente
Michaela Castelli	Presidente	Membro					X
Giuseppe Capponcelli	Vicepresidente	Membro					
Paolo Bertoluzzo	Amministratore	Presidente				X	
Luca Bassi	Amministratore	Membro		Membro			
Francesco Casiraghi	Amministratore	Membro	Membro				
Elisa Corghi ⁽¹⁾	Amministratore		Presidente	Membro	Presidente		X
Simone Cucchetti	Amministratore	Membro					
Federico Ghizzoni	Amministratore						
Maurizio Mussi	Amministratore						
Jeffrey David Paduch	Amministratore	Membro					
Antonio Patuelli	Amministratore				Membro		X
Marinella Soldi	Amministratore		Membro	Presidente	Membro		X
Luisa Torchia	Amministratore						X

(1) La Dott.ssa Elisa Corghi è subentrata alla prof.ssa Luisa Torchia in data 6 Marzo 2020

31/12/19	Ruolo nel CdA	Comitato Strategico	Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	Comitato Remunerazione e Nomine	Comitato Operazione con Parti Correlate	Consigliere Esecutivo	Consigliere Indipendente
Michaela Castelli	Presidente	Membro					
Giuseppe Capponcelli	Vicepresidente	Membro					
Paolo Bertoluzzo	Amministratore	Presidente				X	
Luca Bassi	Amministratore	Membro		Membro			
Francesco Casiraghi	Amministratore	Membro	Membro				
Elisa Corghi	Amministratore		Presidente	Membro	Presidente		X
Simone Cucchetti	Amministratore	Membro					
Federico Ghizzoni	Amministratore						
Maurizio Mussi	Amministratore						
Jeffrey David Paduch	Amministratore	Membro					
Antonio Patuelli	Amministratore				Membro		X
Marinella Soldi	Amministratore		Membro	Presidente	Membro		X
Luisa Torchia	Amministratore						X

Non si segnalano variazioni nella composizione del CdA rispetto al 2019. Si segnala, invece, l'aumento del numero di amministratori indipendenti che passa da 4 a 5. Nel 2020 il Presidente del CdA rientra tra gli amministratori indipendenti in accordo al Codice di Corporate Governance delle società quotate 2020 raccomandazione n. 7.

Composizione del CdA e dei Comitati Endoconsiliari per genere	31/12/2020					31/12/2019				
	"Donne nr"	"Donne %"	"Uomini nr"	"Uomini %"	"Totale nr"	"Donne nr"	"Donne %"	"Uomini nr"	"Uomini %"	"Totale nr"
Consiglio di Amministrazione	4	31%	9	69%	13	4	31%	9	69%	13
Comitato Strategico	1	14%	6	86%	7	1	14%	6	86%	7
Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	2	67%	1	33%	3	2	67%	1	33%	3
Comitato Remunerazione e nomine	2	67%	1	33%	3	2	67%	1	33%	3
Comitato Operazioni con Parti Correlate	2	67%	1	33%	3	2	67%	1	33%	3

Composizione del CdA e dei Comitati Endoconsiliari per fascia d'età	31/12/2020					31/12/2019				
	"30-50 nr"	"30-50 %"	">50 nr"	">50 %"	"Totale nr"	"30-50 nr"	"30-50 %"	">50 nr"	">50 %"	"Totale nr"
Consiglio di Amministrazione	7	54%	6	46%	13	7	54%	6	46%	13
Comitato Strategico	5	71%	2	29%	7	5	71%	2	29%	7
Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	2	67%	1	33%	3	2	67%	1	33%	3
Comitato Remunerazione e nomine	2	67%	1	33%	3	1	33%	2	67%	3
Comitato Operazioni con Parti Correlate	1	33%	2	67%	3	-	0%	3	100%	3

205-2 "COMUNICAZIONE E FORMAZIONE IN MATERIA DI POLITICHE E PROCEDURE ANTICORRUZIONE"

Dipendenti formati sulle procedure anti-corruzione per categoria professionale	2020		2019	
	Numero	%	Numero	%
Dirigenti	35	37%	28	29%
Quadri direttivi	492	70%	327	51%
Restante personale dipendente	823	69%	740	62%
Totale	1.350	68%	1.095	57%

La formazione non include fornitori o partner commerciali.

Il trend relativo a questo tipo di formazione è in miglioramento grazie alla focalizzazione sul raggiungimento di obiettivi di compliance sempre più elevati e a un costante monitoraggio dell'andamento.

La formazione in materia di anticorruzione per gli organi di governo è in piano per l'anno 2021. Nel 2019 era stata effettuata una sessione specifica.

419-1 "NON CONFORMITÀ CON LEGGI E NORMATIVE IN MATERIA SOCIALE ED ECONOMICA"

Numero totale di cause legali intentate dai dipendenti del Gruppo	31/12/2020
	Numero
Appalto illecito mano d'opera	5
Impugnativa licenziamento	4
Impugnativa cessione ramo operazione ex Basilichi	3
Illegittimità contratto tempo determinato	1
Altro	4
Totale	13

Nel 2020 sono state notificate 13 cause per violazione di norme giuslavoristiche; di queste ne sono state chiuse 5. Nel corso del medesimo anno sono state chiuse 20 cause iniziate nel 2019.

RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE

GRI 102-8 "INFORMAZIONI SUI DIPENDENTI E GLI ALTRI LAVORATORI"

Forza lavoro totale per genere (nr)	31/12/20			31/12/19		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti (HC)	1.053	937	1.990	1.033	896	1.929
Altri collaboratori	25	25	50	28	20	48
- di cui stage	17	17	34	6	4	10
- di cui interinali	4	6	10	17	16	33
- di cui contratti di collaborazione	4	2	6	5	-	5
Totale	1.078	962	2.040	1.061	916	1.977

Dipendenti per tipologia di impiego (nr)	31/12/20			31/12/19		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	1.027	609	1.636	1.010	575	1.585
Part-time	26	328	354	23	321	344
Totale	1.053	937	1.990	1.033	896	1.929

Dipendenti per tipologia di contratto e area geografica (nr)	31/12/20			31/12/19		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Milano	812	724	1.536	789	681	1.470
Indeterminato	812	723	1.535	779	677	1.456
Temporaneo	-	1	1	10	4	14
Firenze	69	43	112	73	44	117
Indeterminato	69	43	112	73	44	117
Temporaneo	-	-	-	-	-	-
Roma	53	28	81	52	28	80
Indeterminato	53	28	81	52	28	80
Temporaneo	-	-	-	-	-	-
Bologna (Granarolo, Anzola)	45	29	74	46	29	75
Indeterminato	45	29	74	46	29	75
Temporaneo	-	-	-	-	-	-
Padova	40	43	83	40	42	82
Indeterminato	40	43	83	40	42	82
Temporaneo	-	-	-	-	-	-
Udine (Cividale)	17	59	76	17	61	78
Indeterminato	17	59	76	17	61	78
Temporaneo	-	-	-	-	-	-
Siena	17	11	28	16	11	27
Indeterminato	17	11	28	16	11	27
Temporaneo	-	-	-	-	-	-
Totale	1.053	937	1.990	1.033	896	1.929

GRI 401-1 “NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER”

Dipendenti entrati e usciti per genere (nr)	31/12/20			31/12/19		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti entrati	87	97	184	259	180	439
Dipendenti usciti	70	66	136	62	32	94
Totale	17	31	48	197	148	345

Il numero dei dipendenti entrati include nuove assunzioni (76), reintegri da operazioni societarie (31), distacchi infragruppo (77). Il numero dei dipendenti in uscita include uscite per cessazione (49), distacco parziale e fine distacco (10), distacchi in uscita (77).

Il dato relativo alla categoria “Dipendenti entrati” del 2019 include i 315 dipendenti (di cui 187 uomini e 128 donne) entrati a seguito delle integrazioni societarie dall'ex Gruppo Bassilichi e DEPObank avvenute nel 2018 con effetto al primo gennaio 2019.

Tasso di entrata e di uscita dei dipendenti per genere (%)	31/12/20			31/12/19		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti entrati	8,3	10,4	9,3	25,1	20,1	22,8
Dipendenti usciti	6,7	7,0	6,8	6,0	3,6	4,9

Dipendenti entrati e usciti per età (nr)	31/12/20				31/12/19			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dipendenti entrati	10	145	29	184	29	287	123	439
Dipendenti usciti	7	100	29	136	7	56	31	94

Tasso di entrata e di uscita dei dipendenti per età (%)	31/12/20				31/12/19			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Tasso di entrata dei dipendenti	27,8	10,8	4,7	9,2	60,4	20,9	24,2	22,8
Tasso di uscita dei dipendenti	19,4	7,5	4,7	6,8	14,6	4,1	6,1	4,9

“Dipendenti entrati e usciti per area geografica (nr)”	31/12/20		31/12/19	
	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti
Milano	181	121	165	79
Firenze	1	4	118	4
Roma	1	9	30	3
Bologna (Granarolo, Anzola)	-	-	27	5
Padova	1	1	72	2
Udine (Cividale)	-	1	-	1
Siena	-	-	27	-
Totale	184	136	439	94

31/12/20							
Tasso di entrata e di uscita dei dipendenti per area geografica (%)	Milano	Firenze	Roma	Bologna (Granarolo, Anzola)	Padova	Udine (Cividale)	Siena
Tasso di entrata dei dipendenti	11,8	0,9	1,2	-	1,2	-	-
Tasso di uscita dei dipendenti	7,9	3,6	11,1	-	1,2	1,3	-
31/12/19							
Tasso di entrata dei dipendenti	11,2	101,0	37,5	36,0	87,8	-	100,0
Tasso di uscita dei dipendenti	5,4	3,4	3,8	6,7	2,4	1,3	-

I dati relativi al 2019 sono stati ricalcolati considerando il totale dei dipendenti per singola area geografica.

GRI 403-9 "INFORTUNI SUL LAVORO"

Infortuni (nr)	31/12/20			31/12/19		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
- di cui occorsi ai dipendenti	-	1	1	2	1	3
- di cui occorsi a lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione	-	-	-	-	-	-
Totale	0	1	1	2	1	3

Tassi di infortuni	31/12/20			31/12/19		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	-	0,78	0,34	1,30	0,75	1,05
Lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione	-	-	-	-	-	-
Totale	0	0,78	0,34	1,30	0,75	1,05

L'indicatore è stato introdotto dal nuovo standard di rendicontazione GRI sulla salute e sicurezza sul lavoro, entrato in vigore a partire da gennaio 2021. Pertanto, i dati sopra riportati differiscono rispetto a quanto rendicontato nella Dichiarazione 2019 in cui le informazioni erano impostate secondo i requisiti dello standard precedentemente in vigore, per il quale si registravano solo 2 infortuni sul lavoro.

I tassi per il 2020 sono stati calcolati su tutti i dipendenti senza esclusione. Il calcolo è stato effettuando secondo la seguente formula "numero di infortuni sul lavoro registrati / numero di ore lavorate x 1.000.000 di ore lavorate". Il numero di ore lavorate corrispondenti all'anno 2020 è pari a 2.953.958.

Non sono stati rilevati pericoli con gravi conseguenze se non i pericoli derivanti dal rischio da contagio Covid-19 (cfr. par. Salute e sicurezza).

Nel 2020, in continuità con il 2019, non si registrano casi di infortunio sul lavoro con gravi conseguenze né incidenti mortali.

GRI 404-1 “ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE”

Ore medie di formazione per categoria professionale e genere (nr)	31/12/20			31/12/19		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2.099,0	592,1	2.691,0	1.917,2	523,0	2.440,2
Quadri direttivi	14.860,9	10.034,5	24.895,4	18.231,3	9.293,0	27.524,3
Restante personale dipendente	14.174,8	17.738,7	31.913,6	21.906,1	26.087,6	47.993,8
Totale	31.134,7	28.365,3	59.500,0	42.054,6	35.903,6	77.958,2

Ore di formazione per categoria professionale e genere (nr)	31/12/20			31/12/19		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	27,6	32,9	28,6	25,2	27,5	25,7
Quadri direttivi	33,0	40,6	35,7	43,8	41,9	43,1
Restante personale dipendente	27,2	26,5	26,8	40,5	39,8	40,1
Totale	29,7	30,4	30,0	40,7	40,1	40,4

I dati relativi alla formazione non includono le ore di formazione svolte dai dipendenti di Orbital Cultura Srl (7 dipendenti). I dati complessivi sulle ore di formazione erogata sono in leggera diminuzione rispetto allo scorso anno. Il 2020 è stato caratterizzato da significative modifiche al piano di formazione inizialmente predisposto, e alla rivalutazione di esigenze e modalità di erogazione della formazione, a causa della pandemia e del conseguente lavoro da remoto. Pertanto, un effort notevole è stato dedicato alla revisione di piani, progetti e budget, nonché a un importante percorso di Change Management avviato nel mese di luglio 2020.

GRI 404-3 “PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE”

Dipendenti coinvolti nel sistema di PM per categoria professionale e genere 1 (%)	31/12/20			31/12/19		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	98,7	94,7	97,9	98,7	94,7	97,9
Quadri direttivi	97,1	96	96,7	96,9	96,4	96,7
Restante personale dipendente	96,8	95,4	96	96,7	97,7	97,2
Totale	97,1	95,5	96,3	96,9	97,3	97,1

I dati non includono Orbital Cultura Srl. Si sono considerati rispetto all'organico al 31/12/2020, tutti coloro che all'interno del processo di Performance Management erano presenti nella fase di Dialogo e Sviluppo (marzo 2020) e nella fase di Mid Year Check (luglio-settembre 2020). Coloro che non hanno avuto momenti formali sono coloro inseriti nell'ultimo trimestre 2020, in quanto non rientranti nel sistema di Performance Management per il 2021, oppure borsisti/stagisti/interinali (non conteggiati). CEO escluso dai conteggi.

GRI 405-1 "DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA DIPENDENTI"

Dipendenti per categoria professionale e genere	31/12/20					31/12/19				
	"Uomini nr"	"Donne nr"	"Totale nr"	"Uomini %"	"Donne %"	"Uomini nr"	"Donne nr"	"Totale nr"	"Uomini %"	"Donne %"
Dirigenti	76	19	95	3,8	1,0	76	19	95	3,9	1,0
Quadri direttivi	451	247	698	22,7	12,4	416	222	638	21,6	11,5
Restante personale dipendente	526	671	1.197	26,4	33,7	541	655	1.196	28,0	34,0
Totale	1.053	937	1.990	52,9	47,1	1.033	896	1.929	53,5	46,5

Dipendenti per categoria professionale e per età (nr, %)	31/12/20							
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
	nr				%			
Dirigenti	-	59	36	95	-	3,0	1,8	4,8
Quadri direttivi	7	448	243	698	0,3	22,5	12,2	35,0
Restante personale dipendente	29	834	334	1.197	1,5	41,9	16,8	60,2
Totale	36	1.341	613	1.990	1,8	67,4	30,8	100

Dipendenti per categoria professionale e per età (nr, %)	31/12/19							
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
	nr				%			
Dirigenti	-	58	37	95	-	3,0	1,9	4,9
Quadri direttivi	11	421	206	638	0,6	21,8	10,7	33,1
Restante personale dipendente	37	894	265	1.196	1,9	46,4	13,7	62,0
Totale	48	1.373	508	1.929	2,5	71,2	26,3	100,0

Dipendenti appartenenti a categorie protette per genere	31/12/20					
	"Uomini nr"	"Donne nr"	"Totale nr"	"Uomini %"	"Donne %"	"Totale %"
Dipendenti con disabilità	39	38	77	2,0	1,9	3,9
Altre tipologie di dipendenti classificati come categorie protette	2	7	9	0,1	0,4	0,5
Totale	41	45	86	2,1	2,3	4,4

Le informazioni dei "Dipendenti appartenenti a categorie protette per genere" sono rilevate a partire dal 2020.

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

"Rapporto retribuzione e remunerazione donne/uomini"	31/12/20		31/12/19	
	"Retribuzione base %"	"Remunerazione %"	"Retribuzione base %"	"Remunerazione %"
Dirigenti	92,7	89,8	91,4	88,6
Quadri direttivi	90,4	89,9	89,7	89,5
Restante personale dipendente	91,8	92,0	93,3	89,6

La categoria dei Dirigenti non include il dato dell'Amministratore Delegato e dei suoi primi riporti. La retribuzione base corrisponde con la RAL. Retribuzione base annua lorda. La remunerazione è calcolata come retribuzione più eventuale bonus/sistema premiante. I dati del 2019 relativi alla categoria dei Dirigenti sono stati ricalcolati (i dati riportati nella DNF 2019 erano pari a 86,9%, per la retribuzione base, e 94,8%, per la remunerazione).

MODERNIZZAZIONE E PROGRESSO DEL PAESE

PRINCIPALI PARTNERSHIP STRATEGICHE CONCLUSE NEL 2020

Le partnership sottoscritte con società innovative, riconosciute a livello europeo, hanno permesso al Gruppo di arricchire l'offerta a disposizione dei clienti delle Banche Partner.

Tutte le iniziative sono state realizzate con l'obiettivo di aumentare la diffusione dei pagamenti in Italia grazie all'innovazione e l'arricchimento dell'offerta.

Federalberghi

- Confcommercio
- Streden
- Farmakom
- Granarolo

Ambito Open Banking:

- Abaka
- Advice Robo
- Askdata
- Bankify
- Cred
- Credit Kudos
- Conio
- Datomize
- Ebury
- Experian
- Izicap
- Mambu
- Meniga
- Net Insurance Yolo
- Oper
- Plick
- Responsive
- PlugandPlay Italy
- LeVillage
- Cetif
- Talent Garden
- Microsoft
- Bain & Company
- Accenture

GRI 102-13 “ADESIONE AD ASSOCIAZIONI”

Le principali associazioni a cui il Gruppo Nexi aderisce

EDPIA - EUROPEAN DIGITAL PAYMENTS INDUSTRY ALLIANCE	Associazione che riunisce i fornitori indipendenti di servizi di pagamento con sede in Europa. Lo scopo è contribuire al dibattito nella definizione dell'ambiente economico per i pagamenti digitali, rafforzando la visibilità e comprensione di tale settore tra i regolatori e la società europea.
ABI - ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA	Associazione che opera promuovendo iniziative per la crescita del sistema bancario e finanziario, in un'ottica concorrenziale coerente con la normativa nazionale e dell'Unione europea.
ASSOFIN - ASSOCIAZIONE ITALIANA DEL CREDITO AL CONSUMO E IMMOBILIARE	Associazione che riunisce i principali operatori finanziari che operano nei comparti del credito alla famiglia e fornisce ai suoi membri una serie di servizi di coordinamento, di rappresentanza e di informazione giuridica, fiscale, amministrativa e di consulenza su materie di interesse comune attraverso le proprie Commissioni interne e l'ausilio di professionisti e consulenti.
ASSBB - ASSOCIAZIONE PER LO SVILUPPO DEGLI STUDI DI BANCA E BORSA	Associazione nata nel 1973 per stimolare l'interesse del mondo accademico e della ricerca per gli studi economici, finanziari e soprattutto bancari al fine di aumentare la conoscenza e lo sviluppo professionale degli operatori dell'industria bancaria e finanziaria del nostro paese.
ASSONEBB - ASSOCIAZIONE NAZIONALE ENCICLOPEDIA DELLA BANCA E DELLA BORSA	Associazione per lo sviluppo e la diffusione della conoscenza e della cultura bancaria e finanziaria nata nel 2005 a seguito della trasformazione dell'Istituto per l'Enciclopedia della Banca e della Borsa SpA fondato nel 1972 a cura di un gruppo di Banche, tra cui la Banca d'Italia.
VALORE D	Associazione di grandi imprese creata in Italia per sostenere la leadership femminile in azienda, promuovere un equilibrio di genere e un approccio inclusivo nelle organizzazioni.
A.P.S.P. - ASSOCIAZIONE PRESTATORI DI SERVIZI DI PAGAMENTO	Associazione che ha lo scopo di diffondere e favorire lo sviluppo, l'informazione e la conoscenza degli istituti di pagamento e quindi dei servizi di pagamento e promuovere attività di carattere culturale connessa.
ANBP - ASSOCIAZIONE NAZIONALE FRA LE BANCHE POPOLARI	Associazione che ha fatto propri i principi cardine del Credito Popolare contribuendo allo sviluppo di un'identità forte e organica basata sul concetto chiave di localismo. Il localismo, come valorizzazione del territorio, impegno sociale e supporto alle PMI e alle famiglie.
ANRA ASSOCIAZIONE NAZIONALE RISK MANAGER	Associazione che dal 1972 raggruppa i risk manager e i responsabili delle assicurazioni aziendali.
ASPEN INSTITUTE IT	Associazione la cui missione è l'internazionalizzazione della leadership imprenditoriale, politica e culturale del Paese attraverso un libero confronto tra idee e provenienze diverse per identificare e promuovere valori, conoscenze e interessi comuni
ASSOCIAZIONE ITALIANA INTERNAL AUDITORS	Associazione senza fini di lucro, costituita nel 1972 come affiliazione italiana dell'IIA, Institute of Internal Auditors, per migliorare i sistemi di governo, gestione del rischio e controllo delle organizzazioni attraverso la valorizzazione della Funzione di Internal Audit.
ASSONIME	Associazione fra le società italiane per azioni. Si occupa dello studio e della trattazione dei problemi che riguardano gli interessi e lo sviluppo dell'economia italiana.
COMUFFICIO	Associazione Nazionale delle aziende Produttrici, Importatrici e Distributrici dei prodotti e servizi per l'ICT.
IAB ITALIA	Associazione che stimola, dal 1998, la collaborazione tra i Soci con l'obiettivo di sviluppare standard, ricerche, certificazioni, attività formative e momenti d'incontro per discutere della industry e delle best practices del digital advertising. Il lavoro di IAB mira a costruire un futuro sostenibile per la pubblicità digitale e dare alle aziende tutti gli strumenti per vincere le sfide del presente e del futuro
ISACA	Con quasi 140.000 associati in oltre 200 Chapter in tutto il mondo, fornisce competenze, certificazioni, community, patrocinio e percorsi formativi in ambito Assurance e Audit, Security, Cybersecurity, Risk e Governance ICT. Fondata nel 1969, ISACA è associazione indipendente senza fini di lucro.
RETAIL INSTITUTE	Associazione punto di riferimento del Retail in Italia, promuovendo la cultura e la crescita del settore nella sua globalità attraverso l'offerta di contenuti indispensabili e attività strategiche per essere aggiornati e competitivi in uno scenario di mercato sempre più complesso.
AGCM - AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO	Autorità amministrativa indipendente per tutelare la concorrenza e il mercato.

Altre collaborazioni di Nexi

ABI LAB	Centro di Ricerca e Innovazione per il settore bancario promosso da ABI per promuovere la collaborazione tra Banche, aziende e Istituzioni in attività di ricerca e di divulgazione.
CONSORZIO CBI - CUSTOMER TO BUSINESS INTERACTION	Consorzio creato con il sostegno dell'ABI per la digitalizzazione dei pagamenti e degli incassi. Gestisce il "Servizio CBI", il "Servizio CBILL" e i servizi di Nodo, definendone le regole e gli standard tecnico-normativi in ambito cooperativo
CTC - CONSORZIO PER LA TUTELA DEL CREDITO	Consorzio senza fini di lucro che gestisce un sistema di informazioni creditizie di tipo positivo e negativo (già noto come centrale rischi) per il contenimento del rischio di credito e operativo, al servizio di finanziarie, Banche e consumatori.
FEDUF - FONDAZIONE PER L'EDUCAZIONE FINANZIARIA E AL RISPARMIO	Fondazione che persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva.
CONFINDUSTRIA SERVIZI	Federazione di Settore di Confindustria che rappresenta in Italia i Servizi Innovativi e Tecnologici.
CONSEL - CONSORZIO ELIS	Società consortile a responsabilità limitata senza fini di lucro (non profit) che aderisce al Manifesto ELIS, fondata il 9 aprile 1992 da STET, Italcementi, Ericsson e Cedel - cooperativa sociale educativa ELIS e ampliata negli anni
CONSORZIO MIP	Business school del Politecnico di Milano, impegnata da più di 40 anni nell'erogazione di programmi di formazione manageriale
CONSORZIO NETCOMM	Consorzio del Commercio Digitale Italiano, punto di riferimento in materia di e-commerce e retail digitale nel panorama nazionale e internazionale. Nato nel 2005, riunisce oltre 400 aziende composte da società internazionali e piccole-medie realtà di eccellenza.
DIGITALLY SRL	Progetto nato per favorire l'occupazione giovanile offre esperienza formativa sui tool e le tecniche digitali, le soft skills, i project work più richiesti dalle aziende, con l'obiettivo di far acquisire a giovani e professionisti le competenze necessarie a ricoprire le posizioni più ricercate dal mercato.
EACHA - EUROPEAN AUTOMATED CLEARING HOUSE ASSOCIATION	Forum di cooperazione degli ACHs europei. La sua composizione, attualmente composta da 26 istituzioni, si riunisce due volte all'anno per discutere gli sviluppi europei nei pagamenti al dettaglio.
FONDO AMBIENTE ITALIANO - FAI	Fondazione sorta nel 1975 con l'intento di agire per la tutela, la salvaguardia e valorizzazione del patrimonio artistico e naturale italiano attraverso il restauro e l'apertura al pubblico dei beni storici, artistici o naturalistici ricevuti per donazione, eredità o comodato. Promuove l'educazione e la sensibilizzazione della collettività alla conoscenza, al rispetto e alla cura dell'arte e della natura e l'intervento sul territorio in difesa del paesaggio e dei beni culturali italiani.
HRC INTERNATIONAL ACADEMY SRL	HRC Academy è il luogo dove i talenti HR, junior e middle, hanno la duplice possibilità di dare un concreto e superiore contributo al raggiungimento degli obiettivi della Direzione HR e dell'azienda e, al contempo, di crescere molto velocemente sviluppando preziose e rare competenze distintive attraverso uno straordinario percorso di learning by doing nazionale e internazionale presso le più importanti e prestigiose aziende del panorama europeo e mondiale.
RETAIL INSTITUTE	Associazione punto di riferimento del Retail in Italia, promuovendo la cultura e la crescita del settore nella sua globalità attraverso l'offerta di contenuti indispensabili e attività strategiche per essere aggiornati e competitivi in uno scenario di mercato sempre più complesso.

Liberalità e donazioni

Nexi nel corso del 2020 ha partecipato attivamente alle iniziative di Solidarietà e raccolta fondi legata al Covid-19, in particolare tramite la raccolta fondi dal titolo #uniticelafaremo a favore dell'Ospedale Covid-19 Fiera Milano, la cui raccolta ha raggiunto il milione di euro.

Nexi ha supportato Banco BPM nella realizzazione della campagna #InsiemeStraordinari per la realizzazione di un portale per le donazioni con il coinvolgimento di 12 onlus presenti sul territorio e selezionate direttamente dalla Banca.

È stata effettuata una donazione all'ente benefico - Banco Building - di arredi dismessi delle ex sedi di MePS per destinarli a case famiglia, carcere, parrocchie.

Sono inoltre stati donati, durante il mese di febbraio 2020, 449 pc desktop e laptop alla onlus dell'Arma dei Carabinieri. Liberalità varie pari a circa € 90 mila.

CENTRALITÀ DEL CLIENTE

103-2 “RECLAMI”

Numero reclami e principali motivazioni	31/12/20		31/12/19	
	Reclami (nr)	% sul totale	Reclami (nr)	% sul totale
Disputa	4.763	51,9	4.433	59,3
Condizioni contrattuali merchant acquiring MPS	1.567	17,1	1.121	15,0
#iosi	1.304	14,2	152	2,0
Servizi legati alle carte	304	3,3	497	6,7
Altro	1.238	13,5	1.263	17,0
Totale	9.176	100	7.466	100,0

Esito dei reclami	31/12/20		31/12/19	
	Reclami (nr)	% sul totale	Reclami (nr)	% sul totale
Accolti	1.429	15,6	1.555	20,8
Non accolti	7.591	82,7	5.857	78,4
In lavorazione	156	1,7	54	0,8
Totale	9.176	100,0	7.466	100,0

Nel corso del 2020, a seguito dell'acquisizione del Merchant Book di Intesa Sanpaolo, il perimetro di osservazione dei reclami si è ampliato. Inoltre, la pandemia ha generato una serie di effetti, in particolare a carico degli esercenti, per cui il numero dei reclami per “Covid-19” (inseriti nella causale “Altro” e pari a nr. 183) e per “definizione disputa” (nr. 4.763) ha superato quello dell'anno 2019. In ambito issuing, una modifica unilaterale di contratto a seguito della quale il costo del programma loyalty è passato da gratuito a 3,6 euro/anno, ha provocato una reazione da parte dei clienti, che motiva l'incremento dei reclami per causale “#iosi”.

La categoria “Altro” comprende principalmente reclami per “attivazione e configurazione POS” (nr 180, 2%), reclami su Covid-19 (nr 183, 2%).

CATENA DI FORNITURA

GRI 204-1 “PROPORZIONE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI”

Proporzione di spesa verso fornitori locali %	31/12/20	31/12/19
Spesa per l'approvvigionamento su fornitori locali (italiani)	94	93
Spesa per l'approvvigionamento su fornitori esteri	6	7
Totale spesa	100	100

TUTELA DELL'AMBIENTE

GRI 301-1 “MATERIALI UTILIZZATI PER PESO O VOLUME”

Materiali per tipologia (tonnellate)	31/12/20	31/12/19
materiali rinnovabili utilizzati.	6,9	27,9
materiali non rinnovabili utilizzati;	181,9	46,9
Totale	188,8	74,8

Rispetto ai dati indicati nella Dichiarazione 2019, si evidenziano i seguenti elementi:

- Il dato dei materiali rinnovabili utilizzati è stato rivisto in diminuzione (27,9 versus 181,5) per variazione della metodologia utilizzata per la stima in riferimento alla carta da ufficio (numero di fogli stampati vs numero di carta approvvigionata).
- Nel dato 2020 della categoria di “Materiali non rinnovabili utilizzati” sono state incluse:
 - Nuove categorie di materiali relativi al processo di personalizzazione delle carte di pagamento (cartucce stampanti e buste di plastica utilizzate per la spedizione delle carte di pagamento);
 - Il dato delle carte di pagamento di Nexi Payments, non incluso nel dato del 2019.

GRI 302-1 “ENERGIA CONSUMATA ALL’INTERNO DELL’ORGANIZZAZIONE”**GRI 305-1 “EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1)”****GRI 305-2 “EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)”**

Consumi di energia	31/12/20	31/12/19
Emissioni dirette - Scope 1 (tCO₂e)	1.075,5	1.189,1
Totale energia diretta (Gj)	17.635,3	21.363,1
-rinnovabile (Gj)	1.011,8	846,6
-di cui energia da fotovoltaico auto-prodotta (kWh)	281.052,0	235.153,0
-di cui energia geotermica auto-prodotta (kWh)	-	-
-non rinnovabile (Gj)	16.623,5	20.516,6
-di cui consumo di gas naturale (m3) ¹	176.280,5	306.977,0
-di cui consumo di gasolio per gruppi elettrogeni (litri) ²	2.350,0	n.d.
-di cui consumo di benzina riferibile alla flotta aziendale (litri) ³	9.845,7	6.323,3
-di cui consumo di diesel per auto aziendali (litri) ³	140.872,7	212.724,5
-di cui ulteriori consumi flotta aziendale (stima - l benzina) ⁴	6.968,9	n.d.
-di cui ulteriori consumi flotta aziendale (stima - l gasolio) ⁴	94.721,0	n.d.
Emissioni indirette - Scope 2 (tCO₂e) (Location Based)⁵	3.281,8	3.786,1
Emissioni indirette - Scope 2 (tCO₂e) (Market Based)⁵	91,6	242,2
Totale energia indiretta (Gj)	40.105,4	43.613,5
-rinnovabile (Gj)	38.564,8	40.836,6
-di cui energia elettrica acquistata dalla rete coperta da Garanzie di Origine per le sedi del Gruppo (KWh) ⁶	8.614.778,2	11.343.507,0
-di cui energia elettrica acquistata dalla rete coperta da Garanzie di Origine per le attività dei Data Center di proprietà del Gruppo (KWh) ⁷	2.097.668,8	
-non rinnovabile (Gj)	1.540,6	2.776,9
-di cui energia elettrica non rinnovabile acquistata dalla rete (kWh)	-	346.532,0
-di cui energia elettrica non rinnovabile per i consumi delle auto ibride plug-in (stima kWh) ⁸	8.046,6	n.d.
-di cui teleriscaldamento (KWh) ⁹	243.090,0	245.760,0
-di cui teleraffrescamento (KWh) ⁹	176.800,0	179.060,0

n.d. = not disclosed

(1) I dati dei mesi di gennaio e febbraio 2020 relativi all’immobile di Corso Sempione 55 e 57 sono stati stimati a causa della non disponibilità del dato per sostituzione del fornitore avvenuto negli stessi mesi.

(2) Il consumo per utilizzo di gasolio per gruppi elettrogeni, trascurabile ai fini del calcolo dei consumi di energia e al fine del calcolo delle emissioni nel 2019, è stato invece ricompreso nei dati del 2020 per un suo maggiore utilizzo.

(3) I dati si riferiscono alle auto aziendali di Meps e alle auto aziendali del parco auto di Nexi, Nexi Payments e Helpline fornite di fuel card. Il consumo di diesel e benzina è calcolato in base a report esterno fornito da fornitore ENI.

(4) Gli ulteriori consumi della flotta aziendale si riferiscono alla quota parte delle macchine aziendali del parco auto di Nexi, Nexi Payments ed Helpline non fornite di fuel card. Per questi veicoli è stata fatta una stima dai consumi tracciati per le vetture fornite di fuel card.

(5) Si segnala che i valori del 2019 relativi alle emissioni indirette di tipo Scope 2 Location Based e Market Based sono stati ricalcolati rispetto a quanto riportato nella Dichiarazione 2019. I valori del 2019 erano stati sovrastimati per effetto della non corretta applicazione dei fattori di conversione della energia indiretta non rinnovabile del “Teleriscaldamento” (kg vs tonnellate). Il valore Scope 2 Location Based ricalcolato è pari a 3,7861 tCO₂ versus il precedente pari a 78.501,1 tCO₂, il valore Scope 2 Market Based ricalcolato è pari a 242,2 tCO₂ versus 74.961,2 tCO₂.

Le emissioni Scope 2 Location Based sono calcolate in base ai consumi indiretti, utilizzando i fattori di emissione Location-Based per l’Italia definiti dalle Linee Guida ABI sull’applicazione in Banca degli Standard GRI in materia ambientale del 2020. Le Emissioni Scope 2 Market Based sono calcolate in base alla percentuale di fonti rinnovabili con certificato di origine dichiarate dal fornitore relative all’anno 2020 - 100% per tutte le sedi e i Data Center - e ai fattori di emissione dichiarati da Association of Issuing Bodies per il Residual Mix dell’Italia.

(6) I dati di dicembre per le sedi di Nexi Payments ed Help Line delle sedi Anzola (BO) e Cividale del Friuli (UD) sono stati stimati per la non disponibilità dei dati di consuntivo al momento della presente Dichiarazione. La stima è stata effettuata sulla base del trend di scostamento tra i mesi presenti del 2020 e i mesi dello stesso periodo del 2019.

(7) Il valore relativo all’energia indiretta per il 2020 è stato frazionato per evidenziare l’energia impiegata per alimentare le sedi del Gruppo e quella per le attività dei quattro Data Center di proprietà del Gruppo. Nel 2019 i consumi di energia relativi ai Data Center erano invece stati rappresentati insieme ai consumi delle sedi del Gruppo nella categoria “energia rinnovabile”, rinominata nel 2020 “energia elettrica acquistata dalla rete coperta da Garanzie di Origine”. In particolare, i valori dei Data Center sono riferiti ai Data Center di proprietà del Gruppo siti a Pero e Settimo, Milano. Il calcolo dei consumi di dicembre 2020 per il Data Center di Pero, Milano, è stato stimato per assenza dei dati di consuntivo al momento della stesura della presente Dichiarazione.

I consumi di energia relativi agli altri Data Center sono rendicontati nell'indicatore 302-2 "Energia consumata al di fuori dell'organizzazione", in quanto relativi a Data Center in full outsourcing - infrastrutture, inclusi server, rack e apparati network non di proprietà del Gruppo.

Nel corso del 2020 nei Data Center di Pero e Settimo, Milano, sono confluiti gli apparati precedentemente dislocati nei Data Center di Mercury Payment Services, di Nexi e parzialmente di Vicenza e Pont-Saint-Martin (AO) che erogano i servizi delle società acquisite Basilichi e Consorzio Triveneto. Questo ha generato una diminuzione della quota parte di energia dedicata ai Data Center in outsourcing, e un conseguente aumento della quota parte di energia consumata dai Data center di proprietà.

(8) Il dato è riferito a 6 auto ibride plug-in.

(9) Nella Dichiarazione 2019 il dato di tele raffreddamento e teleriscaldamento era riportato in maniera aggregata. Riproponiamo il dato del 2019, invariato nel suo valore totale, in relazione alle due categorie specifiche.

GRI 302-2 "ENERGIA CONSUMATA AL DI FUORI DELL'ORGANIZZAZIONE"

GRI 305-3 "EMISSIONI INDIRETTE DI GHG (SCOPE 3)"

	31/12/20	31/12/19
Emissioni indirette - Scope 3 (tCO₂e)	1.247,3	
Di cui prodotte da attività legate a carburante ed energia (tCO₂e)¹	837,3	
Di cui prodotte da materiali utilizzati (tCO₂e)	331,4	
Materiali utilizzati per peso o volume (t) ¹	188,8	
Di cui e prodotte da Viaggi di lavoro (tCO₂e)	72,4	
- di cui auto (Km)	9.203	1.299.917
- di cui treno (Km)	582.636	3.626.487
- di cui aereo (Km)	246.714	1.430.890
Di cui prodotte da rifiuti (tCO₂e)	6,2	
Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento (t) ²	664,4	
Di cui prodotte da Upstream Leased Assets (tCO₂e)	n.s.	
-di cui energia elettrica acquistata dalla rete coperta da Garanzie di Origine per le attività dei Data Center in full outsourcing (kWh) ³	1.584.739,5	n.d.

n.s. = not significant

Nel 2019 erano state riportate le sole categorie di Scope 3 derivanti da viaggi di lavoro.

(1) Il totale dei materiali utilizzati è riportato anche nella tabella relativa all'indicatore GRI 301-1.

(2) Il totale rifiuti prodotti è riportato anche nella tabella relativa all'indicatore GRI 306-2.

(3) Nel 2020, per una maggiore rappresentazione, è riportato anche il dato dell'energia consumata per le attività dei Data Center in full outsourcing. Il dato è stato calcolato secondo l'approccio Market-Based. Le stesse emissioni calcolate con approccio Location-Based risultano pari a circa 472,16 tCO₂e.

GRI 303-3 “PRELIEVO IDRICO”

“Fonte / Area a stress idrico” Mega litri (Ml)	31/12/20
Acque di superficie	-
Acque sotterranee	591,9
<i>di cui da aree a stress idrico basso</i>	590,3
<i>di cui da aree a stress idrico basso - medio</i>	-
<i>di cui da aree a stress idrico medio alto</i>	-
<i>di cui da aree a stress idrico alto</i>	-
<i>di cui da aree a stress idrico estremamente alto</i>	1,6
Acqua di mare	-
Acqua prodotta	-
Risorse idriche di terze parti	473,6
<i>di cui da aree a stress idrico basso</i>	32,2
<i>di cui da aree a stress idrico basso - medio</i>	-
<i>di cui da aree a stress idrico medio alto</i>	2,6
<i>di cui da aree a stress idrico alto</i>	-
<i>di cui da aree a stress idrico estremamente alto</i>	438,8
Totale	1.065,5

L'indicatore è stato introdotto dal nuovo standard di rendicontazione GRI sull'acqua e gli scarichi idrici, in vigore da gennaio 2021. I dati del 2020 non sono quindi confrontabili con le informazioni incluse nella Dichiarazione 2019. Nel 2019 si sono registrati prelievi di acqua pari a 49927 m³ di cui 33.392 m³ da acquedotto e 16.535 m³ da acque superficiali. Le risorse idriche di terze parti sono prelevate per la maggior parte da acque sotterranee (circa l'85%) e in minor parte da acque di superficie (circa il 15%). Tale riconduzione è stata effettuata basandosi sullo studio di ISTAT “Censimento delle acque per uso civile, Anno 2018” in base alle regioni ove Nexi è presente.

Le aree a stress idrico sono state identificate attraverso l'Aqueduct Water Risk Atlas. L'acqua prelevata da Nexi è acqua dolce utilizzata ai soli scopi igienico sanitari. Pertanto, le analisi sulla qualità dell'acqua distribuita sono consultabili attraverso i siti delle amministrazioni comunali presso il quale Nexi è presente.

A titolo di esempio si rimanda al sito Milano Blu, il quale permette di monitorare periodicamente la qualità dell'acqua distribuita nel comune di Milano.

Per la sede di via Livraghi, Milano, della società Nexi Payments, sono stati stimati i prelievi di novembre e dicembre sulla base delle bollette dei precedenti anni di rendicontazione, mentre per le sedi di Nexi Payments e di Help Line di Anzola (BO), Via Montefeltro 6A (MI), Monteriggioni (SI), e di Mercury Payment Services sita a Marcallo con Casone (MI), si è provveduto a stimare i relativi prelievi. Tale stima è stata effettuata basandosi sul numero di dipendenti, giorni di lavoro, consumo medio giornaliero pro capite di 50 lt/giorno e una riduzione dello 0,7 causa Covid-19 (Formula: Nr di dipendenti * 50 lt/gg * 246 gg * 0,7).

GRI 306-2 - “RIFIUTI PER TIPO E METODO DI SMALTIMENTO”

Rifiuti per tipologia (t)	31/12/2020	31/12/2019
Totale rifiuti pericolosi prodotti	11,3	4,2
<i>-di cui destinati a recupero</i>	2,3	4,2
<i>-di cui destinati a discarica</i>	9,0	-
Totale rifiuti non pericolosi prodotti	653,1	616,5
<i>-di cui destinati a recupero</i>	653,1	616,0
<i>-di cui destinati a discarica</i>	-	0,4
Totale	664,4	620,6

I rifiuti identificati come pericolosi per l'anno 2019 (532,0 t) e i rifiuti identificati come non pericolosi (89,0 t) sono stati riclassificati attraverso un'analisi puntuale del Catalogo Europeo Rifiuti (CER), la quale ha permesso di ricondurli alle opportune categorie. I dati riportati in tabella per il 2019 mostrano quindi un minor impatto dei rifiuti pericolosi (4,2) sul totale (circa 1% versus circa 85%).

12

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Nexi SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo Nexi") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 marzo 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la relazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, e aggiornati al 2019, (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a compromessi o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

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

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: Milano 20123 Piazza Tre Torri 6 - Tel. 02 7601 - Fax 02 76019999 - Capitale Sociale Euro 6.999.999.000 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese: Milano 01804180151 - Iscritta al n° 19877 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60134 Via Sandro 10/L1 - Tel. 071 212211 - Bari 70124 Via Abate Simone 12 - Tel. 080 5610211 - Bergamo 24121 Largo Belotti 3 - Tel. 035 229691 - Bologna 40136 Via Angelo Finelli 8 - Tel. 051 8166011 - Brescia 25121 Viale Dante d'Alba 26 - Tel. 030 3697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 - Tel. 095 3539311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 - Tel. 055 2192811 - Genova 16121 Piazza Plebiscito 9 - Tel. 010 299041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 - Tel. 081 35101 - Padova 35123 Via Vicenza 2 - Tel. 049 871181 - Palermo 90131 Via Marchese Ugo 60 - Tel. 091 319717 - Parma 43121 Viale Tassara 20/A - Tel. 0521 875911 - Pescara 66127 Piazza Duomo/Torile 8 - Tel. 085 4545711 - Roma 00151 Largo Pasolini 29 - Tel. 06 570051 - Torino 10129 Corso Palestro 10 - Tel. 011 353711 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 - Tel. 0461 257001 - Treviso 31100 Viale Telissanti 90 - Tel. 0422 696911 - Trieste 34123 Via Cesare Battisti 18 - Tel. 040 9180781 - Udine 33100 Via Poale 413 - Tel. 0432 25789 - Varese 22100 Via Albuzzi 13 - Tel. 0332 88599 - Verona 37138 Via Roveto 21/C - Tel. 045 8666011 - Vicenza 36100 Piazza Pontebellotto 9 - Tel. 0444 363311

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*, basata 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 di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* (*"reasonable assurance engagement"*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;

4. comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Nexi SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare 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 la controllata società, Mercury Payment Services SpA, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività e del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

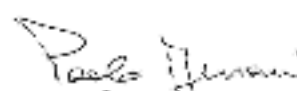
Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Nexi relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 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.

Milano, 6 aprile 2021

PricewaterhouseCoopers SpA


Lia Lucilla Turri
(Revisore legale)


Paolo Bersani
(Procuratore)

Nexi SpA

Corso Sempione 55, 20149 Milano
T. +39 02 3488.1 • F. +39 02 3488.4180

www.nexi.it

Reg. Imprese Milano, Monza Brianza e Lodi, C.F. 09489670969

Rappresentante del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968

REA Milano 2093618

Capitale Sociale € 57.070.707,00 i.v.

Concept, Graphic design e realizzazione:



MERCURIO_{GP}

www.mercuriogp.eu

nexi

