

# Konecta



## Report di Sostenibilità

2023

**LA**

**SOSTENIBILITÀ**

**PRENDE**

**CORPO**

***Our experience. Your growth.***

## Sommario

Lettera agli Stakeholder .....	4
Approccio e Metodologia.....	6
Preparazione e Aggiornamento dell'Analisi di Materialità .....	7
Perimetro .....	7
Scelta degli Standard di Rendicontazione Utilizzati.....	7
Raccolta dei Dati Qualitativi e Quantitativi da Rendicontare .....	9
I nostri Stakeholder.....	10
Materialità .....	13
Matrice di Materialità .....	15
Profilo Aziendale .....	18
Chi Siamo .....	19
Struttura Societaria.....	19
Cosa Facciamo.....	20
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di KONECTA Italia .....	22
Corporate Governance.....	22
Collegio Sindacale .....	23
Organismo di Vigilanza .....	23
Comitato ESG.....	23
Impegno in Termini di Policy e Integrazione degli Impegni.....	24
Appartenenza ad Associazioni .....	25
Donazioni .....	26
BCMFF.....	26
Gli impollinatori Selvatici del Parco Hanno Adesso un Nuovo Amico.....	26
Piano Strategico e ESG.....	27
La Nostra Cultura.....	28
Ma Quali Sono i Valori di KONECTA Italia? .....	29
Purpose e Way .....	31
Etica e Compliance .....	33
Etica Aziendale.....	33
I principi Fondanti del Codice Etico Sono: .....	34
Anticorruzione.....	34
Comunicazione e Formazione su Normative e Procedure Anticorruzione .....	35
Gli impatti Determinati dal Tema Materiale.....	36
Imparzialità.....	36
La Gestione del Conflitto d'Interessi .....	36
Whistleblowing .....	36
Valore Economico Sostenibile.....	39
Gestione del Rischio.....	40
Ambito ESG.....	41
Make it Sustainable .....	44
Piano di Sostenibilità.....	45
Infrastruttura - Sviluppo Tecnologico.....	47
Competenze.....	47
Partnership.....	47
Relazioni con i Committenti .....	47
Il Dialogo con gli Stakeholder.....	48
Piano di "Stakeholder Engagement" .....	50
Clienti.....	50
Istituzioni.....	51
Impresa .....	51
Azionisti e Finanziatori .....	51
Produttività .....	52
Fasce di Età per Tipologia Contrattuale .....	52
Pari Opportunità .....	54
Disabilità .....	54
Donne / Uomini.....	54
Donne in Posizione Dirigenziale .....	55
Donne/Uomini –Ruolo .....	55
Donne/Uomini – Livello – CCNL TLC.....	55
Divario Retributivo.....	56
Retribuzioni per Anzianità.....	56

Retribuzioni per Qualifica .....	56
Tipo di Contratto (FT – PT) .....	57
Nazionalità .....	57
Passaggi di Livello per Anzianità e Genere .....	58
Turn Over .....	59
Formazione del Personale .....	59
Totale Ore di Formazione .....	59
Risorse Coinvolte nella Formazione – Ore per Risorsa .....	59
Costi della Formazione – Fatturato .....	59
Formazione Mensilizzata per Genere .....	60
Formazione Manageriale e Crescita Professionale .....	60
Formazione Salute e Sicurezza .....	61
Formazione Etica (D.Lgs 231 2001) .....	61
Formazione ESG .....	61
Formazione Anticorruzione – Truffa e Frode .....	61
Investire in Innovazione per la Sostenibilità .....	62
Temi Materiali che Contribuiscono al Raggiungimento degli SDG's .....	65
Rendicontazione Progetti ESG .....	66
Ambiente - Comunità Interna-Esterna e Territorio .....	66
Progetti in Ambito Sostenibilità - Acquisti .....	66
Il Legame con il Territorio e la Responsabilità Sociale d'Impresa .....	67
Percorsi di Inserimento Lavorativo Rivolti a Persone in Esecuzione Penale .....	67
Progetto KONECTA Italia e Caritas Insieme .....	67
Raccolta Tappi Regalaci un Mattone .....	67
Raccolta Tappi- Dall'Acqua per l'Acqua .....	68
Progetto "Salviamo Impollinatori Selvatici" .....	68
Progetti in Ambito Sostenibilità Ambientale .....	69
Sostenibilità Acquisti .....	70
"Woman Don't Cry" .....	70
"Fondazione BCMFF" .....	70
L'Analisi Integrata dei Rischi .....	71
Temi Materiali, Rischi e Modalità di Gestione .....	73
Temi Materiali per Processi .....	74
I Vantaggi e le Opportunità di Innovazione Offerte dalla Gestione Sostenibile .....	75
I Vantaggi per KONECTA Italia e Stakeholder .....	76
Inclusività degli Stakeholder, Materialità, Completezza, Contesto di Sostenibilità .....	77
Privacy e Sicurezza dei Dati – Nuovi Temi .....	79
Privacy .....	79
Privacy e Impatti ESG .....	80
Ambientale .....	81
Sociale .....	81
Governance .....	81
Cybersecurity .....	81

## Lettera agli Stakeholder



*Cari Stakeholder,*

sono lieto di presentarvi il report di sostenibilità 2023 di Konecta Italia S.p.A., un documento che mostra il nostro impegno costante verso i temi della sostenibilità e della creazione di valore condiviso.

Penso che la chiave per la trasformazione e l'evoluzione del business risieda nella consapevolezza dell'**impatto che le nostre attività possano avere sulle persone, sul pianeta e sull'economia**. Basti pensare all'importanza dei **rating ESG**, a quanto influenzano i piani industriali, o al ruolo sempre più centrale della **digitalizzazione** e dell'**Intelligenza Artificiale** generativa, in particolare, come abilitatore della sostenibilità dei processi.

Ciò che sarà cruciale nelle scelte, sarà la capacità di **innovare** a un ritmo sempre più rapido. In KONECTA Italia crediamo che questo possa accadere solo se sapremo creare, all'interno degli ecosistemi dove operiamo, una rete di collaborazione e interconnessione con i nostri Stakeholder.

- ***Un anno di sfide globali***

Il 2023 è stato un anno di grandi sfide a livello climatico e geopolitico. Eventi atmosferici estremi e conflitti hanno determinato evidenti cambiamenti sul panorama internazionale, influenzando anche vita quotidiana e modalità di lavoro. Puntare sulla sostenibilità può essere la risposta più incisiva per poter superare le sfide dell'attualità, mantenendo saldo il timone e senza perdere la rotta.

Inoltre, Dalla COP28 che ha acceso i riflettori sull'urgente necessità di **un'azione collettiva contro il cambiamento climatico**, è emerso chiaramente che sarà fondamentale una efficace collaborazione internazionale per non perdersi nell'immobilismo.

- ***Collaborazione per un futuro migliore***

La creazione di un ecosistema virtuoso di imprese e istituzioni può fare la differenza. Dobbiamo lavorare insieme, condividendo la visione e sfruttando le tecnologie e l'innovazione per una transizione energetica giusta, equa e ordinata.

In KONECTA la sostenibilità ha una dimensione orizzontale e una verticale, e ne integriamo i principi in ogni ambito delle nostre attività, assumendoci la responsabilità di attraversare questa trasformazione con determinazione e ambizione, proponendoci come partner attivi nella intera catena del valore.

Tutto ciò passa necessariamente attraverso un impegno costante e trasparente verso i nostri Stakeholder. Per questo motivo, dopo aver pubblicato le nostre **Strategical Improvement Procedures (SIP)**, come **attuazione operativa di codici e politiche**, abbiamo identificato i nostri portatori di interesse, ne abbiamo studiato esigenze e attese ed esaminato le modalità con cui coinvolgerli in modo efficace. Un'attività che parte dall'ascolto e che ci aiuterà a sempre meglio delineare azioni e attività future.

- ***I nostri impegni***

Nel corso del 2023 abbiamo confermato il nostro impegno a contribuire nel contrasto al cambiamento climatico sostenendo ancora il progetto per l'impegno per preservare dal disboscamento 30 ettari di foresta, con l'ambizioso obiettivo di ridurre le emissioni di gas serra in linea con gli accordi di Parigi e raggiungere zero emissioni nette entro il 2050.

Le persone sono parte della nostra strategia aziendale e il nostro asset principale: crediamo che la diversità, l'equità e l'inclusione siano valori fondamentali per la costruzione di un futuro sostenibile, e a tal proposito, siamo orgogliosi di aver costruito un sistema di gestione per la parità di genere.

- ***L'innovazione: il motore della crescita***

L'innovazione è la chiave della nostra strategia. Investiamo costantemente in ricerca e sviluppo per trovare soluzioni sempre più efficaci e ad alto valore aggiunto per aiutare i nostri clienti a raggiungere i loro obiettivi di sostenibilità.

Promuoviamo inoltre la diffusione di tecnologie all'avanguardia, sensibilizziamo i nostri stakeholder sulle sfide di sostenibilità e collaboriamo con le istituzioni per lo sviluppo di politiche in tale campo.

Queste sono solo alcune delle azioni che troverete nel nostro report di sostenibilità 2023.

- ***Un impatto che va oltre l'azienda***

La sostenibilità è una leva strategica per lo sviluppo, una chiave di lettura della realtà attuale e una guida per il futuro.

Un futuro che vogliamo costruire insieme a voi, con la vostra fiducia, il vostro sostegno e il vostro feedback, creando un ecosistema più giusto. Il futuro che vogliamo richiede un cambio di mentalità, condivisione di idee e molta concretezza e sarà necessario mettere in campo prima di tutto conoscenza e innovazione tecnologica, coinvolgendo tutti.

Un caro saluto,

**Massimo Canturi**  
CEO Konecra Italia

## Approccio e Metodologia



Nel 1987 la Commissione Mondiale sull'Ambiente e lo Sviluppo definì lo sviluppo sostenibile come *“Lo sviluppo che è in grado di soddisfare i bisogni della generazione presente, senza compromettere quelli delle generazioni future”*; da quella data sono state avviate da parte ONU una serie di iniziative finalizzate a coinvolgere quante più organizzazioni possibili a lavorare insieme per avere un impatto positivo sullo sviluppo sostenibile e così massimizzare per l'umanità intera le probabilità di conseguirlo.

Il Report di Sostenibilità è una pubblicazione annuale e redatta su base volontaria per comunicare pubblicamente ed in maniera chiara e trasparente l'impegno, le iniziative ed i risultati di KONECTA Italia in ambito ESG (Environmental, Social e Governance) ed il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 (SDG's).

Attraverso la rendicontazione annuale delle proprie performance, KONECTA Italia si impegna a coinvolgere e informare tutti gli Stakeholder sulle proprie attività e sui progressi compiuti in materia ESG in tutte le aree geografiche e di business in cui opera.

Il Report di Sostenibilità si riferisce all'anno fiscale di KONECTA Italia, che si chiude il 31 dicembre di ogni anno. Il presente report copre il periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023. La versione precedente, pubblicata nel 2023, si riferiva al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2022.

È possibile consultare tutti i Report di Sostenibilità di KONECTA, incluso il presente e quelli degli anni precedenti, alla pagina dedicata sul sito ufficiale aziendale: <https://sostenibilitaitalia.konecta-group.com/>

Il Report di Sostenibilità rendiconta sulle pratiche aziendali legate alla sostenibilità, coprendo la gestione del personale, la sicurezza sul lavoro, l'impatto ambientale, il coinvolgimento delle comunità, la gestione della catena di fornitura e le iniziative anticorruzione secondo un sistema di gestione certificato, che definisce in modo organico il processo di redazione del bilancio di sostenibilità.

Questa procedura include la verifica degli aspetti preliminari e le attività correlate alla raccolta dei contributi iniziali, estendendosi fino alla pubblicazione del Report di Sostenibilità di KONECTA Italia. In base a questa procedura, vengono identificati gli strumenti informatici di supporto, le funzioni aziendali coinvolte e le attività necessarie, tra cui:

- Definizione del perimetro di rendicontazione delle informazioni non finanziarie;
- Selezione degli standard di rendicontazione da adottare, con il Report che fa riferimento agli standard GRI 2021.

### *Preparazione e Aggiornamento dell'Analisi di Materialità*

- Raccolta dei dati qualitativi e quantitativi da includere nel rendiconto, coinvolgendo tutte le funzioni aziendali detentrici dei dati;
- Consolidamento dei dati e preparazione della proposta di Report di Sostenibilità;
- Approvazione direzionale.

Il presente Report di Sostenibilità sarà sottoposto a verifica da parte di terzi al fine di ottenere il riconoscimento da parte di **Standard Ethics Indexes**.

### *Perimetro*

Il perimetro del Report di Sostenibilità coincide con il perimetro del bilancio consolidato dell'anno di riferimento. In alcuni casi specifici, sono state adottate delle precisazioni al fine di garantire una migliore comprensione dell'attività aziendale e del suo impatto.

## **Scelta degli Standard di Rendicontazione Utilizzati**

Nel 2021 il C.d.A. di Konecta, al tempo Comdata, dopo un lungo percorso in tema di sviluppo del sistema di gestione integrato aziendale Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza (QHSE), che ha fornito le basi per un ulteriore progresso, ha deciso di volersi unire alle organizzazioni che intendono dare un contributo positivo allo sviluppo sostenibile facendo ciò che è in proprio potere per promuoverlo. Konecta, per realizzare concretamente il suo percorso di sviluppo sostenibile, ha scelto come base di progetto i **GRI Standards** che per completezza e percentuale di adozione, sono stati ritenuti i più adatti per stabilire i contenuti del report di sostenibilità e rendicontare pubblicamente sia i propri impatti economici, ambientali e/o sociali che i propri contributi – positivi o negativi – verso l'obiettivo di sviluppo sostenibile.

KONECTA Italia ha adottato un set di standard GRI 2021 per la presentazione del presente Report di Sostenibilità. La selezione degli indicatori GRI si basa sulla rilevanza delle tematiche materiali per l'azienda. La redazione del report ha seguito i principi enunciati alla sezione 1 degli standard GRI per la definizione dei contenuti e della qualità:



KONECTA Italia riconosce l'importanza di valutare l'impatto delle proprie attività e relazioni d'affari su **economia, ambiente e persone**, per misurare il suo contributo allo sviluppo sostenibile. A fine di individuare tali impatti, sono state condotte interviste interne con le funzioni aziendali responsabili di ciascun tema materiale. Quanto emerso viene riportato in fase di trattazione dei singoli temi materiali e costituirà oggetto di approfondimento nei futuri Report di Sostenibilità.

## Raccolta dei Dati Qualitativi e Quantitativi da Rendicontare

I dati presentati si riferiscono a KONECTA Italia nel suo complesso e sono stati elaborati con accuratezza e secondo metodi di calcolo esplicitati.

KONECTA Italia ha registrato un'ulteriore crescita in ambito ESG nel corso del 2023, necessitando di un ampliamento dello scopo di raccolta delle informazioni e di un'uniformazione dei dati provenienti da diverse fonti eterogenee. Pertanto, gli indicatori di performance devono includere tutte le controllate italiane con i dati completi. I perimetri, come le fonti in caso di eterogeneità e/o parzialità sono riportati accanto all'indicatore. Occasionalmente, gli indicatori di performance sono calcolati sulla base di stime o proiezioni, che sono riportate accanto all'indicatore o nelle note di calcolo.

Seguendo la politica di trasparenza e accuratezza impostata già negli anni precedenti, è stata ampliata e resa più accurata la base dati del report, allineandola agli standard e ai requisiti della **Dichiarazione Non Finanziaria (DNF)** ai sensi del decreto legislativo italiano 254/2016, pur non essendo la società assoggettata a tale obbligo, ma con adesione volontaria.

Il gruppo di lavoro ESG ha coordinato la collaborazione tra diverse funzioni aziendali per diffondere la valenza e l'importanza della raccolta di informazioni di sostenibilità per la redazione del report. A seguito di questa campagna di sensibilizzazione, sono state richieste informazioni specifiche sui dati necessari.

In quest'ottica di miglioramento continuo, la struttura del documento e le informazioni in esso contenute non sono sempre direttamente comparabili con quelle dei report precedenti.



## I nostri Stakeholder



Nel corso del 2023, KONECTA Italia ha compiuto importanti passi avanti nella gestione del coinvolgimento dei propri Stakeholder. È stata pubblicata la **H-SIP-0001 – Ethical Sustainability Requirements**, che identifica gli Stakeholder rilevanti di KONECTA Italia, stabilisce i principi generali per individuarne le esigenze e le aspettative e delinea le basi per un modello di coinvolgimento.



Il documento si basa sui principi di inclusività, materialità, rispondenza ed impatto, attraverso i quali KONECTA Italia riconosce la responsabilità delle proprie azioni e definisce la propria strategia di sostenibilità a lungo termine. Il coinvolgimento degli Stakeholder si basa sulla comunicazione bidirezionale e la trasparenza, è non discriminatorio e interattivo, rispondendo adeguatamente a eventuali sollecitazioni o esigenze. Ogni lavoratore KONECTA Italia è responsabile della gestione delle relazioni e del soddisfacimento delle aspettative degli Stakeholder interni ed esterni, ciascuno nell'ambito della propria sfera di pertinenza.

Il coinvolgimento degli Stakeholder è un processo iterativo, continuo di interazione e dialogo tra KONECTA Italia e i suoi Stakeholder che consente all'azienda di ascoltare, comprendere e rispondere agli interessi e alle esigenze di questi. Ciò che è stato appreso dall'esperienza passata viene analizzato per definire la pratica corrente, che a sua volta ci consentirà di pianificare le azioni e gli impegni futuri. Rispettare questi principi ha richiesto la definizione di un preciso processo di coinvolgimento e partecipazione, da cui la stesura nel corso dell'anno del Piano di Stakeholder Engagement.

Esso definisce in dettaglio i protagonisti, le motivazioni, le modalità, i responsabili e le tempistiche di coinvolgimento degli Stakeholder, nonché le azioni di monitoraggio, follow-up e reporting. Il piano prevede un ampio ventaglio di azioni ed attività da implementare, il tutto applicato sempre in ottica globale, ma senza dimenticare le peculiarità delle diverse geografie che rappresentano KONECTA Italia.

Konecta Italia crede nella costruzione di relazioni di fiducia con gli Stakeholder, essa rappresenta un elemento necessario per sviluppare e migliorare operatività e strategia di sostenibilità a lungo

termine, oltre a rappresentare uno strumento vitale a individuare con maggior dettaglio impatti, rischi ed opportunità.

Per Konecta Italia l'obiettivo di questo report di sostenibilità è quello di continuare a fornire una **base di dialogo con le proprie parti interessate rilevanti interne ed esterne, per inserire il tema dello sviluppo sostenibile nella strategia di miglioramento continuo aziendale.**

## Gli Stakeholder

L'organizzazione ha notificato a GRI l'utilizzo degli Standard GRI e la dichiarazione d'uso inviando un'e-mail a [reportregistration@globalreporting.org](mailto:reportregistration@globalreporting.org) con le seguenti informazioni.

- la ragione sociale dell'azienda;
- il link all'indice dei contenuti GRI;
- il link al report, se pubblica un report di sostenibilità a sé stante;
- la dichiarazione d'uso;
- il nominativo di un referente all'interno dell'organizzazione con i relativi recapiti.

Stakeholder	Aspettative	Coinvolgimento
Capitale Umano Personale dipendente Personale non dipendente Stagisti Top Management Neoassunti	Pagamenti puntuali, networking, supporto al miglioramento, sviluppo delle competenze, work-life balance, lealtà e trasparenza, standard di salute e sicurezza soddisfacenti, rispetto della privacy, condivisione dei valori nello sviluppo della strategia aziendale.	Le persone sono l'elemento chiave per realizzare quanto prevede il piano strategico, per questo esistono iniziative di vario genere volte a conoscere le esigenze delle risorse, e non solo, ed a svilupparne le competenze.
Clienti	Competenza e professionalità, rispetto degli standard e delle tempistiche contrattuali, qualità del servizio offerto, supporto all'innovazione, digitalizzazione e sostenibilità, integrità, condizioni trasparenti, tariffe adeguate, comunicazione chiara, privacy e security.	I clienti sono al centro del business. La loro soddisfazione, i loro pensieri, le loro opinioni e preoccupazioni impattano direttamente sull'Azienda. È necessario dunque mantenere uno stretto contatto ed impegno col fine di costruire una catena del valore solida e sostenibile, rispondente alle esigenze del mercato ed in continua espansione.
Investitori Fondi di investimento   Banche	Solidità del business, buona performance ESG, percentuale di ricavi/margine dai servizi di portafoglio orientati alla sostenibilità, trasparenza, identificazione, gestione e mitigazione del rischio.	Gli investitori sono fondamentali per la vita, per la crescita e per il successo. L'obiettivo è quello di essere considerati un investimento solido e sostenibile. Ci impegniamo a garantire grande trasparenza in tutti i documenti che condividiamo con gli investitori e durante le riunioni periodiche.
Fornitori Fornitori Critici   Business partners   Consulenti   Assicurazioni   Organismi di Accreditamento, di notifica e di Standardizzazione	Creazione di partnership, riconoscimento della professionalità, puntualità nei pagamenti, trasparenza, networking, supporto al miglioramento, standard di salute e sicurezza soddisfacenti, continuità.	È grazie ai fornitori che siamo in grado di fare ciò che facciamo; quindi, è fondamentale comprendere quale valore aggiunto loro portano a noi e noi a loro, in un'ottica di collaborazione reciproca per la crescita di entrambe le parti. Coinvolgiamo i nostri fornitori in iniziative ad ampio raggio incentrate sulla trasparenza e la condivisione delle informazioni sulle tematiche ESG.

Stakeholder	Aspettative	Coinvolgimento
Collettività Comunità locale   Associazioni   Associazioni di Categoria   Enti locali   Sindacati   Istituzioni e Autorità   Organismi di normazione   Piattaforme R&D   Scuole e Università   Media   Generazioni Future   NGO's	Contributo all'economia locale, rispetto dell'ambiente e dei diritti umani, sponsorizzazione di progetti, trasparenza, condivisione di valori, informazioni tempestive e accurate, trasparenza, supporto, innovazione.	La Collettività impatta ed è a sua volta impattata dalle attività di KONECTA. Facciamo parte di numerose associazioni tecniche, comitati e gruppi di lavoro per tenerci aggiornati su argomenti di estremo interesse. Sviluppiamo programmi nelle scuole e nelle università per promuovere una cultura dello sviluppo sostenibile. Ci impegniamo affinché vengano rispettate le esigenze di oggi e quelle delle generazioni future.



## Materialità

Secondo i nuovi standard internazionali European Sustainability Reporting Standards (ESRS), i temi materiali sono quelli che possono avere un impatto significativo, positivo o negativo, sull'economia, sull'ambiente o sulle persone, sia a livello interno che esterno all'organizzazione. KONECTA

Italia li identifica attualmente attraverso un'analisi approfondita del proprio contesto aziendale e di settore, avvalendosi di diverse fonti: benchmark di settore, best practice nazionali e internazionali, documentazione interna (Codice Etico, Modello di Organizzazione e Gestione 231/2001, policy interne), strumenti esterni (standard GRI), principi e normative nazionali e internazionali in materia di sostenibilità (Global Compact, Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG), Piano d'Azione della Commissione Europea per la Finanza Sostenibile e parti dell'art. 3 del decreto legislativo italiano 254/2016). La valutazione di materialità coinvolge le principali funzioni aziendali e tiene conto delle aspettative degli Stakeholder, mediante un'analisi quali-quantitativa delle tematiche identificate.



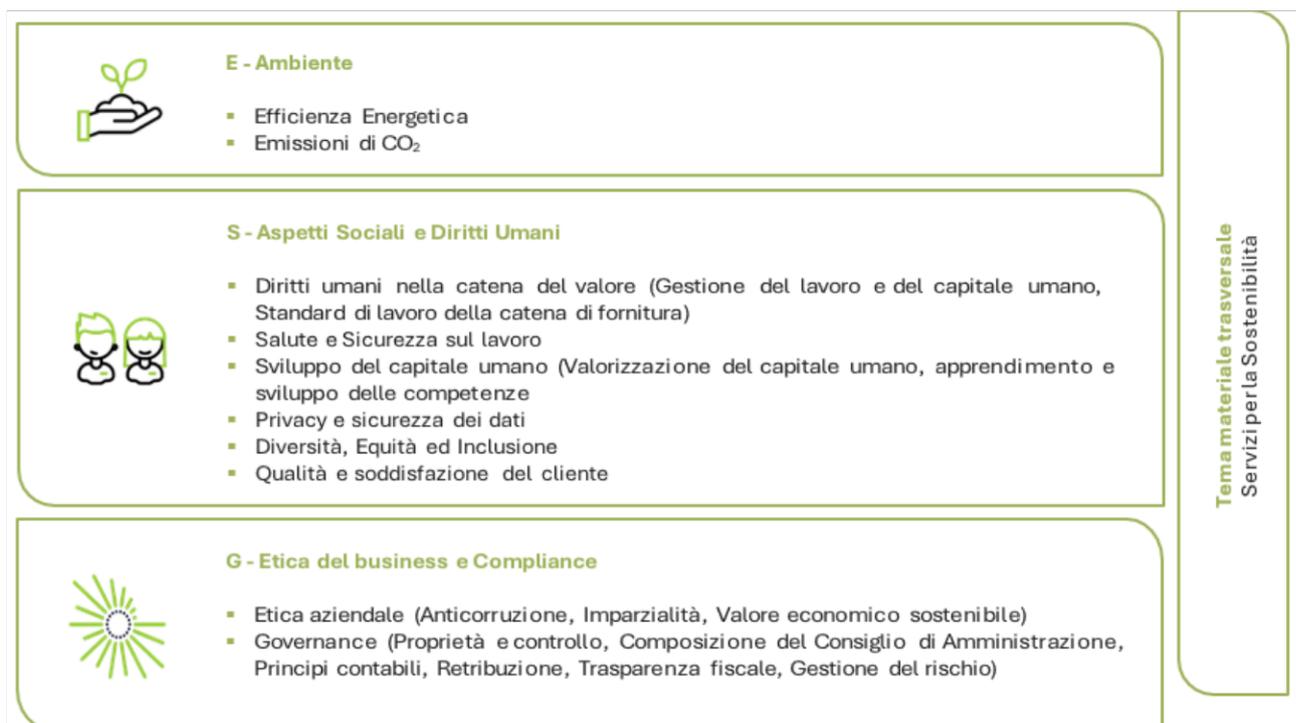
Nel corso del 2023, KONECTA Italia ha avviato un lavoro di approfondimento del concetto di **doppia materialità**, previsto dalla Direttiva 2022/2464, ovvero la **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**. Tale attività, che proseguirà nel 2024 e che, alla luce degli aggiornamenti normativi, vedrà nel prossimo report una trattazione più dettagliata, ha comunque portato oggi ad un'analisi più puntuale del concetto di impatto. Nonostante la materialità dei temi, dunque, non abbia subito modifiche significative rispetto al 2022, l'analisi degli impatti è stata arricchita grazie a interviste dedicate con le funzioni aziendali responsabili dei temi materiali, per sensibilizzarle sul concetto di impatto, rischio ed opportunità e valutare congiuntamente gli impatti di ciascun tema.

Quest'anno la materialità è stata raffrontata con la Mappa 2022 e, dopo approfondimenti, abbiamo riconosciuto la valenza di un ulteriore possibile tema **materiale: i Servizi per la Sostenibilità**. Standard Ethics riconosce il peso del tema Opportunities in Clean Tech per il settore Consulting Services. Applicando questo concetto ai servizi offerti da KONECTA Italia, è emersa la necessità e volontà, a valle di discussioni del Comitato ESG e dello studio approfondito dei nostri

impatti, rischi e opportunità, di considerare i Servizi per la Sostenibilità come tema materiale indipendente e trasversale a tutti gli ambiti ESG.

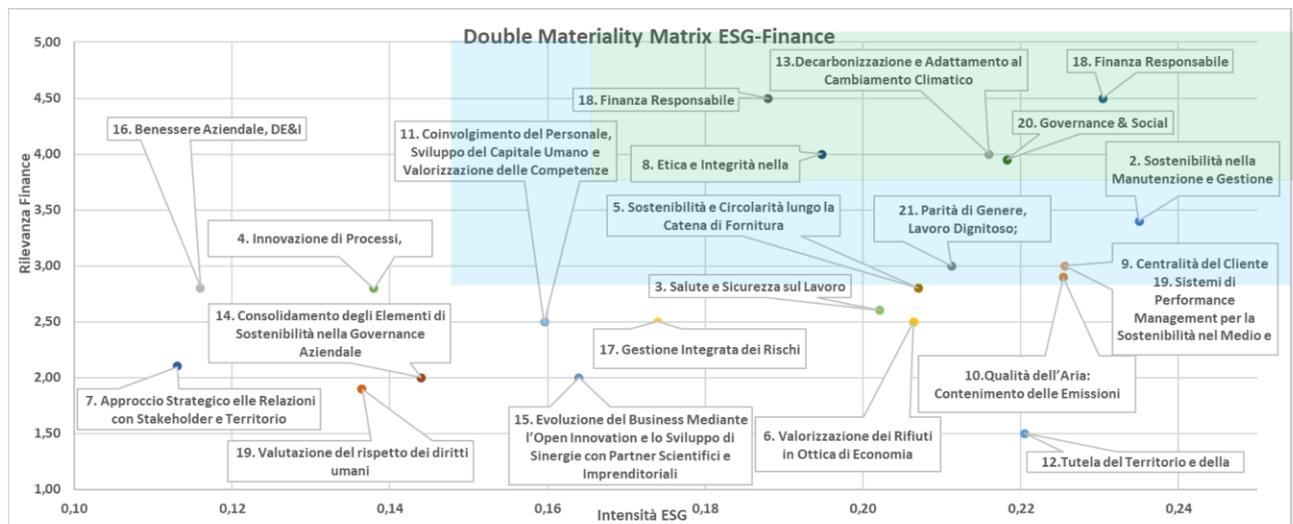
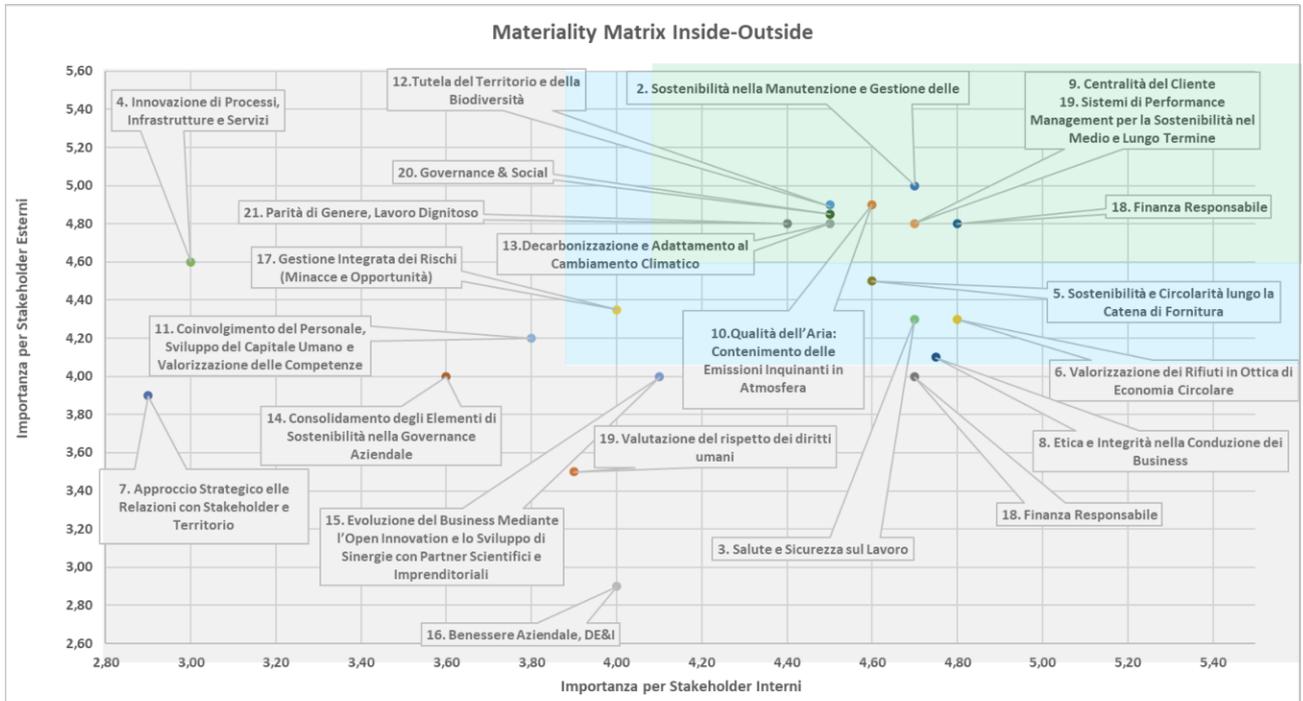
Ciò è dovuto sia all’impatto che KONECTA Italia genera sull’esterno grazie ai suoi servizi, sia alle opportunità che può cogliere in questo contesto di transizione sostenibile. È stata inoltre effettuata una modifica di nomenclatura del tema materiale Diritti umani nella catena del valore: Gestione del lavoro, aggiungendo a questo la Gestione del Capitale Umano, a evidenziare la centralità che ricoprono le nostre persone.

Nell’ambito dell’analisi di materialità, sono state considerate anche tematiche come le risorse energetiche e la gestione dei rifiuti. La crescente attenzione a questi temi è testimoniata dalle frequenti richieste di informazioni da parte di clienti e fornitori attraverso questionari e rating ESG. Sebbene KONECTA Italia riconosca la preziosità e la delicatezza di tali risorse, e sia impegnata a un utilizzo responsabile delle stesse, si è ritenuto che siano tematiche materiali direttamente impattate dalle attività aziendali. Quindi, come ogni report fin qui redatto, saranno incluse le numeriche di riferimento per entrambi i temi, al fine di fornire una maggiore trasparenza e completezza sull’impatto ambientale di KONECTA Italia. La conferma di questa scelta rappresenta un passo avanti nel percorso di sostenibilità dell’azienda, dimostrando l’impegno di KONECTA Italia a monitorare e rendicontare anche gli aspetti non direttamente correlati al core business, ma di crescente rilevanza per gli Stakeholder.



# Matrice di Materialità

Bassa Rilevanza
Media Rilevanza
Rilevante



Segue una tabella riassuntiva dei principali impatti individuati:

**Tabella di raccordo con il D. Lgs. 254/2016**

Ambiente				
Ambiti Minimi D.Lgs. 254/2016	Temati materiali	Capitolo	KPI	UN Global Compact e SDG's
Utilizzo di Risorse Energetiche	Efficienza Energetica	Ambiente	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione   302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione 302-3 Intensità energetica   KPI KONECTA: Approvvigionamento di energia da fonti energetiche rinnovabili	 
	Servizi per la Sostenibilità			
Emissioni di gas effetto serra ed emissioni inquinanti	Emissioni di CO <sub>2</sub>		305 - Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1) 305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2) 305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3) 305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	
Impatto sull'ambiente	Servizi per la Sostenibilità			
Impiego delle risorse idriche	N.D. - L'utilizzo delle risorse idriche non è una questione materiale, in quanto tali risorse sono utilizzate solo per scopi igienici. Tuttavia, le numeriche sono riportate all'interno del capitolo Ambiente.			

Sociale					
Ambiti Minimi D.Lgs. 254/2016	Temati materiali	Capitolo	KPI	UN Global Compact e SDG's	
Aspetti Sociali e attinenti alla gestione del personale	Diritti umani nella catena del valore - Gestione del lavoro	Aspetti sociali e diritti umani	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti 401-3 Congedo parentale 404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione 404- 3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale   KPI KONECTA: Engagement Score	   	
Promozione della parità di genere e prevenzione delle discriminazioni	Diversità, equità e Inclusione Servizi per la Sostenibilità	Aspetti sociali e diritti umani	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate   KPI KONECTA: Diversità nella leadership	 	
Impatto sulla salute e la sicurezza	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro 403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione 403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro 403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro 403-9 Infortuni sul lavoro		
	Servizi per la Sostenibilità		407-1 Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione		
Rispetto dei diritti umani e prevenzione delle violazioni	Diritti umani nella catena del valore - Gestione del				

Sociale					
Ambiti Minimi D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Capitolo	KPI	UN Global Compact e SDG's	
	lavoro Diritti umani nella catena del valore - Standard di lavoro della catena di fornitura Privacy e sicurezza dei dati Servizi per la Sostenibilità		collettiva potrebbero essere a rischio 408-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile 409-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio 418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	  	

Governance				
Ambiti Minimi D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Capitolo	KPI	UN Global Compact e SDG's
Lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva	Etica aziendale - Anticorruzione Servizi per la Sostenibilità	Etica e Compliance	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione   205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione 205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate   KPI KONECTA: Formazione sull'integrità	

Ambiti Minimi D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Capitolo
Modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa	Governance	Chi siamo - Modello di organizzazione, gestione e controllo di KONECTA
Politiche dell'impresa	Governance	Chi siamo - Impegno in termini di policy e integrazione degli impegni
Rischi generati o subiti	Governance Gestione del rischio	Etica e Compliance - Gestione del rischio



## Tabella di Raccordo con il D.Lgs. 254/2016



### Profilo Aziendale



La cultura aziendale di KONECTA Italia è profondamente radicata nei principi della sostenibilità e negli standard ESG, riflettendo la crescente consapevolezza dell'importanza di tali pratiche nell'era moderna. Oggi, **le aziende non solo sono valutate per i risultati finanziari, ma anche per il loro impatto sull'ambiente, sulla società e per una gestione aziendale responsabile.**

KONECTA Italia si distingue come pioniere nell'integrazione di queste pratiche, riconoscendo che **la sostenibilità è un imperativo etico, un vantaggio competitivo e un dovere verso le generazioni future**. Giorno dopo giorno, affrontiamo la complessità trasformandola in opportunità, guidati da valori come competenza, curiosità, flessibilità e integrità, che permeano le nostre attività quotidiane.

Internamente investiamo in iniziative per **ridurre l'impatto ambientale, promuovere la diversità e l'inclusione, e rafforzare la governance aziendale**, consci dell'importanza di proteggere l'ambiente e di impegnarci per un futuro sostenibile. Gestire la complessità è per noi un motore di crescita, pertanto espandiamo i nostri servizi, settori e capacità secondo un modello di business che abbraccia l'intero ciclo di vita dei progetti, con l'obiettivo primario di garantire la sostenibilità in tutti i suoi aspetti, inclusi quelli tecnici, ambientali, di sicurezza, economici e finanziari. L'innovazione e la sostenibilità sono al centro della nostra attività, impegnati a costruire valore sia per KONECTA Italia che per i nostri clienti, e a elevare gli standard qualitativi del mercato, in un impegno sinergico per la salvaguardia del pianeta e il benessere della società nel suo complesso.

### *Chi Siamo*

Konecta Italia S.p.A. è una società la cui storia è iniziata negli anni Ottanta e si è evoluta sino ai giorni nostri. Nata come società imprenditoriale per la smaterializzazione documentale nel **1987**, ha iniziato collaborazioni sempre più complesse e di valore in ambito BPO prima per attività di back office e poi, gradualmente di Front end.

Alla fine del 2015 è stata firmata la cessione del Gruppo a fondo Carlyle.

Nel 2022 l'acquisizione da parte di GRUPPO KONECTANET S.L.U. ha dato inizio alla fase attuale, a febbraio 2024 è stato realizzato l'ultimo tassello, il cambio del nome della ragione sociale: da Comdata S.p.A. a Konecta Italia S.p.A.

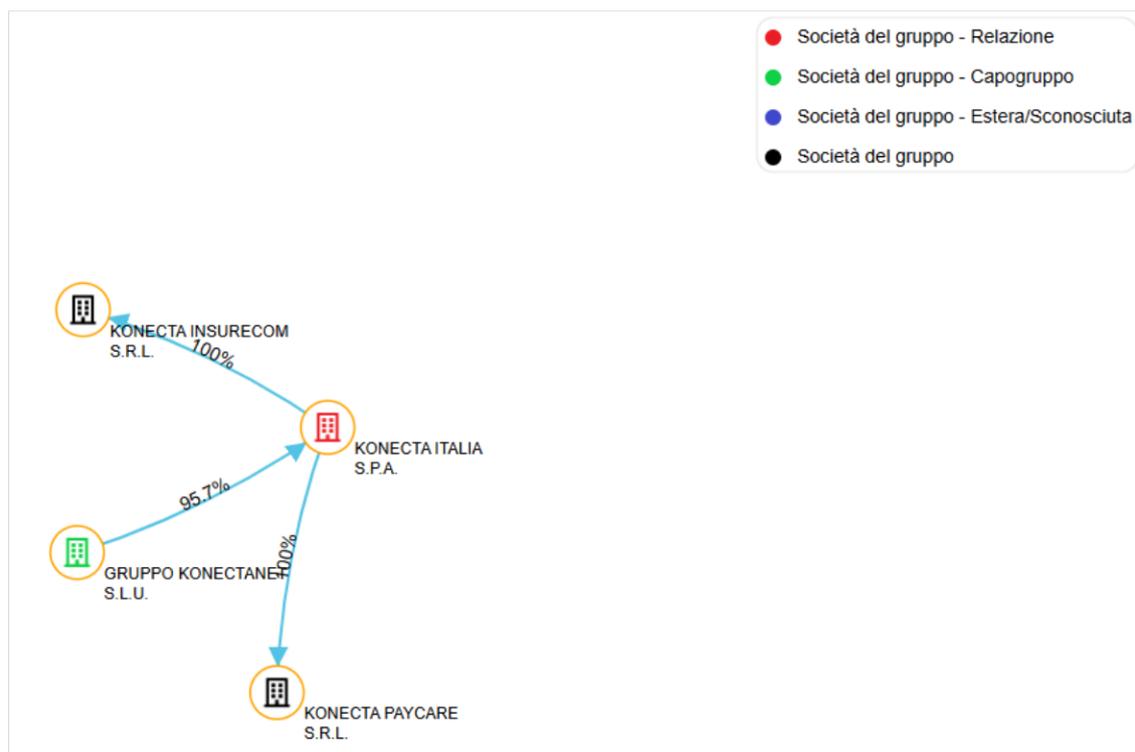
### *Struttura Societaria*

KONECTA è una multinazionale spagnola da GRUPPO KONECTANET S.L.U. ("la capogruppo"), che controlla KONECTA Italia S.p.A. e di conseguenza KONECTA Insurecom S.r.l. e KONECTA Paycare S.r.l. ("le controllate indirette").

Contestualmente, si è insediato il nuovo Consiglio di Amministrazione di KONECTA S.p.A.

Presidente Consiglio Amministrazione	BARRIO RIVAS JESUS VIDAL	Rappresentante dell'impresa
Amministratore Delegato	CANTURI MASSIMO	Rappresentante dell'impresa
Consigliere	GARCIA GULLON ENRIQUE	

Tali cambiamenti si armonizzano al percorso di ulteriore crescita che l'azienda sta costruendo, focalizzato sull'evoluzione verso modelli di business e servizi sempre più basati sull'innovazione e sulla sostenibilità.



La Capogruppo svolge attività di “direzione e coordinamento” nei confronti delle controllate in ambito strategico, amministrativo, organizzativo, informatico, legale, HR, marketing e commerciale, mentre le decisioni tecniche e operative restano di responsabilità delle controllate dirette.

La sede legale è in provincia di Milano, in Via Sebastiano Caboto 1, Corsico, Italia.

Nel momento in cui scriviamo, è possibile trovare l’elenco delle sedi KONECTA Gruppo sul sito web: <https://www.konecta-group.com/it/dove-siamo>

### *Cosa Facciamo*

KONECTA Italia opera attraverso le business unit presenti sul territorio nazionale, che promuovono la crescita per fornire valore ai suoi Stakeholder nei seguenti settori:

**“Marketing e Vendite.** Siamo ambasciatori esperti dei brand, dei prodotti e dei servizi dei nostri clienti, ma siamo anche di più. Grazie alle nostre soluzioni innovative, possiamo aiutarti a trovare i clienti e a soddisfare le loro richieste, le loro esigenze e i loro desideri come mai visto finora. Poiché le nostre tecnologie ti permettono di rispondere alle loro richieste in tempo reale, potrai offrire velocemente a ognuno di loro un'esperienza completamente personalizzata. Così, grazie al nostro supporto, non solo acquisirai nuovi clienti, ma li fidelizzerai e ne svilupperai il valore nel tempo, per massimizzare le vendite e incrementare i ricavi.

**Assistenza Clienti.** Quando interagiamo con i tuoi clienti e forniamo loro assistenza, puntiamo a creare valore ad ogni punto di contatto. Stabiliamo un rapporto con loro e ne capiamo i bisogni. Ci prendiamo cura di loro e risolviamo i loro problemi. Li supportiamo in qualsiasi canale o lingua vogliano utilizzare. In tutto questo, ti affianchiamo nella trasformazione digitale del tuo processo

di customer care, creando valore per i clienti con un servizio di qualità e offrendo al contempo efficienza e controllo dei costi grazie alla scalabilità e alla digitalizzazione.

**Assistenza Tecnica.** L'obiettivo delle nostre soluzioni di assistenza tecnica è ridurre al minimo l'impegno del cliente e accelerare i tempi di risoluzione. Lo facciamo attraverso le nostre tecnologie innovative per l'assistenza self-service e il supporto remoto, ricordando sempre che un'assistenza tecnica efficace è un'opportunità per rafforzare la relazione con il cliente e costruire la fedeltà e supportare il brand.

**Legale e Recupero Crediti.** Quando si tratta di interazioni su questioni finanziarie, le relazioni con i clienti sono ancora più importanti. Il nostro obiettivo principale è mantenere la solidità del rapporto, ottenendo al contempo un recupero crediti efficace dal punto di vista dei costi. Grazie ad una combinazione efficace fra persone, tecnologia e processi, forniamo servizi innovativi di gestione e recupero crediti, su misura per ogni cliente.”

## Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di KONECTA Italia

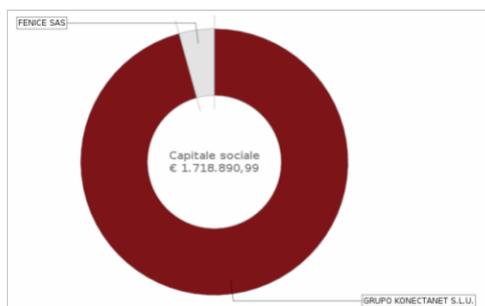
La responsabilità degli enti per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato è stata introdotta nell'ordinamento italiano per la prima volta con l'emanazione del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231. In base al decreto, gli enti sono responsabili per i reati commessi nel loro interesse o vantaggio da persone fisiche che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa (cc.dd. apicali) o da persone sottoposte alla loro direzione o vigilanza. In questo quadro normativo, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ha lo scopo di prevenire la commissione dei reati connessi all'attività aziendale e di mitigare il rischio connesso alla responsabilità amministrativa della società.

Nel 2009, KONECTA Italia ha approvato la prima edizione del proprio Modello Organizzativo, che è stato periodicamente aggiornato. Nel novembre 2023, ha avuto inizio il progetto di aggiornamento per il Modello, al fine di allineare il sistema di controllo interno di KONECTA Italia con i processi sensibili collegati anche alle novità normative intercorse. Ulteriori modifiche al catalogo dei reati presupposto vengono incluse nelle revisioni periodicamente sottoposte all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Il Modello Organizzativo di KONECTA Italia si ispira ai valori e principi disciplinati dal Codice Etico ed è rivolto a tutti coloro che operano per conseguire lo scopo e gli obiettivi di KONECTA Italia, in considerazione dei loro diversi rapporti con la società (management, dipendenti, partner commerciali, ecc.).

## Corporate Governance

KONECTA Italia è composta:



Come precedente indicato, la holding esercita attività di direzione e coordinamento nei confronti delle società controllate esclusivamente sotto il profilo amministrativo e finanziario, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili e senza limitare in alcun modo le scelte sul piano tecnico e operativo delle società controllate, che vengono esercitate dalle stesse in piena autonomia ed assunzione di responsabilità.

Questo modello di governance garantisce il perseguimento del disegno imprenditoriale e strategico di KONECTA Italia, nel rispetto delle norme applicabili in materia di riconoscimento, autorizzazione, notifica e accreditamento, comprese quelle relative alla gestione dell'imparzialità.

Il modello di governance di KONECTA Italia si fonda quindi sui seguenti pilastri:

- Konecta SLU svolge le attività di direzione strategica e di coordinamento sotto il profilo amministrativo e finanziario;
- Konecta Italia gestisce le attività tecniche e operative, le posizioni manageriali nella holding e in Konecta Italia sono separate, I rapporti, i flussi di informazioni e i controlli sono gestiti in maniera adeguata.
- Konecta Italia attua una rigorosa separazione delle funzioni negli organi direttivi, unitamente a una valutazione del rischio di imparzialità volta a identificare e gestire l'imparzialità e il rischio di conflitti di interesse nelle relazioni aziendali, garantisce il rispetto delle regole applicabili in materia di imparzialità.

### *Collegio Sindacale*

L'attività di controllo della holding è affidata al Collegio Sindacale, che è composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti, nominati dall'Assemblea dei Soci per un mandato di tre esercizi. Il Collegio vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e verifica la conformità delle scelte di gestione della Società ai criteri generali di razionalità economica. Dispone di poteri di ispezione e di controllo e può chiedere agli amministratori notizie sull'andamento delle operazioni sociali.

Presidente Del Collegio Sindacale	NICODEMI LUCA
Sindaco	DI MARIA MASSIMILIANO
Sindaco	ZECCA ANTONIO
Sindaca Supplente	VENEZIANI CARLOTTA
Societa' Di Revisione	DELOITTE & TOUCHE S.P.A.
Sindaco Supplente	CODA GABRIELE

### *Organismo di Vigilanza*

L'Organismo di Vigilanza previsto dal d. lgs. 231/2001 ha il compito di vigilare sull'efficace attuazione e sul rispetto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico. Monitora inoltre le segnalazioni whistleblowing di rilevanza 231 e, nello svolgimento delle sue attività, si avvale del supporto dalla funzione Internal Audit. Verifica periodicamente il Modello Organizzativo e propone eventuali modifiche all'organo amministrativo.

### *Comitato ESG*

Il Comitato ESG/CSR è presieduto da un membro della direzione aziendale indipendente del Consiglio di Amministrazione e promuove iniziative e innovazione nella fase di definizione e continuo aggiornamento della strategia di KONECTA Italia sulle tematiche ESG nel loro complesso (Ambiente, sociale e di governo), connesse sia alle iniziative di business sia alle iniziative interne e alle dinamiche di interazione con gli Stakeholder. Il Comitato si riunisce periodicamente e coinvolge sia responsabili delle direzioni della holding che gli Amministratori Delegati delle sub-holding. Il Comitato promuove una cultura della sostenibilità all'interno dell'azienda. Interagisce con il Comitato controllo e rischi per porre attenzione agli aspetti ESG nella gestione del rischio d'impresa e relaziona periodicamente sulle sue attività al Consiglio di Amministrazione. Inoltre, il Comitato promuove il ruolo di KONECTA Italia come riferimento nazionale e internazionale in materia ESG.

## *Impegno in Termini di Policy e Integrazione degli Impegni*

KONECTA Italia ha adottato un Codice Etico che rende noti all'interno dell'organizzazione e a tutti gli interlocutori esterni i valori ed i principi fondamentali che ne guidano l'attività come Norme Comportamentali specifiche e protocolli documentali puntuali sui processi sensibili. KONECTA Italia si pone l'obiettivo di orientare i comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori allo scopo di confermare l'immagine di correttezza, il prestigio e la buona reputazione che sono da sempre patrimonio della realtà aziendale. KONECTA Italia si propone altresì di indirizzare le politiche di attuazione dei principali processi aziendali nello spirito del miglioramento continuo, prevedendo un sistema di gestione e controllo interno. Ulteriori indicazioni sui contenuti del codice etico sono riportati al capitolo Etica e Compliance.

Dal codice etico discendono le politiche, emesse dal Chief Executive Officer della holding, valide per tutto il Gruppo, trasmesse e caricate sul sito di gruppo e sul repository aziendale a beneficio di tutti. Le politiche sono anche pubblicate sul sito internet di KONECTA (Konecta.org) alla sezione compliance.

Le Politiche e le Strategical Improvement Procedures (SIP) rappresentano una dichiarazione formale con la quale KONECTA Italia manifesta e dettaglia i propri indirizzi strategici e i principi che fondano lo sviluppo del sistema di gestione aziendale, al fine di perseguire un business etico e sostenibile.

Le Politiche sono articolate secondo le seguenti tematiche:

- Politica Ambientale
- Politica di Responsabilità e Sostenibilità Aziendale
- Politica dei Diritti Umani
- Politica anticorruzione e antiriciclaggio
- Politica della Qualità
- Politica di Salute e Sicurezza sul Lavoro
- Politica Fiscale
- Politica di Sicurezza e Cybersecurity
- Politica sulla Diversità
- Politica di Acquisto Responsabile
- Politica di Finanziamento
- Politica Quadro delle Risorse Umane
- Politica di Parità
- Politica sulla Privacy e sulla Riservatezza
- Disconnessione Digitale
- Politica di Reclutamento e Selezione

KONECTA Italia richiede ai propri partner in business di riconoscere i principi espressi nel codice etico. Nel caso specifico dei diritti umani, della parità di genere e della prevenzione della corruzione, si prevedono clausole esplicite che determinano le conseguenze in caso di mancato rispetto delle politiche corrispondenti. In materia di rispetto dei diritti umani, KONECTA agisce in conformità ai riferimenti internazionali, quali la Dichiarazione Universale dei diritti umani, i Principi Guida dell'ONU sul business ed i diritti umani, la Convenzione ONU sui diritti del

bambino, le Convenzioni fondamentali dell'ILO e la SA8000. In materia di anticorruzione è previsto lo svolgimento di una due diligence ed eventualmente di audit.

Le politiche sono trasferite nei modelli organizzativi e nei set di procedure ed istruzioni operative, che vengono utilizzate per descrivere i compiti assegnati alle diverse funzioni nell'esecuzione dei processi aziendali. Le procedure sono approvate dalle funzioni responsabili dei processi ivi descritti, pubblicate sul repository aziendale e comunicate via e-mail a tutti i colleghi. Per ogni processo è prevista una idonea attività formativa che può prendere forma sia in corsi in presenza, corsi online, riunioni strutturate tra le funzioni interessate, con richiami periodici o secondo necessità. La corretta applicazione delle procedure e delle prescrizioni riportate è verificata attraverso il sistema dei controlli interni, con un primo livello operato dalla linea (tramite la segregazione tra esecutore di una attività ed approvatore), un secondo livello operato dalla compliance (a verificare che le prescrizioni dei modelli organizzativi e le politiche siano correttamente implementate e trasposte nelle procedure) ed infine dal terzo livello, che esamina la corretta realizzazione dei controlli e delle trasposizioni di cui sopra.

### *Appartenenza ad Associazioni*

KONECTA Italia partecipa ai lavori delle seguenti associazioni di categoria, con focus e coinvolgimento diverso a seconda dei casi, dal coinvolgimento dell'organo direttivo alla partecipazione a comitati specifici se richiesto.

## Donazioni



KONECTA ritiene fondamentale supportare le cause che sono importanti per i propri lavoratori e per le comunità in cui opera. Nel 2023, abbiamo devoluto poco meno di 40.000 € in donazioni ad organizzazioni no-profit e a supporto di eventi e iniziative di vario genere. Tra queste ricordiamo:

### *BCMFF*

Blue Cone Monochromacy è una rara e poco nota malattia pluri-sintomatica degli occhi. MBCFF è una fondazione impegnata nella ricerca di una cura accessibile a tutti.

### *Gli impollinatori Selvatici del Parco Hanno Adesso un Nuovo Amico*

Impegno ambientale di Konecta Italia per preservare dal disboscamento 30 ettari di foresta.

Il Parco Nazionale e Konecta Italia insieme per gli Impollinatori con il continuo supporto alle ricerche dell'Università di Firenze partner del Parco.

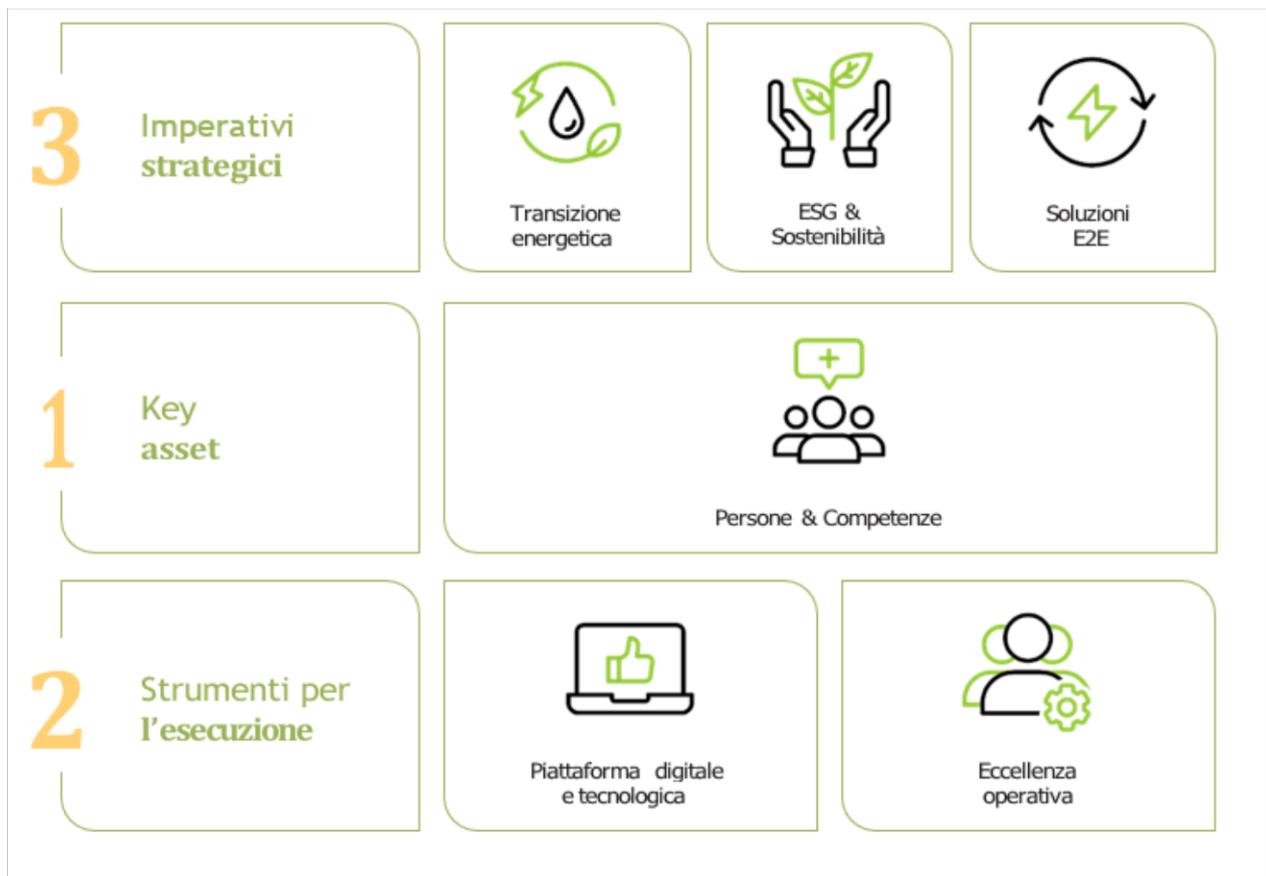


## **Piano Strategico e ESG**

Il Piano Strategico 2023-2027 delinea con chiarezza e ambizione l'impegno di KONECTA Italia verso futuro sostenibile ed eccellenza operativa.

Le tematiche ESG assumono un ruolo centrale, parallelo alla transizione energetica e alle soluzioni end-to-end, mentre il capitale umano è fondamentale per realizzare questo ambizioso progetto. L'innovazione e la digitalizzazione giocano un ruolo critico nel raggiungimento degli obiettivi prefissati: ci impegniamo ad adottare tecnologie all'avanguardia e ad ottimizzare i nostri processi aziendali.

La nostra offerta di servizi ESG continua a crescere, sia nel campo dei servizi BPO, che nella consulenza digitale, con l'obiettivo di fornire soluzioni che generino valore per i clienti e per il nostro business, contribuendo al benessere della società e alla costruzione di valori sostenibili per le generazioni future.



66 La sostenibilità è un cambiamento di leadership, rivolta non più al soddisfacimento di un bisogno attuale, ma nel soddisfare un'aspettativa che ci sarà. 99

### La Nostra Cultura

I valori sono il fulcro della nostra organizzazione, principi inamovibili che permeano ogni aspetto del nostro operato. Dal primo colloquio fino all'ultimo giorno di lavoro, i lavoratori vengono costantemente edotti sul fatto che i valori aziendali sono la base di ogni decisione presa. La nostra mentalità si traduce in azioni concrete quotidiane, definendo il modo in cui lavoriamo e interagiamo con i nostri Stakeholder. La cultura aziendale è il frutto naturale dei nostri valori e della nostra mentalità: la personalità collettiva di KONECTA Italia. Solide basi e comportamenti distintivi ci accomunano e ci identificano come persone KONECTA Italia, in un meccanismo auto-rafforzante: ogni volta che agiamo in linea con questi principi, incoraggiamo i nostri colleghi a fare lo stesso. La cultura permea tutte le nostre azioni e politiche, dai metodi di assunzione ai sistemi di gestione delle performance, dai criteri per promozioni e premi ai benefit e alle politiche di uscita. Il risultato? Un miglioramento in tutte le aree della nostra attività: dalle assunzioni alla lealtà dei lavoratori, dalla soddisfazione sul lavoro alla collaborazione, dalle performance al morale e alla riduzione dello stress.



## **Ma Quali Sono i Valori di KONECTA Italia?**

I nostri valori definiscono chi siamo, motivano le nostre azioni e incoraggiano un dialogo costante.

### **Integrità e Trasparenza**

Lavoriamo in maniera trasparente e operiamo in modo tale da rendere chiaro ciò che facciamo agli altri il più facilmente possibile.

### **Responsabilità e Risultati**

Siamo una società consapevole del nostro ruolo nel mercato e orientata al raggiungimento dei risultati. Lavoriamo insieme per raggiungere obiettivi aziendali, di team e individuali, guidati dal comune fine di offrire più di semplici risultati finanziari.

### **Determinazione e Flessibilità**

Siamo determinati a raggiungere i nostri obiettivi e siamo in grado di cambiare il nostro modo di pensare per sfruttare nuove informazioni e tecnologie.

### **Curiosità e Competenza**

Costruiamo le nostre attività partendo da solide conoscenze, non smettiamo mai di cercare di allargare i nostri orizzonti e incrementare la nostra competenza.

### **Collaborazione e Fiducia**

Lavoriamo tutti per la stessa azienda - KONECTA Italia - con lo scopo di crescere come un unico gruppo. Lavoriamo insieme, guadagnando e dimostrando fiducia, costruendo un valore condiviso che ci rende più forti.

Poiché sono coppie, l'una riflette l'altra, stabiliscono la nostra identità professionale attraverso l'intensità e l'interazione delle nostre culture. I nostri valori ci spingono ogni giorno a fermarci e riflettere e determinano il modo in cui presentiamo KONECTA Italia al mondo.

A Diffondere Attivamente Questi Valori Ci Pensiamo Noi



I componenti del team ESG/CSR Konecta Italia sono i portavoce dell'azienda: essere un componente del team ESG/CSR significa farsi promotore dei nostri valori ed esprimere la nostra cultura globale, tenendo conto delle differenze e peculiarità regionali, favorendo l'evoluzione futura e trasformando gli obiettivi in azioni concrete. Grazie al progetto che ha preso vita a dicembre 2023 dal nome “**ESG Goal Magazine**”, abbiamo creato un network dinamico di KONECTA Italia, che dà supporto alla creazione di una cultura globale all'interno e all'esterno della nostra azienda. Tra le attività in cui il ESG Goal Magazine è coinvolto, si segnalano:

**Creazione di contenuti bottom-up per i canali di comunicazione aziendali (interni ed esterni)**

**Realizzazione di campagne di employer branding**

**Attività di megafono delle iniziative aziendali, sia a livello globale e che locale**

**Sentinelle dell'azienda, per captare e condividere il *sentiment* della popolazione di Konecta**

**Beta tester di iniziative e tool digitali**

## Purpose e Way

In KONECTA Italia guardiamo costantemente oltre l'orizzonte e, in ultima analisi, tutto ciò che facciamo ha un effetto sulle persone. Ci sforziamo di fornire continuamente soluzioni che aumentino gli standard qualitativi dei nostri mercati e migliorino il benessere della società, costruendo valori sostenibili per le generazioni future. In un mondo che è alla ricerca di nuove fonti di energia ed è sopraffatto dalla trasformazione digitale, la combinazione delle nostre capacità ingegneristiche innovative, supportate dalla ricerca, della nostra esperienza nella gestione dei servizi e nel miglioramento processi, ci contraddistingue dalla massa.

Il nostro *Purpose* è la ragione per cui il bilancio di sostenibilità di KONECTA Italia esiste, lo scopo principale e finale della nostra organizzazione di **esprimere il nostro valore in termini di impatto complessivo sull'economia, sulla società, sull'ambiente** in relazione a tutti gli attori (stackholder) che sono coinvolti nelle nostre attività. Mentre la nostra *Way* è l'**approccio entusiasta, appassionato e contagiante** che adottiamo per raggiungere tale scopo.



### Il Nostro Purpose

Con i nostri progetti cerchiamo di avvicinare le persone, il pianeta e le organizzazioni ai temi della sostenibilità al fine di anticipare le sfide del futuro e migliorare la qualità della vita.

Esprime la ragione per cui Konecta esiste e collega l'essere e l'operare con le grandi sfide sociali e ambientali a cui prova a contribuire in modo positivo.



### La Nostra Way

Semplifichiamo le complessità attraverso le nostre competenze, rendendo possibile ciò che sembra impossibile. Konecta Italia lavora con i clienti su progetti complessi. Otteniamo i nostri successi grazie alla capacità di semplificare i concetti senza banalizzarli e di trovare e proporre soluzioni, creando connessioni e aiutando a superare gli ostacoli per migliorare le attività, prendendo ciò che è complesso e rendendolo semplice.







KONECTA Italia ha consolidato un'impronta etica e di compliance che costituisce un pilastro fondamentale della sua identità e operatività.



Al centro di questo impegno si trova il Codice Etico, un documento che riflette l'impegno della nostra organizzazione a promuovere un comportamento integro, rispettoso e responsabile.

L'adozione del Codice Etico non è un mero atto formale per il Gruppo KONECTA, ma una testimonianza tangibile dell'impegno verso la salvaguardia della correttezza, del prestigio e della reputazione che sono stati da sempre il nostro patrimonio.

I principi ispiratori e i valori esposti nel Codice Etico sono il riferimento per qualsiasi iniziativa o azione promossa da parte di tutti i soggetti interessati.

In questo capitolo del nostro rapporto di sostenibilità, esploreremo in dettaglio gli sforzi e i risultati ottenuti nel promuovere una cultura etica e di compliance all'interno di KONECTA Italia.

Analizzeremo le politiche, le procedure e le iniziative messe in atto per garantire il rispetto delle normative e la promozione di comportamenti etici in ogni ambito delle nostre attività.

### Etica Aziendale

Il nostro successo dipende dalla fiducia che gli Stakeholder ripongono in noi, fiducia che si ottiene e mantiene solo se rispettiamo i nostri impegni con onestà e integrità, raggiungendo gli obiettivi attraverso una condotta onorevole.

Coerentemente con i nostri valori, abbiamo adottato un Codice Etico che stabilisce e comunica, sia all'interno di KONECTA Italia sia a tutti gli Stakeholder esterni, i valori e i principi fondamentali che stanno alla base delle nostre attività.

Il Codice fornisce indicazioni sulla condotta appropriata per tutelare l'immagine di KONECTA Italia in termini di correttezza, reputazione e prestigio.

Inoltre, permette di indirizzare i comportamenti all'interno dell'azienda, con lo scopo di creare buone prassi e consuetudini rette su un sistema generale di valori e principi condivisi da parte di ogni dipendente e collaboratore a tutti i livelli.

*I principi Fondanti del Codice Etico Sono:*

- Integrità
- Imparzialità
- Tutela delle informazioni aziendali, dei dati personali e della proprietà intellettuale
- Lotta alla corruzione
- Correttezza nella condotta commerciale
- Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e protezione dell'ambiente
- Rispetto dei diritti umani e pratiche di lavoro eque
- Sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa

Ciascun amministratore, dirigente, dipendente, collaboratore e consulente di KONECTA Italia sono indistintamente e costantemente consapevoli della propria responsabilità nel rispettare i principi del Codice Etico nell'esercizio delle proprie attività e che tale obbligo costituisce una componente essenziale dei loro doveri e responsabilità contrattuali.

Il nostro Codice Etico si applica a KONECTA Italia ed a tutte le società controllate, direttamente o indirettamente, in Italia e all'estero. Il Codice Etico è disponibile sulla intranet aziendale e pubblicato sul sito di gruppo, dove sono consultabili anche i principali documenti che da esso discendono, quali le politiche, le linee guida e le Strategical Improvement Procedures. Ulteriori dettagli sono forniti nella sezione dedicata.

KONECTA Italia diffonde la conoscenza del Codice Etico, delle politiche e delle direttive finalizzate all'integrità aziendale anche dedicando ai propri dipendenti programmi di formazione la cui fruizione è obbligatoria e monitorata. Viene inoltre richiesto a tutti i collaboratori ed ai fornitori di KONECTA Italia l'adesione ai principi ispiratori del Codice Etico, requisito fondamentale per poter collaborare con il Gruppo.

KONECTA Italia mette a disposizione dei dipendenti un canale di comunicazione che fa riferimento al team ESG/CSR – [ESGkonectaitalia@konecta-group.com](mailto:ESGkonectaitalia@konecta-group.com), al quale poter chiedere chiarimenti sul Codice Etico, sulle politiche e sulle direttive di gruppo o suggerire miglioramenti. Le sospette violazioni dei principi fondamentali del Codice Etico e delle sue prescrizioni possono essere segnalate attraverso la piattaforma di whistleblowing all'indirizzo <https://konecta-group.integrityline.com/>. Ulteriori dettagli sono forniti nella sezione seguente.

66 Sostenibilità è essere **aperti, determinati, appassionati e disciplinati.**

99

## Anticorruzione

La lotta alla corruzione è un tema di fondamentale importanza per KONECTA Italia, a garanzia di efficacia ed efficienza. A testimonianza della preminenza del tema a livello strategico, la

prevenzione della corruzione in KONECTA Italia parte dalla vision del top management, che pervade ogni processo ed attività operativa aziendali. KONECTA Italia **combatte la corruzione mediante un approccio di tolleranza zero** contro qualsiasi condotta potenzialmente lesiva e si impegna ad agire con professionalità, integrità e correttezza in qualsiasi attività e relazione con terze parti, monitorando e aggiornando costantemente i propri strumenti prescrittivi indirizzati sia ai propri dipendenti, sia agli Stakeholder. L'azienda ha adottato un **sistema di gestione anticorruzione certificato** secondo la norma UNI ISO 37001:2016, standard internazionale di riferimento in ambito prevenzione della corruzione, applicando controlli specifici atti a mantenere basso il rischio di corruzione, incrementando contestualmente l'efficacia della prevenzione del fenomeno, e promuovendo una cultura aziendale basata su etica ed integrità.

Considerata l'applicazione del sistema di gestione anticorruzione, il personale KONECTA Italia, nello svolgimento delle proprie attività, si attiene ai **principi etici di trasparenza, chiarezza, correttezza, integrità ed equità**. In particolare, nei rapporti d'affari si astiene da comportamenti e pratiche collusive, tentativi di corruzione e favoritismi, sollecitazioni, dirette o indirette, di vantaggi personali e di carriera per sé o per altri e, più in generale, atti contrari alle leggi e ai regolamenti applicabili. KONECTA Italia svolge le proprie attività in linea con l'SDG 16 per ridurre la corruzione in tutte le sue forme e con l'SDG 17 per promuovere partnership efficaci nel settore privato e nella società civile. L'efficace gestione della prevenzione della corruzione da parte dell'organizzazione è testimoniata dal fatto che nel corso del 2023 non sono stati registrati incidenti relativi alla corruzione nel contesto aziendale.

### *Comunicazione e Formazione su Normative e Procedure Anticorruzione*

KONECTA Italia ha previsto quale parte integrante del proprio sistema di gestione per la prevenzione della corruzione un piano di comunicazione, aggiornato annualmente, che prevede modalità e tempistiche in termini di divulgazione verso il capitale umano e gli altri Stakeholder di riferimento. È stata data comunicazione dei contenuti della politica anticorruzione a tutto il personale KONECTA Italia, oltre alla relativa pubblicazione sul sito web aziendale, garantendo una diffusione capillare verso tutti gli Stakeholder.

In conformità a quanto previsto dal Piano di Formazione, anch'esso parte integrante del sistema di gestione anticorruzione, l'organizzazione ha previsto per tutta la popolazione aziendale un e-learning plan intitolato "KONECTA Italia e la lotta alla corruzione", che consiste in un corso di formazione dedicato al sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e da richiami formativi annuali che permettano di garantire il costante aggiornamento del percorso formativo. A Ottobre 2023 è stato reso disponibile a tutto il personale il richiamo formativo periodico dedicato ai comportamenti a rischio corruzione ed è stato monitorato dalla Funzione Anticorruzione il rating di fruizione complessivo del piano formativo.

KONECTA Italia condivide con i partner in affari la propria politica anticorruzione, e richiede di aderire al proprio impegno, prevedendo all'interno della contrattualistica standard specifiche clausole risolutive in caso di mancato rispetto dei principi anti-corruttivi o di eventuali violazioni delle prescrizioni.

## *Gli impatti Determinati dal Tema Materiale*

La scelta di adottare un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione da parte di KONECTA Italia comporta benefici economici, finanziari, sociali e di chiarezza e trasparenza del business. Un sistema anticorruzione efficacemente implementato contribuisce concretamente alla prevenzione delle condotte corruttive e ad evitare, o quantomeno ridurre, l'impatto dei relativi costi legati alle stesse, oltre a fornire un contributo fondamentale alla diffusione di una cultura della trasparenza, dell'integrità e della legalità; con un ritorno in termini di reputazione e fiducia da parte degli Stakeholder.

## **Imparzialità**

L'obiettivo principale di una valutazione di conformità è infondere fiducia negli Stakeholder.

## *La Gestione del Conflitto d'Interessi*

In KONECTA Italia la funzione di Compliance legata alla norma ISO 37301, nella quale l'azienda si sta cimentando al fine di ottenere la certificazione per l'anno 2024, ha la responsabilità di supervisionare le autorizzazioni, le notifiche e le certificazioni della società, nonché le attività nei rapporti infragrupo. Inoltre, il comitato Compliance è responsabile dell'identificazione, valutazione e gestione dei rischi strategici, finanziari, operativi e di compliance (inclusi i rischi di imparzialità) associati alle attività di KONECTA Italia. Infine, all'interno delle aree di business, esistono specifiche funzioni di che sono responsabili, tra l'altro, della gestione dell'imparzialità e riportano funzionalmente al team di Compliance.



## **Whistleblowing**

Tutelare i nostri colleghi, clienti, fornitori, partner e KONECTA Italia in generale è un nostro diritto, ma soprattutto un dovere. Se subiamo o assistiamo ad un comportamento poco etico è fondamentale segnalarlo tramite gli appositi strumenti per proteggere le persone, il proprio lavoro e la propria azienda. Il whistleblowing è il processo che consente a KONECTA Italia di prevenire il

verificarsi di non conformità, abusi o irregolarità all'interno dell'organizzazione, nonché di coinvolgere tutti gli Stakeholder per contrastare attività illecite e prevenire ulteriori impatti attraverso una partecipazione attiva e responsabile. I principi generali del processo di whistleblowing sono i seguenti:



#### Tutela del segnalato

Konecta Italia garantisce adeguata protezione al segnalato. In nessun caso verrà avviato un procedimento unicamente a seguito di una segnalazione; in assenza di concreti riscontri riguardo il suo contenuto. Il segnalato viene sempre tenuto informato sul procedimento e sui suoi sviluppi ed ha sempre il diritto di essere ascoltato.



#### Tutela del segnalante

Konecta Italia garantisce la riservatezza del segnalante e si riserva il diritto di adottare le opportune azioni contro chiunque attui o minacci di attuare atti di ritorsione contro coloro che hanno effettuato delle segnalazioni. Le segnalazioni sono gestite in modo confidenziale e possono essere effettuate sia in forma nominativa che in forma anonima e in ogni caso lo strumento Whistleblowing applica una politica di "no-log", il che significa che il login non sarà tracciato dai nostri sistemi.



#### Tutela della riservatezza

Il personale che riceve una segnalazione e/o che è coinvolto, a qualsiasi titolo, nella segnalazione stessa, è tenuto a garantire la massima riservatezza sui soggetti (segnalante e segnalato) e sui fatti segnalati.



#### Obbligatorietà del controllo

Il personale che riceve e gestisce una segnalazione è tenuto a svolgere l'indagine con diligenza e a non omettere alcun controllo.



#### Trasmissione della segnalazione

Il personale che riceve una segnalazione deve informare immediatamente il Responsabile dell'Internal Audit.

La piattaforma di whistleblowing consente a chiunque (lavoratori, clienti, fornitori e Stakeholder in generale) di segnalare presunte violazioni del nostro Codice Etico, tra cui corruzione, frode, molestie e discriminazioni, nonché qualsiasi altro grave rischio che potrebbe danneggiare clienti, colleghi, azionisti, fornitori, il pubblico o la reputazione della società. La segnalazione può essere depositata, in qualunque lingua, tramite un canale voce e un canale web. Il canale vocale è attivo 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno e consente al segnalante di comunicare telefonicamente il contenuto della segnalazione ad un operatore qualificato.

Sul sito internet <https://konecta-group.integrityline.com/>, chiunque può avere accesso ai canali di whistleblowing. L'utente è guidato nell'utilizzo della piattaforma dai contenuti della pagina web e da infografiche. La procedura aziendale per la gestione delle segnalazioni è liberamente accessibile ed è stata revisionata nel 2023 per conformità alle novità normative introdotte in Italia con il d. lgs. 24/2023 (c.d. decreto whistleblowing).



**9**

Totale segnalazioni gestite nell'anno 2023

Di seguito sono riportati alcuni dati relativi al whistleblowing:



**1 (11%)**

Segnalazioni nominative



**8 (89%)**

Segnalazioni anonime



**0 (0%)**

dall'estero



**9 (100%)**

dall'Italia



**9 (100%)**

Segnalazioni appropriate e gestite



**0 (0%)**

Segnalazioni inappropriate



**9 (100%)**

da lavoratori



**0 (0%)**

dal terzi

La Funzione Compliance comunica con continuità agli Organismi di Vigilanza le eventuali criticità legate a segnalazioni di whistleblowing con profili di rischio 231.

## Valore Economico Sostenibile



Nel 2023, KONECTA Italia ha registrato ricavi pari a 314 milioni di euro, con un EBITDA in aumento nel 2023 sul 2022 del 105%. Questo risultato finanziario non solo riflette la solidità economica dell'azienda, ma rappresenta anche un valore significativo per tutti gli Stakeholder. Attraverso le sue attività, KONECTA Italia non solo genera valore per sé stessa, ma contribuisce anche alla crescita e al benessere dei suoi Stakeholder, inclusi dipendenti, clienti, partner commerciali e comunità locali.

Questo successo finanziario è il risultato di una strategia aziendale che pone la sostenibilità al centro delle sue operazioni. Investire in pratiche sostenibili non solo ha permesso di ridurre i rischi operativi e migliorare l'efficienza aziendale, ma ha anche creato un'immagine aziendale più forte e attrattiva per gli investitori e i clienti sensibili alla sostenibilità.

Il valore economico sostenibile generato da KONECTA Italia non si limita solo ai numeri finanziari, ma si estende anche agli impatti positivi sulle persone e sull'ambiente. L'adozione di politiche attente al benessere dei dipendenti ha contribuito a una maggiore soddisfazione e produttività sul posto di lavoro, mentre le iniziative di sostenibilità ambientale hanno contribuito a preservare e proteggere le risorse naturali per le generazioni future.

Il risultato finanziario di KONECTA Italia nel 2023 non è solo un indicatore di performance aziendale, ma anche una testimonianza dell'efficacia della sostenibilità come driver di valore economico sostenibile.

Guardando al futuro, il Gruppo KONECTA Italia continuerà a impegnarsi per integrare la sostenibilità in tutte le sue attività, contribuendo così a un mondo più sicuro, equo e sostenibile per tutti i suoi Stakeholder.



Il valore economico generato e la relativa distribuzione sono calcolati riclassificando le voci del conto economico consolidato, seguendo gli standard GRI. Nel 2023, il valore economico generato da KONECTA Italia

ammonta a 314 milioni di euro, con un aumento di 156 milioni di euro, equivalente al 24% rispetto al 2022. Questo valore è costituito principalmente dai ricavi operativi e da altri ricavi derivanti dalle attività dell'azienda. La distribuzione del valore economico generato è un elemento cruciale nel dimostrare l'impegno di KONECTA Italia verso la creazione di valore sostenibile per tutti i suoi Stakeholder.

La ripartizione avviene in modo equo e trasparente, riflettendo l'importanza attribuita alla responsabilità sociale d'impresa e alla sostenibilità

Questo valore economico è stato ripartito tra gli Stakeholder nel modo seguente:



Il restante importo (circa l'1% del valore economico generato) è stato trattenuto dal sistema aziendale ed è costituito principalmente da ammortamenti e svalutazioni, accantonamenti per rischi e oneri e utili non distribuiti.

“ La sostenibilità implica bilanciare la gestione ambientale, l'equità sociale e la prosperità economica per creare una società fiorente e resiliente. ”

## Gestione del Rischio

La gestione del rischio è di primaria importanza per KONECTA Italia, in quanto identificare, analizzare e mitigare i rischi equivale a garantire il raggiungimento degli obiettivi strategici e la continuità operativa del Gruppo. La gestione del rischio è garantita attraverso l'implementazione delle politiche, del processo di 'Enterprise Risk Management' e del modello di gestione dei rischi secondo la norma ISO 37001. La governance del processo è attuata grazie alla collaborazione tra le funzioni preposte alla definizione dei profili di rischio e quelle incaricate di eseguire le valutazioni di rischio su argomenti specifici, nell'ambito di ciascuna società (ad esempio le funzioni di Compliance e il Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione).

Il tema "gestione del rischio" riguarda anche la gamma dei rischi afferenti all'area Finanziaria, con l'obiettivo di gestire gli impatti economici derivanti da un'esposizione al rischio oltre i livelli di accettabilità e agli effetti sia a livello locale che mondiale. Attraverso il fattore ESG e HR sono presidiati anche i temi ambientali e sociali, con l'obiettivo di mitigare impatti a breve e medio termine derivanti da eventi straordinari o da approcci sistemici non in linea con le procedure attivate per garantirne la corretta gestione.

La gestione del Rischio di Impresa è un processo continuo che richiede l'aggiornamento delle analisi di rischio riferite ai singoli fattori ogni qualvolta si verifichi una variazione del contesto interno e degli elementi esterni che influiscono sul perseguimento degli obiettivi aziendali. Il processo considera anche l'inclusione nella Relazione sui Rischi di Impresa di nuovi fattori emergenti ritenuti rilevanti.

Mentre nel corso del 2022 era stata valutata la variazione del profilo di rischio in relazione all'insorgere del conflitto russo-ucraino, nel corso del 2023 si è ritenuto necessario analizzare l'impatto, sull'EBITDA, del fattore inflazione e valutare, in correlazione alla distribuzione di probabilità risultante dall'analisi, l'andamento del DSCR (Debt Service Coverage Ratio), inteso come rapporto di copertura del servizio del debito. Ciò è necessario per valutare quanto è sostenibile il debito aziendale, dal momento che riporta le informazioni legate alla solvibilità nel medio-lungo termine. L'impatto dell'inflazione sull'EBITDA è stato valutato con particolare attenzione alla componente costo del lavoro, che è stata modellata prevedendo un adeguamento del costo del lavoro al tasso di inflazione.

Nel corso del 2023 la Società ha completato con l'adeguamento alla ISO 27001:2022 integrata con la ISO 22301:2019, inoltre, l'attività di redazione e implementazione del Business Continuity Plan (BCP), che si configura come strumento imprescindibile per la gestione del rischio di interruzione operativa causata da eventi disruptive.

Il BCP, redatto recependo i risultati della Business Impact Analysis (impatto sulle attività operative causato dall'indisponibilità delle risorse necessarie ad erogare i processi di business), è corredato dal Disaster Recovery Plan che contiene le istruzioni operative da applicare durante le emergenze per il ripristino dei processi nei tempi stabiliti dal piano.

## Ambito ESG

Nel corso del 2023 una revisione dell'analisi di rischio di impresa ha portato alla ridefinizione della lista dei fattori di rischio principali, che restano comunque raggruppati in 4 categorie di rischio: rischi strategici, finanziari, operativi e di compliance. I fattori risultano essere 22. È stata, inoltre, aggiornata la valutazione dei fattori più strettamente correlati alle problematiche ESG (tab.1).

Tra quelli approfonditi nel 2023, un altro aspetto di interesse per il perimetro ESG, è il tema della Business Continuity. L'introduzione delle misure per il ripristino della continuità operativa in caso di eventi disruptive, consentono infatti non solo di garantire il raggiungimento degli obiettivi di business della Società, ma di operare nell'ottica della massima trasparenza e garanzia per i clienti e i fornitori e, in generale, per tutti gli Stakeholders.

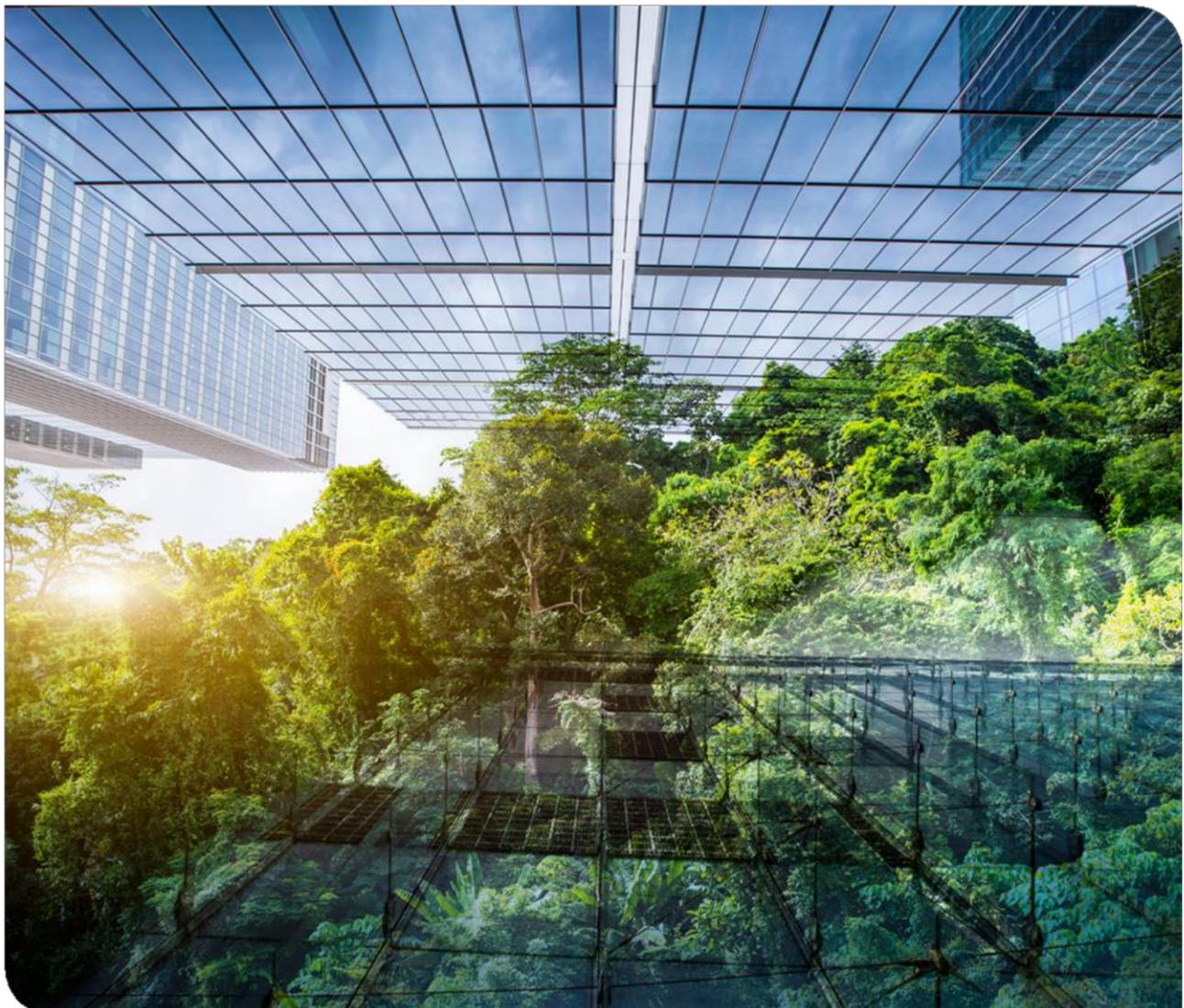
Fattore di rischio	Definizione	Misure di mitigazione
Reputazione	Tutto ciò che modifica negativamente la propensione degli Stakeholder a dare futuro credito all'azienda, considerandola possibile perdita di credibilità, il danno all'immagine dell'azienda, l'errata percezione dell'azienda da parte di clienti, partner, azionisti e/o autorità di vigilanza.	Politiche del Sistema di Gestione Integrato Due diligence delle terze parti Analisi di rischio D. Lgs 231 Analisi del rischio GDPR Analisi di rischio per la sicurezza dei dati Piano strategico Comitato ESG/CSR Analisi di Compliance
Rischio Paese	Per ciascun settore in cui opera la società, i pericoli per la continuità operativa che possono derivare dal tasso di criminalità, dalla possibilità di atti di cyber attacchi, dall'adeguatezza dei servizi di security e di salute e sicurezza e dalla stabilità politica.	Sistema ISO 27001:2022 Sistema ISO 45001:2018 Whistleblowing Due diligence delle terze parti

Fattore di rischio	Definizione	Misure di mitigazione
Due diligence	L'adeguatezza delle attività di due diligence su clienti, fornitori e partner commerciali, che possono avere ripercussioni sulla reputazione o sulle finanze di KONECTA Italia.	Principi generali per la codifica e la gestione clienti Procedura di gestione degli acquisti Procedura di qualifica dei fornitori Due diligence delle terze parti
Capitale umano	Il pericolo derivante dal turnover delle risorse e dalla carenza di risorse qualificate (esclusive e non esclusive) per fornire i servizi, sulla base dei requisiti contrattuali/normativi e dei carichi di lavoro previsti.	Certificazione SA8000 Valutazione delle prestazioni Gestione del processo di ricerca e selezione del personale
Comunicazione interna/esterna	La possibile inadeguatezza del sistema informativo (in relazione a fenomeni economici e attività gestionali di KONECTA Italia) all'interno dell'azienda e rispetto al mondo esterno.	General policy per la protezione delle informazioni aziendali Procedure per la sicurezza personale Comitato ESG/CSR Indagine soddisfazione clienti Whistleblowing Gestione del bilancio consolidato della società
Frodi	Il pericolo rappresentato dal verificarsi di azioni compiute dal personale per sottrarre valore al business, ad esempio la corruzione e l'appropriazione indebita di beni.	Sistema ISO 37001 General policy per la protezione delle informazioni aziendali Whistleblowing Politica HSE
Salute e sicurezza	La possibile non conformità a norme e regolamenti internazionali e nazionali in materia di salute e sicurezza sul lavoro in vigore in tutti i Paesi in cui KONECTA Italia opera.	Documento di valutazione dei rischi Linee guida per la sicurezza personale Travel general procedure Procedura generale per la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro Procedura generale per la gestione dei rischi nei viaggi di lavoro
Responsabilità amministrativa delle società (D. Lgs. 231)	Il pericolo derivante dal mancato rispetto dei requisiti del decreto legislativo italiano 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa degli enti.	Analisi di rischio D.Lgs 231 Politica sulla responsabilità sociale d'impresa (CSR) Politica HSE
Privacy (GDPR)	Il pericolo derivante dal mancato rispetto delle normative internazionali e nazionali in materia di protezione dei dati contenute nel Reg. UE 2016/679 e nel decreto legislativo italiano 196/2003 e successive modifiche.	Procedura per la sicurezza personale Analisi di rischio GDPR Analisi del rischio per la sicurezza dei dati
Conflitto di interessi	Il pericolo che possa essere violato il principio di indipendenza del settore commerciale e vendite.	Formazione annuale obbligatoria General policy per la protezione delle informazioni aziendali. Analisi di rischio del conflitto d'interesse Codice etico
Ambiente	La possibile non conformità a norme e regolamenti ambientali nazionali.	Due Diligence degli stakeholder interni. Politica Ambientale Certificazione ISO 14001:2015 Certificazione UNI ISO 45001:2018 Formazione e aggiornamento continuo sull'evoluzione del contesto normativo Comitato ESG/CSR
Strategie commerciali	Il rischio strategico valuta il rischio di flessione degli utili o del capitale derivante da un'implementazione inadeguata di piani e strategie aziendali e tiene conto del rischio che KONECTA ITALIA non sia in grado di affrontare la sfida posta dall'avvento della transizione digitale e offrire servizi adeguati alle nuove esigenze di mercato.	Piano di sostenibilità con azioni su riduzione delle emissioni ed efficienza energetica (ISO 14064 e ISO 50001). Codice etico Politica di gestione dei rischi Valutazione sul rischio d'impresa aziendale R&D
Cybersecurity	Il fattore esprime il pericolo che attacchi interni od esterni all'organizzazione possano minare la RID (riservatezza, integrità e disponibilità) dei dati e delle informazioni aziendali. Il fattore considera che la sicurezza delle informazioni dipende fortemente dalla vulnerabilità dei sistemi informatici rispetto ad attacchi esterni (es. hacker), a scopo di disturbo dell'attività aziendale o a scopi fraudolenti.	Analisi del rischio per la sicurezza dei dati Formazione annuale obbligatoria General policy per la protezione delle informazioni aziendali Certificazione secondo UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2022, 27017:2015 e 27018:2019 Area IT security

Tabella 1 - Fattori di rischio strettamente correlati all'ambito ESG

Argomento del decreto legislativo italiano 254/2016	Aspetto materiale	Fattore di rischio
Ambiente	Efficienza energetica Emissioni di CO <sub>2</sub>	Ambiente Strategie commerciali ISO 14064
Aspetti sociali	Qualità e soddisfazione del cliente	Reputazione Capitale umano Rischio del mercato di riferimento Comunicazione esterna Conflitto di interessi Responsabilità amministrativa della società
Dipendenti	Sviluppo del capitale umano Diversità, equità e inclusione Salute e sicurezza sul lavoro	UNI PDR 125:2022 Capitale umano Salute e sicurezza
Diritti umani	Rispetto dei diritti umani nella catena del valore Privacy e sicurezza dei dati	SA8000 Privacy (GDPR) Cybersecurity ISO 37001:2016
Lotta contro la corruzione attiva e passiva	Etica Aziendale Governance	Reputazione Frodi Responsabilità amministrativa della società Conflitto di interessi Terze parti

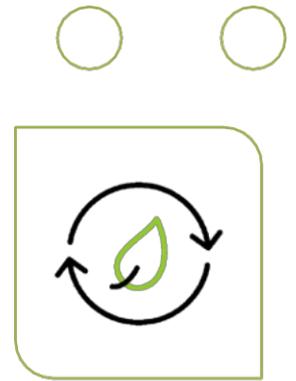
Tabella 2 - Fattori di rischio associati ai temi materiali ESG



## Make it Sustainable



La Sostenibilità è parte integrante della nostra cultura e della strategia di business. KONECTA Italia, coerentemente con il proprio purpose aziendale, integra l'attenzione agli obiettivi di sviluppo sostenibile e gli aspetti ESG nella propria strategia, per anticipare le sfide globali e rispondere ai bisogni della società.



Le nostre tematiche materiali, e quindi le nostre ambizioni, sono collegate ad alcuni degli SDG's stabiliti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Lavoriamo duramente per:

- assicurare condizioni di lavoro dignitose (**SDG 8**);
- promuovere la parità di genere (**SDG 5**);
- fornire un'istruzione di qualità (**SDG 4**) per i nostri dipendenti;
- promuovere programmi a sostegno della salute e del benessere (**SDG 3**) di tutti i nostri Stakeholder.

Un paradigma che non considera solo le persone, ma vuole incoraggiare la produzione e il consumo responsabili (**SDG 12**), con particolare attenzione all'azione per il clima (**SDG 13**) e all'energia pulita (**SDG 7**).

Manteniamo l'Innovazione al centro dei nostri programmi di sviluppo, anticipando le necessità dei nostri clienti (**SDG 9**), mentre il nostro impegno nel combattere la corruzione (**SDG 16**) pervade i nostri processi e le nostre attività.

Contribuiamo ulteriormente alla promozione di questi obiettivi, oltre che con il nostro impegno aziendale, anche attraverso le nostre attività di business e i servizi che forniamo ai nostri clienti

66

La sostenibilità è rispetto: per il nostro pianeta, per tutti gli esseri viventi tra gli uni e gli altri. È capire che tutto è collegato e che danneggiare l'ambiente significa danneggiare noi stessi. Dobbiamo essere orgogliosi di far parte di un'azienda che continua a dare valore alla sostenibilità e al rispetto per tutti.

99

KONECTA Italia contribuisce a migliorare le condizioni economiche, sociali e ambientali ovunque essa operi, creando valore per le generazioni future. Nello specifico, decliniamo il nostro impegno sui filoni Environmental, Social and Governance come segue:

### Environmental



Un elemento fondamentale per lo sviluppo sostenibile consiste nell'evitare un consumo di risorse eccessivo rispetto a quanto il pianeta può produrre. Nel contesto attuale caratterizzato da una domanda sempre crescente di energia a causa della produzione industriale sempre più vasta e della forte pressione demografica, è sempre più difficile non danneggiare l'ambiente.

KONECTA Italia ritiene che l'efficienza, la riduzione dei consumi e della dipendenza dai combustibili fossili e la promozione delle fonti energetiche rinnovabili siano i fattori chiave per ridurre lo spreco di risorse e per contribuire all'ambizioso obiettivo, fissato dall'Unione Europea, di raggiungere la neutralità climatica entro il 2050.

### Social



KONECTA Italia considera il rispetto dei diritti umani lungo tutta la catena del valore un elemento basilare del proprio sviluppo sostenibile. Promuoviamo e difendiamo questi diritti in tutte le circostanze e condanniamo qualsiasi discriminazione basata su genere, orientamento sessuale, età, gruppo etnico, lingua, religione, politica e condizione sociale o personale.

KONECTA Italia fa propri i principi enunciati nelle Linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali e ritiene che la formazione sia la base per promuovere la difesa e la consapevolezza dei diritti umani. Esigiamo che i nostri partner commerciali, compresi i nostri fornitori (principalmente consulenti, professionisti e fornitori di beni e servizi), adottino il nostro stesso approccio alle questioni dei diritti umani.

KONECTA Italia si impegna a creare un ambiente inclusivo che promuova un trattamento equo e paritario di tutti i dipendenti durante la loro permanenza in azienda. I principi di questa politica si sforzano di superare gli standard minimi stabiliti dall'attuale legislazione in materia di parità.

### Governance



KONECTA Italia è impegnata a monitorare costantemente gli strumenti e le prescrizioni volte a contrastare ogni forma di corruzione, attiva o passiva, diretta o indiretta, che coinvolga il suo personale e qualsiasi soggetto che svolga attività per conto della stessa. Per rafforzare tale impegno, adottiamo un sistema di gestione anticorruzione conforme alla norma UNI ISO 37001:2016, specificando le misure e i controlli volti a monitorare le attività aziendali, incrementare l'efficacia della prevenzione del fenomeno e dare concreta attuazione alla cultura aziendale basata sull'integrità e sull'etica.

Relativamente alla information security, KONECTA Italia adotta un sistema di gestione certificato secondo lo standard ISO 27001:2022, con obiettivi specifici di protezione dei beni aziendali, il rispetto di norme e standard, la valutazione e gestione dei rischi, la continuità operativa e il miglioramento continuo del sistema di gestione.

66

Ogni azienda dovrebbe impegnarsi per la sostenibilità, non perché è richiesto dal mercato, ma perché è un dovere per l'umanità.

99

## Piano di Sostenibilità

Nel 2022 il Piano di Sostenibilità 2020-2025, riportato nel presente bilancio, è stato integrato con nuovi obiettivi a conferma dell'impegno per uno sviluppo sostenibile e di come la responsabilità ambientale e sociale siano sempre più parte integrante del modello di business di KONECTA Italia.

Il Piano si focalizza su cinque priorità strategiche:

1. Cambiamenti climatici,
2. Economia circolare,
3. Catena di fornitura responsabile,
4. Valorizzazione della diversità
5. Supporto alle collettività.

1	2	3	4	5
Ridurre le emissioni. Adottare energie rinnovabili. Tutelare la biodiversità	Utilizzare servizi e prodotti a basso impatto ambientale. Ridurre gli sprechi.	Promuovere una catena di fornitura tracciata e responsabile.	Accogliere tutti. Valorizzare la diversità sempre. Esprimersi liberamente ovunque.	Supportare le collettività. Donare tempo e valore.

Questi progetti, strettamente correlati alla materialità dell'azienda e direttamente associati ad un SDG's di riferimento, includono iniziative ambientali come: Carbon Neutral, Energia Rinnovabile e Intensità Energetica. Iniziative sociali come: certificazioni SA8000, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Formazione, Diversity & Inclusion, Engagement e Sostenibilità nella Catena di Fornitura. Iniziative di governance come: lotta alla corruzione, proteggere i dati e Cyber Security, Integrità e Servizi per la Sostenibilità.

Nella definizione dei driver strategici e dei relativi impegni del Piano sono state tenute in considerazione le priorità definite nell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDG's), contribuendo così al loro raggiungimento.

Dei 17 macro-obiettivi descritti dagli SDG's (come, ad esempio, porre fine alla povertà, lottare contro l'ineguaglianza, affrontare i cambiamenti climatici), KONECTA Italia attraverso organizzazioni con cui collabora contribuisce ad ampliare l'impegno sugli SDG's che ci siamo prefissati.



## Infrastruttura - Sviluppo Tecnologico

L'ampliamento e il potenziamento tecnologico sono parte del DNA aziendale con l'obiettivo di mantenere un time-to-market competitivo.

In particolare:

- utilizzare le competenze e le professionalità della struttura aziendale di *Go To Market and Business Acceleration* e di Engineering di processo con un approccio di Data and Process Analysis per trarre gli obiettivi di efficienza e di formazione continua, al fine di agevolare l'apprendimento professionale nell'esecuzione di percorsi formativi in ambito tecnico e manageriale;
- Ingegnerizzare i processi BPO (Business Process Outsourcing - Customer Management Services) e ICT - Solutions & Services, attraverso l'ottimale allocazione delle risorse e governare i processi di pianificazione, erogazione dei servizi e corretta gestione della clientela per lo sviluppo di ambienti sostenibili e flessibili, che rispondano velocemente alle mutazioni del modo di lavorare (blockchain della gestione e conservazione dei dati del cliente);
- Sviluppare processi legati alle fasi di prototipazione delle soluzioni tecnologiche tailor made.

## Competenze

Le Risorse Umane rappresentano il valore primario per l'azienda, investire sul personale di valore (recruiting, Turn over), tramite attività finalizzate al recruiting di personale specializzato e di professionalità nei centri di competenza, è quindi indispensabile. Il Turn Over di tale personale è strettamente collegato allo sviluppo di specifiche iniziative a carico dell'azienda a beneficio dei dipendenti: formazione di carattere tecnico/manageriale, partecipazione a percorsi volti al raggiungimento di elevata professionalità.

## Partnership

La collaborazione con partner di valore e affidabili è determinante per KONECTA Italia. L'attività di scouting di nuove partnership strategiche con gli stakeholder con l'obiettivo di individuare e applicare nuove soluzioni tecnologiche al fine di garantire un'offerta all'avanguardia è quindi necessaria.

## Relazioni con i Committenti

Generare una proposition commerciale basata non solo sulle competenze, professionalità e capacità di delivery ma anche su valori di sostenibilità per contribuire alla salvaguardia del pianeta, delle risorse non rinnovabili e degli esseri viventi rappresenta il modo con il quale l'azienda si pone sul mercato.

il livello governance del piano di sostenibilità: obiettivi trasversali per l'integrazione		
Obiettivo		Strategia
Sostenibilità nel risk assessment		Integrazione degli di sostenibilità nel sistema di individuazione, valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali.
Sostenibilità nella strategia		Letture integrate dei dati economico-finanziari e di sostenibilità così da evidenziare il valore

	complessivamente generato da KONECTA Italia.
<b>Diffondere la cultura della sostenibilità</b>	Diffusione della “cultura della sostenibilità”, tramite iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sul tema.
<b>Sostenibilità per azionisti e finanziatori</b>	Valorizzazione degli elementi ESG – Environmental, Social, Governance – nei rapporti con azionisti e finanziatori.
<b>Sostenibilità nella regolazione di settore</b>	Lettura delle tendenze evolutive delle regolazioni, sia a livello nazionale che europeo, con riferimento a tematiche connesse alla sostenibilità negli ambiti in cui l’azienda opera.

MACRO OBIETTIVO	STRATEGIA
 <b>PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE</b>	Raggiungimento di sfidanti livelli di qualità commerciale e tecnica dei servizi erogati e miglioramento dei canali di contatto per la piena soddisfazione delle esigenze dei clienti
 <b>VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO</b>	Formazione, valorizzazione del know-how (active ageing) e piani di sviluppo per i giovani, condivisione delle scelte strategiche e introduzione della sostenibilità nei sistemi di performance management.
 <b>QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE</b>	Maggiore resilienza delle infrastrutture in relazione al cambiamento climatico, contenimento degli impatti sull’ambiente naturale e tutela del territorio, uso più efficiente delle risorse e riduzione delle emissioni di CO <sub>2</sub> , sviluppo di iniziative per l’economia circolare, promozione della sostenibilità lungo la catena di approvvigionamento, coinvolgimento delle parti interessate.
 <b>PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE</b>	Prevenzione e diffusione della cultura della sicurezza lungo la catena del valore, interna ed esterna, tramite formazione e sensibilizzazione, incremento delle attività di verifica e controllo.
 <b>INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ</b>	Sperimentazione di nuove tecnologie, ricerca applicata per l’evoluzione delle infrastrutture, contributo allo sviluppo di un nuovo pensiero urbano in ottica mobility “Piano Spostamento Casa Lavoro”.

Come si evince dagli indirizzi espressi dalle due tabelle sopra di pianificazione di KONECTA Italia, facendo riferimento ai piani strategici industriali e di sostenibilità, molti elementi, di fatto già correlati nella gestione operativa, si prestano a una lettura integrata, che valorizzi peculiarità e complementarità tra i due Piani - l’uno incentrato sugli aspetti legati alla solidità economica della crescita industriale e l’altro sui risultati attesi verso gli stakeholder e sotto il profilo sociale e ambientale –, nella cornice dei temi materiali di KONECTA Italia aggiornati al 2023 e dei pertinenti obiettivi di sviluppo sostenibile ONU (SDG’s).

## Il Dialogo con gli Stakeholder

### GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-44 GRI 102-47

KONECTA Italia, una delle principali realtà italiane in ambito BPO, punta a migliorare ulteriormente il proprio posizionamento nello scenario nazionale attraverso lo sviluppo di un modello d’impresa innovativo e integrato, promuovendo un approccio orientato al territorio e al rispetto dell’ambiente per valorizzare il patrimonio comune, l’inclusione, il sostegno degli individui e della collettività.

KONECTA Italia crede nella partecipazione. Per questo intreccia un dialogo costante con i suoi Stakeholder, perché soltanto attraverso la partecipazione e il confronto è possibile aggiornare politiche e strategie, valorizzare le risorse umane e migliorarsi.

Ai diversi Stakeholder, KONECTA Italia dedica numerosi momenti di confronto, di coinvolgimento e di comunicazione, il cui scopo principale è il confronto su temi rilevanti anche per la formulazione delle politiche e strategie organizzative. Queste iniziative mirano alla valorizzazione delle risorse umane, al mantenimento di un dialogo costante con le comunità e il territorio, alla cura dei clienti, nonché alla doverosa attenzione verso azionisti e fornitori. Gli Stakeholder

individuati dal 2020 sono stati rivisti e aggiornati dopo analisi annuale e dopo le azioni di prioritizzazione effettuate tramite coinvolgimento del top management dell'azienda e i principali Stakeholder. Al termine dell'analisi, è stato predisposto il seguente scenario degli Stakeholder di KONECTA Italia:

- Personale
- Clienti
- Azionisti
- Fornitori (inclusi i consulenti strategici)
- Finanziatori (incluse le banche e gli investitori)
- Ambiente
- Enti e Istituzioni (incluse la Pubblica Amministrazione, l'Università e i Sindacati)
- Collettività e territorio.

Dopo il primo bilancio uscito nel 2021 a copertura del 2020, per tutto il 2023 sono state riportate notizie sulla [landing page](#) dedicata a visione di tutti e sull'Applicazione aziendale come sulla intranet aziendale per una visione esclusiva da parte degli stakeholder interni.

Infatti, gli stessi Stakeholder sono parte attiva del progetto editoriale, valorizzandone competenze specifiche rispetto a rubriche e approfondimenti che caratterizzano le diverse newsletter. La newsletter non ha solo l'obiettivo di informare e aggiornare gli Stakeholder su progetti e iniziative strettamente legate all'impegno di KONECTA Italia in materia di sostenibilità, ma ha anche l'obiettivo di contribuire alla diffusione e condivisione di una cultura della sostenibilità a 360° capace di condividere, valorizzare spunti e best case provenienti anche dal mondo esterno.

In particolare, gli interlocutori più importanti di KONECTA Italia sono:

- **I Lavoratori**

La loro competenza e il loro impegno sono la maggiore risorsa dell'azienda: promuoverne le capacità, migliorarne le competenze professionali e generali e tutelarne la sicurezza sono la priorità.

- **I Soci**

La crescita dipende dall'unità di intenti e dalla condivisione degli stessi principi: il coinvolgimento dei soci e lo spirito di appartenenza danno forza al progetto KONECTA Italia.

- **I Clienti**

La fiducia guadagnata nel tempo e la continuità del servizio sono l'indice di solidità, per questo KONECTA Italia vuole rispondere e anticipare le aspettative della clientela offrendo servizi di qualità e di sostenibilità sempre maggiore in sicurezza.

- **I Fornitori**

Il valore del lavoro di KONECTA Italia e del suo valore dipende anche dalla qualità della filiera: i partner scelti sono fondamentali per raggiungere gli obiettivi prefissi.

- **La Società Esterna**

Le imprese di successo crescono solo in territori “fertili”: benessere sociale, ambientale ed economico, devono essere in linea con le esigenze delle comunità di riferimento.

## **Piano di “Stakeholder Engagement”**

KONECTA Italia redige il Bilancio di Sostenibilità 2023 in ottemperanza allo standard internazionale G.R.I., per il quale è fondante l’Analisi di Materialità. Per l’annualità indicata l’analisi di materialità 2023 è stata attentamente esaminata e rivista allineando e integrando nella stessa le priorità, i progetti e le aspettative espresse a livello corporate.

I Temi Materiali (in base al GRI) sono:

- Rispetto dei principi di etica, integrità e legalità
- Salute e Sicurezza
- Formazione del personale
- Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti
- Innovazione, ricerca e sviluppo
- Stabilità occupazionale ed equa retribuzione
- Uso di materie prime a basso impatto ambientale
- Iniziative per il benessere del personale
- Produzione di rifiuti
- Selezione dei fornitori con criteri sociali e ambientali.

KONECTA Italia ha deciso di continuare il progressivo coinvolgimento degli stakeholder per affinare gli aspetti considerati prioritari per lo sviluppo sostenibile.

Nel 2022 è stato avviato il progetto poi implementato nel 2023, a livello di gruppo, per l’identificazione di uno strumento di analisi della sostenibilità a valore internazionale che possa affiancarsi a tutte le realtà locali per sistematizzare e strutturare indagini non solo di carattere ESG, ma anche di anticorruzione, security e privacy. In questo modo la consuntivazione e uso dei dati raccolti costituiranno un bagaglio e confronto prezioso a livello di gruppo, senza omettere la componente chiave e prioritaria nel processo di valutazione dei fornitori e nella qualificazione di nuovi.

### *Clienti*

Generare una proposition commerciale basata non solo su competenze, professionalità e capacità di delivery, ma anche su valori di sostenibilità, per contribuire alla salvaguardia del pianeta, delle risorse non rinnovabili e degli esseri viventi.

KONECTA Italia è una società di Business Process Outsourcing, nata in Italia e operante in oltre 20 paesi. Il suo portafoglio di servizi varia dall’outsourcing delle gestioni della clientela dei committenti e dei loro processi, alle soluzioni digitali e tecnologiche, sino alla consulenza sulla customer experience. Fondata nel 1987 come azienda familiare, KONECTA Italia è oggi una delle prime 10 aziende globali di BPO.

È leader di mercato in Italia e uno tra i primi player a livello mondiale come Gruppo Konecta, offrendo soluzioni end-to-end su tutti i principali processi di customer management, sia front-office che back-office: dall'acquisizione del cliente, al servizio clienti bancario, tecnico, informativo, alla gestione dei reclami, come al sollecito del credito per tutti i mercati (Telco, Energy, Industry, Finance, Retail). In Italia si impegna nel monitorare la soddisfazione dei committenti e coglierne le istanze in continuo sviluppo, partecipando congiuntamente anche a progetti di carattere ESG.

### *Istituzioni*

Per una società che eroga per conto dei propri committenti anche servizi assimilabili a <<servizi di pubblica utilità>>, il rapporto con le Istituzioni è sostanziale, sia ai fini della pianificazione delle attività che dell'esercizio delle stesse.

### *Impresa*

Il Piano Industriale, aggiornato nell'anno, consolida i risultati già raggiunti e, confermando i pilastri strategici vigenti, pone nuovi e sfidanti obiettivi.

KONECTA Italia pone massima attenzione a mantenere la governance interna e un assetto organizzativo adeguato alle sfide ed è pronta a cogliere le opportunità emergenti. Il miglioramento continuo, con l'obiettivo dell'efficienza e dell'efficacia gestionale, è un must, come la ricerca delle migliori soluzioni organizzative e il presidio costante di Risk & Compliance. Il Driver abilitante delle evoluzioni in corso è l'innovazione posta a servizio dei processi aziendali.

Il Piano Strategico 2021-2025 del bilancio di sostenibilità di KONECTA Italia pone al primo posto valori indiscutibili della **vita lavorativa**, che sono diventati un asset fondamentale dal quale partire per costruire i cardini strategici e per affrontare le future sfide di mercato. I valori aziendali si basano **sull'Attenzione e l'Empatia per le persone, l'Accessibilità e la Vicinanza**, intese come infrastrutture digitali e la Sostenibilità. Questi valori si sviluppano e si evolvono in:

- Crescita
- Evoluzione tecnologica
- Networking
- Efficienza

fino a raggiungere l'obiettivo di un'azienda sostenibile che propone **Servizi Green e Digital** per le aziende attraverso strategie in grado anche di perseguire gli obiettivi individuati degli SDG's legati a KONECTA Italia, in un'ottica di centralità delle persone, di transizione tecnologica e di attenzione alla qualità della vita.

### *Azionisti e Finanziatori*

Il rapporto con i mercati dei capitali garantisce le migliori condizioni grazie a un'attenta diversificazione delle fonti. Con riferimento ai finanziamenti bancari, KONECTA Italia si rivolge prevalentemente a operatori istituzionali del credito, che hanno nella propria missione il sostegno a infrastrutture strategiche. Le relazioni con analisti, agenzie di rating creditizio e investitori sono presidiate in numerose occasioni.

Nell'anno sono stati organizzati incontri con investitori e analisti, in occasione della presentazione dei risultati annuali e infra-annuali e della presentazione del Piano Industriale.

## Produttività

KONECTA Italia è presente in più di 30 sedi operative sul suolo nazionale e offre servizi di Customer Care per le PMI e multinazionali.

Svolge le proprie attività con svariate tipologie di contrattualistica per garantire al meglio le esigenze di mercato e le curve di traffico precipue del servizio e del cliente.

Segue una serie di schemi riguardanti gli aspetti quantitativi principali e di interesse in ambito ESG, DE&I e Parità di Genere dei lavoratori in forza per l'anno 2023.

DATI 2023	ORE LAVORATE ORD		ORE STRAO		TOT MALATTIA		ORE LAVORATE ORD totale	ORE STRAO totale	MALATTIA totale
	Femminile	Maschile	Femminile	Maschile	Femminile	Maschile			
Totale complessivo	6.015.957	3.281.513	561.254	332.627	352.349	133.344	9.297.470	893.881	485.693
% su lavorabili	64,71%	35,29%	62,79%	37,21%	72,55%	27,45%	95,04%	9,14%	4,96%

DATI 2023	ORE LAVORATE ORD		ORE STRAO		TOT MALATTIA	
	Femminile	Maschile	Femminile	Maschile	Femminile	Maschile
Impiegato	5.170.933	2.806.863	296.646	185.106	319.358	116.479
Interinale	845.024	471.409	264.607	147.522	32.991	16.705
Operaio		3.241				160
Totale complessivo	6.015.957	3.281.513	561.254	332.627	352.349	133.344
	9.297.470		893.881		485.693	
	95%		9%		5%	

## Fasce di Età per Tipologia Contrattuale

Fascia di età	Anno	Collaboratore	Dipendente	Interinale	Stagista	Totale complessivo
Min20	2023	35	3	23		61
Oltre60	2023	50	205	20		275
Tra20e24	2023	103	79	160	2	344
Tra25e29	2023	87	228	222	3	540
Tra30e39	2023	185	1.842	388	1	2.416
Tra40e49	2023	232	3.339	307		3.878
Tra50e59	2023	163	1.527	143		1.833
<b>Totale complessivo</b>		855	7.223	1.263	6	9.347

Fascia di età	Anno	Collaboratore	Dipendente	Interinale	Stagista	Totale complessivo
Min20	2023	57%	5%	38%	0%	100%
Oltre60	2023	18%	75%	7%	0%	100%
Tra20e24	2023	30%	23%	47%	1%	100%
Tra25e29	2023	16%	42%	41%	1%	100%
Tra30e39	2023	8%	76%	16%	0%	100%
Tra40e49	2023	6%	86%	8%	0%	100%
Tra50e59	2023	9%	83%	8%	0%	100%
<b>Totale complessivo</b>		<b>9%</b>	<b>77%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Inoltre, si riportano in dettaglio il numero di lavoratori per tipologia contrattuale aventi un'età inferiore ai 20.

ETA	Anno	Collaboratore	Dipendente	Interinale	Totale complessivo
18	2023	7		1	8
19	2023	28	3	22	53
<b>Totale complessivo</b>		<b>35</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>61</b>

## Pari Opportunità

### Disabilità

	2023			2023 Totale
Qualifica 2	Art. 18	Disabili	No	
Collaboratore			855	855
Dipendente	22	303	6.898	7.223
Interinale		2	1.261	1.263
Stagista			6	6
<b>Totale complessivo</b>	<b>22</b>	<b>305</b>	<b>9.020</b>	<b>9.347</b>

Disabilità	Qualifica	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Art. 18	Dipendente						22
<b>Art. 18 Totale</b>							<b>22</b>
Categorie Protette	Dipendente	81	83	81	66	57	
	Interinale	11	1	1			
<b>Categorie Protette Totale</b>		<b>92</b>	<b>84</b>	<b>82</b>	<b>66</b>	<b>57</b>	
Disabili	Collaboratore	1	1	1	1	1	
	Dipendente	204	237	237	225	195	303
	Interinale	9	2	1			2
<b>Disabili Totale</b>		<b>214</b>	<b>240</b>	<b>239</b>	<b>226</b>	<b>196</b>	<b>305</b>
No	Collaboratore	318	909	595	589	470	855
	Dipendente	6.552	7.651	8.028	8.099	6.693	6.898
	Interinale	1.327	1.496	1.643	1.779	1.383	1.261
	Stagista	7	4	8	12	16	6
<b>No Totale</b>		<b>8.204</b>	<b>10.060</b>	<b>10.274</b>	<b>10.479</b>	<b>8.562</b>	<b>9.020</b>
<b>Totale complessivo</b>		<b>8.510</b>	<b>10.384</b>	<b>10.595</b>	<b>10.771</b>	<b>8.815</b>	<b>9.347</b>

### Donne / Uomini

Qualifica 2	2019		2019 Totale	2020		2020 Totale	2021		2021 Totale	2022		2022 Totale	2023		2023 Totale	Totale complessivo
	Femmina	Maschio		Femmina	Maschio		Femmina	Maschio		Femmina	Maschio		Femmina	Maschio		
Collaboratore	620	290	<b>910</b>	438	158	<b>596</b>	444	146	<b>590</b>	371	100	<b>471</b>	670	185	<b>855</b>	3.422
Dipendente	5.403	2.568	<b>7.971</b>	5.666	2.680	<b>8.346</b>	5.808	2.582	<b>8.390</b>	4.643	2.302	<b>6.945</b>	4.850	2.373	<b>7.223</b>	38.875
Interinale	976	523	<b>1.499</b>	1.080	565	<b>1.645</b>	1.124	655	<b>1.779</b>	897	486	<b>1.383</b>	847	416	<b>1.263</b>	7.569
Stagista	2	2	<b>4</b>	4	4	<b>8</b>	3	9	<b>12</b>	4	12	<b>16</b>	2	4	<b>6</b>	46
<b>Totale complessivo</b>	<b>7.001</b>	<b>3.383</b>	<b>10.384</b>	<b>7.188</b>	<b>3.407</b>	<b>10.595</b>	<b>7.379</b>	<b>3.392</b>	<b>10.771</b>	<b>5.915</b>	<b>2.900</b>	<b>8.815</b>	<b>6.369</b>	<b>2.978</b>	<b>9.347</b>	<b>49.912</b>

Qualifica	2019		2020		2021		2022		2023	
	Femmina	Maschio								
Collaboratore	68%	32%	73%	27%	75%	25%	79%	21%	78%	22%
Dipendente	68%	32%	68%	32%	69%	31%	67%	33%	67%	33%
Interinale	65%	35%	66%	34%	63%	37%	65%	35%	67%	33%
Stagista	50%	50%	50%	50%	25%	75%	25%	75%	33%	67%
<b>Totale complessivo</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>

### Donne in Posizione Dirigenziale

Anno	QUALIFICA	Femmina	Maschio	Totale complessivo	% Donne
2018	Dirigente	10	19	29	34%
2019	Dirigente	8	25	33	24%
2020	Dirigente	7	19	26	27%
2021	Dirigente	7	18	25	28%
2022	Dirigente	5	21	26	19%
2023	Dirigente	2	17	19	11%

### Donne/Uomini –Ruolo

Ruolo	2023		Totale	2023	
	Donne	Uomini		Donne	Uomini
Operatore	5.968	2.466	8.434	71%	29%
Team Leader	169	149	318	53%	47%
Supervisor	17	30	47	36%	64%
Staff	215	333	548	39%	61%
<b>Totale complessivo</b>	<b>6.369</b>	<b>2.978</b>	<b>9.347</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>

### Donne/Uomini – Livello – CCNL TLC

TLC	DESCR	2023		Totale	2023	
		Donne	Uomini		Donne	Uomini
90 LIV.DIR.	1. Dirigente	2	17	19	11%	89%
08 LIV.7 Q	2. Quadro	24	56	80	30%	70%
07 LIV.7	3. Imp. 7	25	28	53	47%	53%
06 LIV.6	4. Imp. 6	91	89	180	51%	49%
55 LIV.5S	5. Imp. 5s	3	3	6	50%	50%
05 LIV.5	5.1 Imp. 5	624	299	923	68%	32%
04 LIV.4	6. Imp. 4	807	439	1.246	65%	35%
03 LIV.3	7. Imp. 3	3.262	1.361	4.623	71%	29%
02 LIV.2	8. Imp. 2	601	302	903	67%	33%
<b>Totale complessivo</b>		<b>5.439</b>	<b>2.594</b>	<b>8.033</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>

## Divario Retributivo

	2019	2020	2021	2022	2023
Donne	23.641 €	24.560 €	24.233 €	25.014 €	25.012 €
Uomini	26.863 €	27.203 €	27.132 €	28.204 €	28.312 €
Media Pesata	24.744 €	25.455 €	25.187 €	26.120 €	26.145 €
Delta (Uomo/Donna)	3.223 €	2.643 €	2.899 €	3.190 €	3.300 €
	13%	10%	12%	12%	13%
Rapporto stipendio medio Donna/uomo	0,88	0,90	0,89	0,89	0,88

## Retribuzioni per Anzianità

2023	anni anzianità			
	Min5	Tra5e10	Tra10e20	Oltre20
Femmina	22.967	23.936	25.339	30.196
BPO	22.410	23.437	24.694	29.310
Staff	42.012	37.677	46.887	42.598
ICT	34.892	36.473	41.976	37.255
	Min5	Tra5e10	Tra10e20	Oltre20
Maschio	26.372	26.620	28.879	35.059
BPO	22.864	23.487	25.433	30.608
Staff	71.769	57.413	69.938	59.870
ICT	44.510	35.989	45.750	49.021

## Retribuzioni per Qualifica

2023	anni anzianità			
	Min5	Tra5e10	Tra10e20	Oltre20
Femmina	22.967	23.936	25.339	30.196
Direttore				
Dirigente			120.000	
Manager	41.963	37.196	51.290	50.794
Impiegato	22.859	23.640	24.871	29.687
	Min5	Tra5e10	Tra10e20	Oltre20
Maschio	26.372	26.620	28.879	35.059
Direttore	130.000		195.000	
Dirigente	126.429	132.500	152.500	90.000
Manager	57.468	63.720	51.605	61.858
Impiegato	24.022	24.319	26.075	32.223

## Tipo di Contratto (FT – PT)

Anno	Full Time	Part Time	Totale complessivo
2018	1.993	6.517	8.510
2019	2.358	8.026	10.384
2020	2.402	8.193	10.595
2021	2.261	8.510	10.771
2022	2.128	6.687	8.815
2023	2.083	7.264	9.347

## Nazionalità

Paese di origine	2019		2020		2021		2022		2023	
Italia	10.356	98,59%	10.594	98,27%	10.693	97,40%	8.790	97,36%	9.286	97,64%
Altro	148	1,41%	186	1,73%	286	2,60%	238	2,64%	224	2,36%
	10.504		10.780		10.979		9.028		9.510	

Italiani	Europei	Extraeuropei
9286	127	96
97.65%	1.34%	1.01%

Paese di origine	2023
Italia	9.286
Perù	7
Romania	25
Marocco	11
Svizzera	16
Albania	9
Cuba	2
Brasile	8
Congo Repubblica Democratica	1
Ecuador	7
Stati Uniti D'America	2
Argentina	7
Repubblica Dominicana	2
Germania	24
Polonia	7
Libia	1
Francia	15
Federazione Russa	2
Messico	1
Gran Bretagna	3
India	3
Senegal	2
Grecia	2

Paese di origine	2023
Spagna	5
Tunisia	4
Benin	1
Belgio	6
Colombia	1
Indonesia	1
El Salvador	2
Slovacchia	2
Ucraina	5
Egitto	2
Venezuela	5
Moldavia	1
Paesi Bassi	5
Repubblica Ceca	1
Uruguay	1
Israele	1
Etiopia	2
Bulgaria	2
Australia	1
Austria	2
Slovenia	1
Bielorussia	1
Angola	1
Estonia	7
Georgia	1
Cile	2
Repubblica del Congo	1
Honduras	1
Ghana	1
Croazia	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>9.510</b>

## Passaggi di Livello per Anzianità e Genere

Media di TEMPO INTERCORSO per PASS. LIV./QUAL.	da Assunzione a fine 2022 (anni)		N risorse coinvolte	
	---> 2022	2023	---> 2022	2023
Femmina	5,03	7,14	501	8
Min10	2,38	5,71	117	7
Tra10e20	5,67	17,21	372	1
Oltre20	11,08		12	
Maschio	5,15	6,17	461	9
Min10	2,59	3,13	136	6
Tra10e20	5,85	12,26	314	3
Oltre20	16,86		11	
<b>Totale complessivo</b>	<b>5,09</b>	<b>6,63</b>	<b>962</b>	<b>17</b>

## Turn Over

SESSO	HC OUT 2023	HC IN 2023	organico inizio periodo 23	TOT. IN&OUT 2023	%TO NEGATIVO	%TO POSITIVO
Femmina	218	653	4.979	17,5%	4,4%	13,1%
Maschio	136	304	2.410	18,3%	5,6%	12,6%
TOT. TO 23	354	957	7.389	17,8%	4,8%	13,0%

TIPO CONTRATTO	HC OUT 2023	HC IN 2023	organico inizio periodo 23	TOT. IN&OUT 2023	%TO NEGATIVO	%TO POSITIVO
Tempo determinato	9	365	273	153,3%	3,3%	133,7%
Tempo Indeterminato	345	592	7116	13,1%	4,8%	8,3%
TOT. TO 23	354	957	7.389	17,8%	4,8%	13,0%

## Formazione del Personale

### Totale Ore di Formazione

Hours	Diretti			Staff	
	totale	Women	Men	Women	Men
JANUARY	14.312,00	8.855,00	4.849,00	287,00	321,00
FEBRUARY	17.014,00	11.311,00	5.326,00	251,00	126,00
MARCH	17.419,79	11.263,00	5.564,00	314,27	278,52
APRIL	18.230,00	10.720,00	6.774,00	475,00	261,00
MAY	24.835,00	15.107,00	6.898,00	1.394,00	1.436,00
JUNE	72.286,00	36.870,00	18.169,00	7.613,00	9.634,00
JULY	49.855,00	25.077,00	12.525,00	5.189,00	7.064,00
AUGUST	20.802,27	16.492,00		4.310,27	
SEPTEMBER	40.822,95	21.609,00	10.043,00	4.034,18	5.136,77
OCTOBER	15.006,89	9.893,00	5.057,00	21,87	35,02
NOVEMBER	11.696,04	7.273,00	3.532,00	391,93	499,11
DECEMBER	9.308,60	6.130,64	2.736,65	217,06	224,25
ACCUMULET	311.588,54	180.600,64	81.473,65	24.498,58	25.015,67

### Risorse Coinvolte nella Formazione – Ore per Risorsa

totale risorse 2023 DB one	9.347
ore medie per risorsa 2022	34.74

### Costi della Formazione – Fatturato

Costo interno Formazione	5.810.210 €
Costo Esterno Formazione	752.022,62 €
<b>Totale costi Formazione</b>	<b>6.562.232 €</b>
Fatturato 2023	297.900.000 €
<b>Incidenza sul Fatturato della Formazione</b>	<b>2.20 %</b>

## Formazione Mensilizzata per Genere

	TOTAL TRAINING HOURS	Total training hours (women)	Total training hours (men)	% W	%M
Jan	14.312	9.142	5.170	64%	36%
Feb	17.014	11.562	5.452	68%	32%
Mar	17.420	11.577	5.843	66%	34%
Apr	18.230	11.195	7.035	61%	39%
May	24.835	16.501	8.334	66%	34%
Jun	72.286	44.483	27.803	62%	38%
Jul	49.855	30.266	19.589	61%	39%
Aug	33.868	20.802	13.066	61%	39%
Sep	40.823	25.643	15.180	63%	37%
Oct	15.007	9.915	5.092	66%	34%
Nov	11.696	7.665	4.031	66%	34%
Dec	9.309	6.348	2.961	68%	32%
	324.655	205.099	119.555	63%	37%

## Formazione Manageriale e Crescita Professionale

Training Course	Target
People Management in the Digital Age	The goal is to develop, in those who manage teams and resources, a managerial mindset that facilitates the achievement of company goals by working well with the people managed. Key topics are Management Interviews, Motivation, Error Management, the Boss as Coach, Conflict Management.
Engaging Communication	Develop an effective and engaging communication style that fosters cross-functional integration, motivation to achieve results together (team building). Effective meeting management and effectiveness in presentations are relevant steps in the course.
Project Management	Provide the fundamentals of project management to a population that works on projects but has never taken a PM course. The advanced course aims to enhance PM skills for those who already have a solid foundation.
Digital Negotiation	Adopt negotiation strategies and tactics in the new digital environment by managing and addressing conflicting and tense situations, increasing the effectiveness of negotiations.
Recruiting	Provide HR with effective recruiting and selection techniques even remotely in order to acquire top talent.
Train the trainer	Providing trainers with new challenges to implement remote team building and engaging training sessions.
Green Belt	Make people aware of the efficiency theme/efficient goals. Lead them to achieve standards of operational and quality-market excellence. Application of Lean and Six Sigma methodologies.
Azure Kubernetes	Kubernetes is the leading and most widely deployed container orchestration and management platform. The Kubernetes course enables the participant to operationally master this platform starting from fundamental elements to advanced deployments. You will learn how to write YAML files related to the various Kubernetes components and how to use Pod, Controller, Deployment, ConfigMap, Secrets, Services. Topics such as performing cluster updates, managing security, and troubleshooting methodologies will be covered.
Basic Statistics	Seven modules were considered in relation to the Green Belt course tools as well: Data Collections And Data Types; Analysis Of Data Distributions; Sampling And Minimum Sample Size; Analysis Of Measurement Systems (Introduction); Quantitative Root Cause Analysis; the Strategies Of Active Experimentation (Introduction); The Statistical Control of Processes.
Advanced Statistics	The main topics are: Multiple Regressions and General Linear Models; Multiple Linear Regressions With Continuous Y; Regressions With Non-Continuous Y; General Linear Models; Discretized Data Types; Models Statistical Models Adoptable With Discretized Data; Regressions With Non-Continuous Y (Basic Level); Testing Of Assumptions With Discretized Data;

## Formazione Salute e Sicurezza

Formazione al 02 gennaio 2024

02-gen-24								
Tipo di costo	PERSONALE REGOLARE		BASE FATTA		BASE DA FARE		AGGIORNAMENTO DA FARE	
Diretto	6.780	80%	7.694	91%	745	8,8%	914	10,83%
Indiretti di produzione	446	90%	475	96%	18	3,7%	29	5,88%
Sales e G&A	126	93%	130	96%	6	4,4%	4	2,94%
Struttura di produzione	42	95%	44	100%	0	0,0%	2	4,55%
<b>Totale complessivo</b>	<b>7.394</b>	<b>81%</b>	<b>8.343</b>	<b>92%</b>	<b>769</b>	<b>8,4%</b>	<b>949</b>	<b>10,41%</b>

## Formazione Etica (D.Lgs 231 2001)

N					Ok	Totale complessivo
Tipo Costo	No - Diretti	No - Indiretti di Produzione	No - Sales e G&A	No - Struttura di Produzione		
Diretto	1.472				7.16	8.636
Indiretti di produzione		118			4	494
Sales e G&A			21		376	159
Struttura di produzione				2	138	49
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.472</b>	<b>118</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>7.72</b>	<b>9.338</b>

N	2023					
	dic-23	lug-23	giu-23	mar-23	feb-23	gen-23
Diretto	82,96%	88,38%	81,34%	90,83%	88,00%	83,45%
Indiretti di produzione	76,11%	75,98%	4,16%	73,81%	94,72%	91,45%
Sales e G&A	86,79%	90,24%	1,70%	90,70%	90,34%	85,96%
Struttura di produzione	95,92%	96,00%	0,55%	90,38%	92,16%	92,45%
<b>Totale complessivo</b>	<b>82,73%</b>	<b>87,76%</b>	<b>87,75%</b>	<b>89,86%</b>	<b>88,46%</b>	<b>84,02%</b>

## Formazione ESG

Sono stati svolti aventi formativi in svariati ambiti ESG con particolare attenzione alla sicurezza informatica, la privacy, la sicurezza e salute sul lavoro, la corruzione, con particolare attenzione all'etica, la DE&I su cui l'azienda ha reso operativi e attualizzato progetti specifici quali l'affissione di poster tematici in ogni sede, newsletter, magazine e supporto sulla violenza contro i più deboli. La **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** indica ore e numero persone coinvolte per ciascuna tematica.

## Formazione Anticorruzione – Truffa e Frode

Nel 2023 non solo l'attività formativa ha coinvolto la struttura direttiva e i ruoli di responsabilità con approfondimenti specifici per funzione, ma sono stati eseguiti interventi puntuali su tutte le risorse relativamente alle funzioni coinvolte nei processi a rischio. La formazione è stata estesa anche alle figure apicali delle controllate estere in cui sono svolte in offshoring attività per la clientela italiana.

Gli eventi hanno coinvolto 85 responsabili aziendali per 86 ore complessive di corso.

Per un totale di 80 ore di formazione

## Investire in Innovazione per la Sostenibilità

Innovazione organizzativa:

- Promuovere processi e modalità di lavoro “smart”
- Promuovere la resilienza del territorio urbano e l’innovazione in ottica smart city
- Agevolare il lavoro a distanza e gli interventi da remoto
- Applicare nuove tecnologie per evitare perdite dati e altri processi operativi per la creazione e promozione della conoscenza, attraverso la creazione di una Blockchain che garantisca la filiera di tracciabilità del dato.
- Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti.

N	Tema	Descrizione Tema e Relativi Impatti	Indicatore GRI	Materialità
1	Infrastrutture business continuity e	La continuità del servizio di BPO dipende dal mantenimento e dal controllo delle infrastrutture Hardware e della rete di connessione per l’utilizzo dei Software, in particolare della sua resilienza. KONECTA Italia si impegna a svolgere attività di manutenzione e controllo con regolarità, con l’obiettivo di diminuire e prevenire i rischi di interruzione del servizio. KONECTA Italia è impegnata nella realizzazione di investimenti volti alla manutenzione della rete interna, al fine di garantire la business continuity.	203 – Impatti economici indiretti	Molto rilevante
2	Tutela della privacy e della cyber security	KONECTA Italia raccoglie dati che riguardano clienti, fornitori e altre organizzazioni con cui intrattiene rapporti. Per il trattamento di tali dati e informazioni, nonché per gestire in maniera più efficiente la rete, si ricorre all’uso di soluzioni tecnologiche, quali cloud. L’adozione di tali strumenti aumenta il rischio di perdite di dati e attacchi informatici. Per minimizzare potenziali impatti negativi, KONECTA Italia ha adottato strumenti in grado di assicurare la privacy e la sicurezza informatica dei dati presenti all’interno dei sistemi aziendali.	418 – Privacy dei clienti e utenti a essi collegati	Molto rilevante
3	Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano	Le attività di ricerca e i processi di selezione del personale influiscono sui livelli occupazionali e sulla stabilità del posto di lavoro nei territori in cui KONECTA Italia opera. La tutela dell’occupazione avviene anche attraverso politiche volte a favorire il benessere lavorativo, con l’obiettivo di migliorare la motivazione, le performance e i livelli di retention. Lo sviluppo, l’attrazione e la valorizzazione del capitale umano sono principalmente determinati dalle attività formative, dalla progressione di carriera, dalla politica retributiva e dalla garanzia di un buon equilibrio tra vita professionale e vita privata.	202 – Presenza sul mercato 401 – Occupazione 404 – Formazione e istruzione	Rilevante
3	Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo	Mediante lo svolgimento delle proprie attività, KONECTA Italia crea ricchezza sia per gli interlocutori primariamente interessati ai risultati aziendali (es. Azionisti/soci, personale, Pubblica Amministrazione) che per tutti gli altri soggetti con i quali intrattiene rapporti commerciali (fornitori, finanziatori e fruitori finali dei servizi). In questo ambito, è importante l’indotto occupazionale generato. Inoltre, KONECTA Italia contribuisce allo sviluppo dei territori in cui opera attraverso attività e iniziative, come, ad esempio, sponsorizzazioni, erogazioni liberali, progetti	201 – Performance economica 204 – Prassi di approvvigionamento 413 – Comunità locali	Rilevante

N	Tema	Descrizione Tema e Relativi Impatti	Indicatore GRI	Materialità
		dedicati alle comunità.		
4	Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente	La qualità dei servizi ai clienti è legata principalmente alle attività svolte dagli operatori di call center, dai tecnici che eseguono interventi e da chi cura i vari canali di contatto digitali. La qualità del servizio viene monitorata con appositi report che contengono dati relativi al rispetto di precisi standard e all'andamento dei reclami. La soddisfazione dei clienti dipende dalla qualità del servizio erogato oltre che dal prezzo. I costi dei servizi offerti da KONECTA Italia sono legati a valutazioni aziendali di carattere economico-finanziario. Queste attività hanno lo scopo di minimizzare i rischi per gli impatti negativi dovuti all'eventuale interruzione del servizio.	416 – Qualità, Salute e sicurezza dei clienti	Rilevante
4	Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori	KONECTA Italia tutela i diritti dei lavoratori, compresa la libertà di associazione. Inoltre, la salute e la sicurezza dei dipendenti sono garantite attraverso specifiche procedure, istruzioni e regolamenti che vengono regolarmente aggiornati. KONECTA Italia implementa un sistema di controllo interno di gestione e prevenzione dei rischi di infortuni e di malattie professionali, promuove una serie di iniziative per incrementare la partecipazione dei lavoratori e consultazione degli stessi. Di fondamentale importanza per la tutela dei diritti, della salute e della sicurezza è il rapporto con le organizzazioni sindacali che rappresentano i lavoratori. Data la natura operativa delle attività svolte dai lavoratori, il rischio è medio/basso.	402 – Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 403 – Salute e sicurezza sul lavoro	Rilevante
5	Gestione responsabile della catena di fornitura	Al fine di incentivare l'adozione di standard di qualità e pratiche etiche e sostenibili lungo tutta la catena di fornitura, KONECTA Italia utilizza le informazioni presenti nel proprio Albo Fornitori e adotta, in specifiche forniture, criteri sociali e ambientali di selezione dei fornitori.	308 – Valutazione ambientale dei fornitori 414 – Valutazione sociale dei fornitori	Rilevante
6	Promozione dell'inclusione e della diversità	Attraverso politiche di assunzione e gestione del personale (ad esempio welfare, valorizzazione delle competenze e attività di sensibilizzazione), KONECTA Italia si impegna a non ledere i principi di inclusione, pari opportunità e non discriminazione. Nel caso in cui tali principi venissero lesi, potrebbero verificarsi episodi di discriminazioni basate sulle caratteristiche delle persone e conseguenti conflittualità sindacali	405 – Diversità e pari opportunità 406 – Non discriminazione	Rilevante
6	Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico	KONECTA Italia segue con interesse gli aspetti della transizione energetica e partecipa fattivamente nella lotta al cambiamento climatico, attraverso: - utilizzo di energia elettrica e termica da fonte rinnovabile tramite contratti di fornitura energie green con certificati bianchi 100%. Del resto, KONECTA Italia genera emissioni dirette e indirette di gas a effetto serra a causa delle attività, ai consumi interni e ai consumi degli automezzi aziendali. Inoltre, gli automezzi generano anche emissioni inquinanti (PM10, NO <sub>x</sub> ), anche se limitatamente.	302 – Energia 305 – Emissioni	Rilevante
7	Etica, integrità e lotta alla corruzione	La condotta etica dei business di KONECTA Italia comprende il rispetto di leggi e regolamenti, l'adozione di procedure per la segnalazione di comportamenti illeciti e di politiche di anticorruzione lungo tutta la catena del valore (fornitori, risorse umane e clienti). Pratiche di business non etiche favorirebbero il verificarsi di comportamenti scorretti o illeciti, con conseguenti impatti negativi nei confronti degli Stakeholder e sulla reputazione aziendale.	205 – Anticorruzione	Rilevante
7	Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare	KONECTA Italia si impegna ad adottare corrette e trasparenti prassi di comunicazione e di marketing verso clienti e potenziali clienti sia diretti, che indiretti per conto dei committenti verso il loro parco clienti. Tali	417 – Marketing ed etichettatura	Rilevante

N	Tema	Descrizione Tema e Relativi Impatti	Indicatore GRI	Materialità
	e corrette	comunicazioni possono essere veicolate, ad esempio, tramite le istruzioni dei Key client, i venditori, i canali di contatto digitali e i media, da effettuare per conto dei clienti diretti e indiretti della nostra Società. La mancata adozione di pratiche trasparenti e corrette (clausole e/o condizioni economiche poco chiare) possono rendere maggiormente vulnerabili i clienti e causare un aumento/aggravamento degli utenti in merito alla fiducia che ripongono nel loro fornitore di servizi. Avrebbe un impatto negativo sulla numerosità e fedeltà dei clienti, nonché sull'acquisizione dei nuovi.		
7	Trasformazione digitale, innovazione	La digitalizzazione caratterizza le attività svolte da tutto il personale e contraddistingue gli strumenti utilizzati per la gestione dei clienti e dei fornitori. Le attività di ricerca, sviluppo e innovazione, compresa la trasformazione digitale, riguardano tutti i settori di attività con particolare rilevanza negli ambiti di BPO, dei servizi digitali.	Non vi sono indicatori GRI associati a questo tema	Rilevante
8	Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti	Nella gestione dei propri business KONECTA Italia genera rifiuti speciali non speciali, non pericolosi, che vengono recuperati per oltre il 90% da parte degli impianti di ricezione. Attraverso le proprie attività corporate (ad esempio la gestione delle sedi operative e gli acquisti di forniture e servizi) KONECTA Italia può incentivare l'implementazione di buone pratiche di economia circolare, contribuendo a ridurre i rifiuti tramite l'estensione del ciclo di vita dei prodotti. Inoltre, può promuovere buone pratiche legate all'economia circolare mediante la realizzazione di progetti e di iniziative educative.	306 – Rifiuti	Rilevante

Dalla tabella emerge chiaramente che i temi risultati maggiormente rilevanti risultano essere in primis quello legato alle **“Infrastrutture e business continuity”** che rappresenta l'asset principale di KONECTA Italia, e il tema inerente alla **“Tutela della privacy e cyber security”** che riscuote un sempre maggior interesse e attenzione da parte degli Stakeholder. Tra i temi che risultano comunque rilevanti, spiccano al terzo posto, l'**“Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano”** e a pari punteggio, il tema **“Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo”** che dimostrano il forte legame che sussiste tra sostenibilità e creazione di valore nel tempo, salvaguardando e sviluppando le conoscenze, competenze e abilità del proprio capitale umano.

Confrontando l'Analisi di Materialità condotta nel 2022 con i risultati del 2023, si nota che sono emersi due nuovi temi materiali nel 2023:

- **“promozione e inclusione della diversità”**, che nell'Analisi precedente non era stato considerato come un tema a sé stante, ma come facente parte del tema “Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori”;
- **“infrastrutture e business continuity”**, che nell'Analisi precedente era compreso nel tema materiale “Qualità e sicurezza del servizio e soddisfazione del cliente”, tema che nel 2023 è stato suddiviso in “Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente” e “Infrastrutture e business continuity”.

I seguenti temi, riportati come materiali nel bilancio di sostenibilità 2023, sono sempre presenti, ma con una rilevanza ridotta rispetto a prima:

- Risk management e capacità di reazione ai cambiamenti di scenario;
- Integrazione degli aspetti di sostenibilità nelle strategie aziendali;
- Rapporto e dialogo con gli Stakeholder.

I temi materiali di KONECTA Italia contribuiscono al raggiungimento **di 8 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**. Gli 8 Obiettivi rispecchiano i valori che guidano l'agire aziendale:

- Goal 5: **Parità di genere**
- Goal 7: **Energia pulita e accessibile;**
- Goal 8: **Lavoro dignitoso e crescita economica;**
- Goal 9: **Imprese, innovazione e infrastrutture;**
- Goal 10: **Ridurre le disuguaglianze;**
- Goal 11: **Città e comunità sostenibili;**
- Goal 12: **Consumo e produzione responsabile;**
- Goal 13: **Lotta al cambiamento climatico.**

Sugli stessi 8 Obiettivi si basano i contenuti del Piano strategico 2021-2023 che individua come pilastri strategici le Persone, la Sostenibilità, e il Digitale e come traiettorie di lungo periodo il climate change, la tech transition e la human centricity.

Nella dimensione climate change rientrano, oltre alla promozione dell'economia circolare e utilizzo di strumentazione green per il business, le attività volte all'efficienza energetica e alla riduzione dei consumi, l'incentivazione della mobilità elettrica nel perseguimento degli obiettivi di decarbonizzazione e l'incremento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili. Parte sostanziale sono gli interventi per incrementare la resilienza delle infrastrutture (aggiornamento dei software, rigenerazione degli hardware). L'indirizzo strategico legato alla tech transition intende utilizzare le tecnologie digitali per innovare o trasformare processi di business, incrementando la competitività e l'efficienza del corporate model. Per KONECTA Italia, la trasformazione tecnologica e digitale, è un «must» per rafforzare il proprio modello economico sostenibile, la cui strategia comprende anche lo sviluppo delle tecnologie cloud, mobile, analytics e big data. La dimensione legata alla human centricity intende creare un legame con le persone interne ed esterne all'organizzazione per unire il raggiungimento di certi livelli di performance con il benessere degli Stakeholder del Gruppo, valorizzando il capitale umano e promuovendo così l'engagement organizzativo e il commitment del singolo.

## **TemI Materiali che Contribuiscono al Raggiungimento degli SDG's**

KONECTA Italia mira a migliorare il proprio impatto sulla società in termini economici, sociali e ambientali. Per questa ragione, ogni anno sono dichiarati degli obiettivi concreti di sostenibilità da realizzare che rappresentano un impegno che la Società si assume nei confronti dei propri stakeholder.

Per confermare il proprio impegno nella promozione di un modello di business che integra la responsabilità economica, sociale e ambientale in tutti gli aspetti e le attività della Società, KONECTA Italia, in continuità con l'esercizio in corso, ha definito i primi obiettivi di sostenibilità per il triennio 2021/2023, aggiornati annualmente in funzione degli asset aziendali.

La definizione degli obiettivi ha considerato le direttrici di sviluppo sostenibile riconosciute a livello internazionale, in particolare dall'Agenda 2030 e i relativi 17 Goals di sviluppo sostenibile (SDG's - Sustainable Development Goals). Da un'analisi degli SDG's e dei relativi target, KONECTA Italia ha identificato i seguenti obiettivi come prioritari e su cui la Società ha deciso di focalizzare il proprio impegno nel medio-lungo termine.

 <p><b>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</b></p> <p>Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico</p> <p>Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti</p>	 <p><b>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</b></p> <p>Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori</p> <p>Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano</p>	 <p><b>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</b></p> <p>Gestione responsabile della catena di fornitura</p> <p>Trasformazione digitale, innovazione e smart city</p> <p>Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente</p> <p>Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo</p> <p>Infrastrutture, reti e business continuity</p>	 <p><b>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</b></p> <p>Trasformazione digitale, innovazione e smart city</p> <p>Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo</p>
 <p><b>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</b></p> <p>Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti</p> <p>Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente</p> <p>Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette</p>	 <p><b>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</b></p> <p>Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico</p> <p>Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti</p>	 <p><b>5 PARITÀ DI GENERE</b></p> <p>Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori</p> <p>Etica, integrità e lotta alla corruzione</p> <p>Promozione dell'inclusione e della diversità</p>	 <p><b>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</b></p>

## Rendicontazione Progetti ESG

### *Ambiente - Comunità Interna-Esterna e Territorio*

Il contesto naturale rappresenta la cornice entro cui le attività di KONECTA Italia trovano origine, scopo e limite.

KONECTA Italia è impegnata in ambiti in cui si conferma tale evidenza: dall'innovazione tecnologica all'economia circolare, dal clima alla gestione idrica. Esempi di tale legame virtuoso sono rappresentati dai progetti in corso.

### *Progetti in Ambito Sostenibilità - Acquisti*

KONECTA Italia predispone una serie di azioni volte agli acquisti sostenibili in accordo con la Green Procurement Policy pubblicata e resa nota nel 2021, confermata anche in sede di riesame 2023, in cui sono esplicitati i principi di acquisto sostenibile armonizzati con il Codice Etico di Gruppo e le policy specifiche degli schemi gestionali internazionali ISO adottati.

Sono state definite le modalità di analisi dei costi degli impatti di sostenibilità attraverso il Life Cycle Costing (LCC), metodologia che consente di valutare i costi lungo l'intero ciclo di vita del prodotto, dalla produzione alla fase di smaltimento.

### *Il Legame con il Territorio e la Responsabilità Sociale d'Impresa*

KONECTA Italia ha identificato una serie di progetti in ambito Sociale, Ambientale e di Governo dei processi interni allo scopo di iniziare a operare in modo costante e strutturato a favore della Sostenibilità.

È stata effettuata l'iscrizione al Global Compact in qualità di Participant, iscrizione in vigore dal 1° gennaio 2021. L'azienda ha quindi identificato gli obiettivi tra i 17 SDG's dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite sui quali è in grado di operare.

Il legame con il territorio si concretizza anche in iniziative di responsabilità sociale.

Una serie di progetti è stata introdotta nel percorso di sostenibilità approvato dall'azienda, i principali sono riportati sotto.

### *Percorsi di Inserimento Lavorativo Rivolti a Persone in Esecuzione Penale*

Il Progetto è finalizzato alla costruzione di percorsi riabilitativi volti al reinserimento sociale delle persone in esecuzione penale, come indicato negli art. 45 e 46 dell'Ordinamento Penitenziario e l'art. 88 "Trattamento del dimittendo", del DPR 30 giugno 2000 n. 230.

Il 2023 ha visto coinvolti ancora n. 2 soggetti per il reinserimento sociale.

### *Progetto KONECTA Italia e Caritas Insieme*

KONECTA Italia, in collaborazione con **WindTre e la Caritas Diocesana di Montepulciano-Chiusi-Pienza**, ha avviato un progetto di solidarietà per l'inserimento lavorativo di circa venti persone ucraine che hanno trovato ospitalità in Valdichiana dopo lo scoppio della guerra. L'iniziativa riguarda l'attivazione di un servizio di customer care dedicato ai clienti WindTre di nazionalità ucraina, accessibile al numero 159. Una volta terminato il percorso di formazione, i dipendenti assunti da KONECTA Italia rispondono nella loro lingua madre alle chiamate effettuate dai propri connazionali in possesso di una sim WindTre.

Il progetto si è concluso nel secondo semestre 2023 con il rientro in patria di tutti i rifugiati coinvolti.

### *Raccolta Tappi Regalaci un Mattone*

Ha come obiettivo la realizzazione di una **Casa di Accoglienza** per malati di cancro e parenti che li assistono.

Il progetto è gestito da Casa di Accoglienza La Madonnina di Candiolo onlus.

Sono stati raccolti per il 2023 oltre 50 kg di tappi.

## *Raccolta Tappi- Dall'Acqua per l'Acqua*

KONECTA Italia ha coinvolto i propri collaboratori su tutto il territorio nazionale per il - Il Ciclo dei Tappi

La raccolta dei tappi di plastica è nata da un'iniziativa della **Caritas Diocesana di Livorno**, in collaborazione con la ditta Galletti Ecoservice, impegnata nella raccolta e trasporto di rifiuti speciali, nel riciclo e stoccaggio di materiali plastici.

Con il ricavato di questa vendita, il CMSR costruisce pozzi e acquedotti nelle regioni aride della Tanzania.

Sono stati raccolti 153 Kg di tappi e inviati alla sede della Caritas di Livorno.

## *Progetto "Salviamo Impollinatori Selvatici"*

KONECTA Italia ha deciso, anche per l'anno 2023, di salvaguardare gli ecosistemi e la biodiversità ascoltando le esigenze del pianeta, passando dal progetto con Legambiente, a un progetto ideato e pianificato insieme al **Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi**, attraverso erogazioni liberali al fine di realizzare gli "hotel" in vari punti del parco per gli impollinatori selvatici.

La Biodiversità è essenziale alla vita sulla terra, essa abbraccia la totalità della flora e della fauna terrestre. Il primo e quindi indispensabile anello della catena della vita è garantito dalle api. Questi piccoli e spesso odiati insetti con il loro lavoro permettono l'impollinazione, e, quindi la presenza dei frutti dell'agricoltura. Gli sciame stanno scomparendo e la loro moria è determinata dall'uso sconsiderato e nocivo di pesticidi e prodotti chimici nonché dall'inquinamento e di conseguenza al cambiamento climatico. KONECTA Italia vuole essere a fianco di chi opera a sostegno di progetti specifici per salvaguardare le Api e la biodiversità come nelle attività di sensibilizzazione a livello locale e nazionale, europeo e mondiale per bandire l'uso di pesticidi e di sensibilizzazione

Quindi, KONECTA Italia intende sostenere il piano d'azione 2018-2030 della International Pollinators Initiative, la FAO e la Convention on Biological Diversity Secretariat assieme alla Intergovernmental Platform on Biodiversity and Ecosystem Services (IPBES) che intendono promuovere azioni coordinate a livello globale non solo per proteggere e gestire al meglio gli impollinatori e promuovere il loro lavoro così assiduo e instancabile, necessario per la salute dell'agricoltura e degli ecosistemi, ma anche combatterne l'uso estensivo.

Anche se a prima vista potrebbe sembrare strano, le api hanno un ruolo di primo piano nel raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Gli impollinatori sono fondamentali per nutrire una popolazione mondiale in continua crescita e in modo sostenibile (Obiettivo 2) e a mantenere la biodiversità e un ecosistema attivo e produttivo (Obiettivo 15). Le api e gli impollinatori contribuiscono a costruire ambienti con maggiore resilienza e anche a creare nuovi posti di lavoro, in particolare per i piccoli proprietari agricoli, aiutando a soddisfare la loro crescente domanda di cibi nutrienti, sani e sicuri (Obiettivi 1 e 9).

Dalla fine degli anni '90, molti apicoltori (soprattutto in Europa e Nord America) hanno iniziato a segnalare un'anomala e repentina diminuzione nelle colonie di api. Questo calo è senza dubbio il prodotto di molteplici fattori, che agiscono singolarmente o in combinazione fra loro.

Fra i più importanti:

- Uso di pesticidi,
- Perdita di habitat naturali,
- Malattie e parassiti
- Cambiamenti climatici.

La maggior parte delle specie di piante con fiori è specializzata per accogliere gli impollinatori. E non è ancora tutto. Una comunità di impollinatori ben gestita e in salute garantisce migliori rese nei raccolti con miglioramenti fino al 24 per cento. Questi pochi numeri potrebbero essere già sufficienti per comprendere l'enorme importanza delle api e degli impollinatori per la salute del pianeta, che dipende anche dal mantenimento della biodiversità e da raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile indicati dalle Nazioni Unite.

### *Progetti in Ambito Sostenibilità Ambientale*

KONECTA Italia ha individuato alcuni punti di fondamentale importanza in tema ambientale sui quali definire il proprio business in ottica sostenibile. In particolare, mantiene e conferma i seguenti obiettivi:

- **Environmental Management ISO 14001** – Mantenimento del presidio e monitoraggio continuativo dei processi e degli indicatori che consentano la riduzione dell'impatto ambientale (acqua, aria, terra) delle proprie attività e impianti;
- **Energy Management: ISO 50001** – iniziazione del sistema di gestione per il Monitoraggio ed efficientamento energetico;
- Utilizzo di Energia a elevata % da Fonti Rinnovabili;
- Monitoraggio Energetico – estensione del sistema di controllo continuo a 1 sede in più ogni anno;
- Riduzione dei Consumi Energetici;
- Sostituzione degli elementi illuminanti con prodotti a marchio Ecolabel o etichetta ISO 14021
- **Carbon Footprint** - Mantenimento del sistema di gestione ISO/CD 14064-1 "Greenhouse gases - Part 1: Specification for the quantification, monitoring and reporting of organization emissions and removals";
- Realizzazione, tramite il team di Mobility Management, del Piano Spostamento Casa Lavoro 2022 in attuazione del D.M. del Ministero della transizione ecologica D.M. 12 maggio 2021 - Piano Spostamento Casa Lavoro entro il 31 dicembre di ogni anno.

Konecta Italia ha **adottato ben 30 ettari di bosco alle pendici del Falterona** salvandoli dal disboscamento e sta collaborando con la Direzione del Parco per la possibilità di incrementare ancor di più gli ettari protetti. Non possiamo poi non citare l'opportunità che abbiamo colto nel contribuire alla donazione di borse di studio post-laurea su una tematica particolarmente sentita da Konecta Italia, sulla quale è impegnata da anni, ossia la salvaguardia degli impollinatori selvatici, in particolare di una specie in via di estinzione, la farfalla Parnassius Mnemosyne, che vive sui margini boschivi e che le attività umane stanno sterminando anche solo modificando tali pendici.

## *Sostenibilità Acquisti*

KONECTA Italia porta avanti una serie di azione nell'ottica di gestione Green del processo di acquisto, in cui sono esplicitati i principi di acquisto sostenibile armonizzati con il Codice Etico di Gruppo e le policy specifiche delle norme volontarie ISO adottate dall'azienda.

Inoltre, l'azienda adotta:

- Reverse Logistic – Economia Circolare – Approccio di Impatto Zero Carbon, esso consiste nell'incentivare il riciclo e penalizzare lo smaltimento, come preferire l'approvvigionamento di prodotti da riciclo o riciclabili. I principali ambiti sono: informatica, cancelleria, auto e ristoro.
- Questionario di Sostenibilità – raccolta e verifica di dati e informazioni sia in fase di inserimento/qualifica come in fase di valutazione annuale del Fornitore, questionario che tocca tutte le tematiche legate alla sostenibilità, dalla Governance, al sociale e all'aspetto ambientale.
- Packaging dei fornitori / per Gestione Elettronica dei Documenti (GED) – richiesta di uso e acquisto di prodotti di imballaggio a marchio FSC, PFEC che garantisca il 100% controllo del taglio e deforestazione Zero.
- Aree Break Plastic Free – Packaging per alimenti, bottiglie e bicchieri solo Biodegradabili o Riciclati.
- Gestione delle risorse idriche – preferire distributori di acqua potabile da utilizzare con borracce messe a disposizione da KONECTA Italia con un piccolo contributo.

Le attività proseguiranno con l'allineamento dei processi secondo le linee guida della ISO 37301, in merito alla compliance.

### *“Woman Don't Cry”*

Konecta Italia è contro la violenza in ogni situazione e verso ogni essere vivente. Intercettiamo e impariamo a riconoscere le situazioni a rischio.

Il progetto avviato a fine 2023 ha fatto sì che fossero pubblicate sette pillole, ossia interventi, messaggi e scritti aventi l'obiettivo di aiutare tutti noi a comprendere come capire di essere in presenza di una situazione a rischio, sia direttamente per noi, sia quando sta accadendo intorno a noi.

[https://sostenibilitaitalia.konecta-group.com/dettaglio\\_articolo-art-woman\\_don\\_t\\_cry-articolo-15.html](https://sostenibilitaitalia.konecta-group.com/dettaglio_articolo-art-woman_don_t_cry-articolo-15.html)

### *“Fondazione BCMFF”*

È un altro progetto al quale Konecta Italia sta partecipando attivamente dalla fine del 2023 e che riguarda la salute umana e il diritto alla cura a costi abbordabili per tutti.

Si tratta di una Fondazione nata negli Stati Uniti d'America esattamente 10 anni fa da alcune famiglie affette da una malattia oculare, nota a pochissimi anche tra gli oculisti più esperti, la BCM, Blue Cone Monochromacy.

BCM Families Foundation (BCMFF) è in prima linea con università americane e tedesche famose per lo studio genico e l'identificazione di un vettore ricombinante. BCMFF lotta, inoltre, per scoprire metodi rapidi che consentano l'identificazione dei soggetti a rischio e di chi ne è affetto, tra cui un test a domande per poter effettuare uno screening macro in modo da circoscrivere maggiormente possibili bacini di individui affetti.

Konecta Italia ha programmato per il 2024 di erogare fondi per gli studi in corso a Tubinga, eccelso ateneo teutonico.

BCMFF è una fondazione vera, fatta di persone che hanno un obiettivo importante sul quale, con grande apertura, professionalità e integrità rendicontano e informano tutti gli interessati. Al link sotto maggiori informazioni.

[https://sostenibilitaitalia.konecta-group.com/dettaglio\\_articolo-art-bcm\\_ff\\_anniversary-articolo-34.html](https://sostenibilitaitalia.konecta-group.com/dettaglio_articolo-art-bcm_ff_anniversary-articolo-34.html)

### *L'Analisi Integrata dei Rischi*

Per migliorare la visione integrata dei rischi e la loro gestione proattiva, nell'ambito di un processo strutturato e continuo, KONECTA Italia ha adeguato la propria struttura di Corporate Governance alle best practice nazionali e internazionali.

La gestione dei rischi eseguita è stata integrata con elementi, principi e criteri "del rischio della sostenibilità", generando un'analisi basata su linee guida di etica sociale e acquisti sostenibili, in una futura visione di certificazioni secondo le norme di riferimento del settore (es: SA8000).

La sopravvivenza di un'azienda è assicurata dalla sua capacità di creare valore per gli stakeholder. Anche nell'anno 2022, le aziende hanno affrontato eventi incerti e la sfida del management è stata quella di determinare il quantum di incertezza accettabile per creare valore. L'incertezza rappresenta sia un rischio che un'opportunità e può potenzialmente ridurre o accrescere il valore di un'azienda.

KONECTA Italia, con la redazione del bilancio di sostenibilità, ha cercato di massimizzarne il valore formulando strategie e obiettivi SDG's al fine di conseguire un equilibrio ottimale tra target di sostenibilità, equilibrio economico e rischi conseguenti, impiegando in modo efficiente ed efficace le risorse nel perseguire gli obiettivi aziendali.

La metodologia implementata e gli strumenti sviluppati per identificare i rischi e valutarne la severità, in modo coerente a livello di Gruppo (definizione del Risk Model), hanno incluso aspetti ESG e scenari di rischio associati ai temi emersi dall'analisi di materialità.

A fronte di eventi naturali, sociali e relativi alle grandi catene di fornitura, anche di grave impatto, il mondo del risk management ha iniziato a valutare e a considerare altri aspetti legati alle cause del rischio e alla fonte delle minacce agli asset e obiettivi aziendali. Per questo, KONECTA Italia ha approcciato con un'ottica diversa e non più legata alla materialità economico-finanziaria classica, che da sempre ha caratterizzato (su larga scala) il ragionamento di ERM (Enterprise Risk Management).

Con un approccio integrato di analisi sostenibile, KONECTA Italia ha raggiunto una nuova consapevolezza: molti dei rischi che possono colpire gli asset e pregiudicare gli obiettivi aziendali possono derivare da impatti ed effetti negativi causati da aspetti ESG.

Si tratta a tutti gli effetti di un sistema di analisi e di approccio al rischio basato anche sui valori ESG di sostenibilità. La materialità integrata è un'estensione del mero concetto contabile di materialità delle informazioni finanziarie.

Ne consegue che il nuovo approccio è un vero cambio di passo: considerando a titolo esemplificativo i temi ambientali, non sono da valutare unicamente gli aspetti esterni e gli eventuali rischi che l'azienda corre a dover essere esaminati, ma anche e soprattutto gli impatti e gli effetti di scelte e attività svolte dall'azienda e che hanno effetti sull'ambiente nel breve, medio e lungo periodo, i.e. ritorno del rischio.

Gli impatti sul contesto esterno (ESG assets) possono cagionare a loro volta:

- Perdite economiche,
- Interruzioni di supply chain,
- Problemi di business continuity,
- Rischi reputazionali etc.

Una volta oggettivizzata la logica e l'integrazione del rischio ESG, è stata rapida l'identificazione della metodologia utilizzabile per la fase di risk assesment.

È da precisare che il coinvolgimento degli asset ESG all'interno dei risk assesment comporta l'analisi di fenomeni diversi che hanno giocoforza metriche e metodologie diverse. Non è possibile quindi riassumere in un'unica metodologia l'approccio da utilizzare ove questo possa indirizzarsi verso questioni ambientali da una parte, di ethics & compliance dall'altra, o condizioni di lavoro e salute e sicurezza. Posta però la necessità di un consolidamento finale delle valutazioni di rischio, le metriche dovranno declinarsi in forme quantitative e qualitative al fine di poter comprendere la valutazione di aspetti intrinsecamente diversi.

Un'attività preparatoria, ma fondamentale è stata quella di identificare quali sono i potenziali valori/asset ESG maggiormente rilevanti e, quindi, considerarli nel risk assesment in quest'ottica di doppia materialità.

Un esercizio di questo tipo è stato svolto attingendo alle varie norme ISO di cui KONECTA Italia si è dotata nel corso del tempo e alle attività di materiality assesment e analisi degli stakeholders, come da tabella sotto riportata. Attraverso queste attività è stato delineato il perimetro degli stakeholders interni ed esterni maggiormente rilevanti e, attraverso questionari/indagini, sono state individuate le tematiche ESG prioritarie per i portatori di interesse. Inseriti i risultati in una matrice di materialità (presente a pag. 48) sono stati individuati gli asset ESG da considerare in primis quali obiettivi per l'organizzazione ma, soprattutto, da esaminare e valutare all'interno del risk assesment.

A livello generale, il risk assesment finalizzato al raggiungimento di un livello tollerabile di rischio deve considerare nel suo impianto generale gli impatti sull'organizzazione e sui valori ESG che sono rilevanti per KONECTA Italia.

Il doppio passaggio di analisi e valutazione ci permette, a sua volta, di procedere all'individuazione di misure che consentano:

Nel medio-breve termine di mitigare i rischi individuati verso l'organizzazione o nell'organizzazione stessa;

Nel lungo periodo una serie di misure per mitigare gli effetti negativi derivanti da un pregiudizio all'asset ESG che espone al rischio l'organizzazione.

Questo passaggio logico permette di comprendere il concetto di interdipendenza tra un rischio inerente i processi di KONECTA Italia e un fattore esterno (ESG), che se non considerato può creare un effetto "ritorno" verso l'organizzazione stessa aggravando un rischio già esistente o con nuove manifestazioni in un lungo periodo.

Le misure seguono lo stesso approccio e devono essere, come di consueto, dirette a fronteggiare un rischio intrinseco a quell'attività/processo ma, altresì, volte a diminuire il pregiudizio verso l'ambiente esterno che potrebbe aggravare il rischio già valutato per l'organizzazione.

Anche in sede di risposta al rischio entra quindi in gioco il concetto di doppia materialità. Le misure di mitigazione e risposta sono dirette a prevenire / proteggere l'organizzazione ove il rischio si manifesti ma, altresì, a prevenire e proteggere l'asset ESG esterno per evitare interdipendenze di rischio verso l'organizzazione nel lungo termine.

## Temi Materiali, Rischi e Modalità di Gestione

Il periodo di rendicontazione della presente Dichiarazione Non Finanziaria, pubblicata con cadenza annuale, va dal 01.01.2023 al 31.12.2023. Il presente documento è stato predisposto "in accordance" con i GRI-Standards. Di seguito si riporta la tabella di correlazione dei temi materiali di KONECTA Italia e i corrispondenti aspetti GRI selezionati. Gli Standard del GRI fanno riferimento agli standard universali del 2021: GRI 1, GRI 2 e GRI 3, gli altri sono riferiti all'edizione 2016 eccetto i seguenti standard, "GRI 403: Occupational Health and Safety" e "GRI 306: Waste" del 2020. Per ciascun tema riportato nella presente relazione si evidenzia la sua materialità rispetto all'analisi effettuata da KONECTA Italia, i rischi collegati e le relative modalità di gestione, le politiche del Gruppo, i risultati raggiunti e gli indicatori quantitativi collegati.

Tema Materiale	Indicatori GRI	Impatto Interno	Impatto Esterno
Infrastrutture e business continuity	203 - Impatti economici indiretti 2016	X	
Tutela della privacy e cyber security	418 - Privacy dei clienti 2016	X	
Occupazione, sviluppo e valorizzazione del capitale umano	202 - Presenza sul mercato 401 - Occupazione 404 - Formazione e istruzione	X	
Territorio, collettività e creazione di valore economico-finanziario sostenibile nel tempo	201 - Performance economica 204 - Prassi di approvvigionamento 413 - Comunità locali	X	
Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente	416 - Salute e sicurezza dei clienti	X	
Tutela dei diritti, della salute e della sicurezza dei lavoratori	403 - Salute e sicurezza sul lavoro 308 - Valutazione ambientale dei fornitori	X	Fornitori*
Gestione responsabile della catena di fornitura	414 - Valutazione sociale dei fornitori	X	Fornitori*
Promozione dell'inclusione e della diversità	405 - Diversità e pari opportunità 406 - Non discriminazione	X	Fornitori*
Transizione energetica e lotta al cambiamento climatico	302 - Energia 305 - Emissioni	X	

Tema Materiale	Indicatori GRI	Impatto Interno	Impatto Esterno
Etica, integrità e lotta alla corruzione	205 - Anticorruzione	X	Fornitori*
Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette	417- Marketing ed etichettatura	X	
Trasformazione digitale, innovazione	Non ci sono indicatori GRI associati al tema	X	
Economia circolare, riduzione e recupero dei rifiuti prodotti	306- Rifiuti	X	

\* Per quanto riguarda gli aspetti con impatti rilevanti anche al di fuori di KONECTA Italia, la rendicontazione non è estesa al perimetro esterno. KONECTA Italia si impegna a coprire tali aspetti nel futuro.

## Temi Materiali per Processi

Tema Materiale In Alta Rilevanza e Rischio Collegato	Impatto Potenziale KONECTA Italia	Impatto Potenziale su Stakeholder e Capitali	Modalità di Gestione dei Rischi
Salute e Sicurezza sul Lavoro	reputazionale	dipendenti	policy aziendali e linee guida di compliance
Infortuni sul lavoro			piani di formazione e comunicazione sistemi gestione salute e sicurezza ISO 45001
Innovazione di Processi, Infrastrutture e Servizi in Logica Smart Utility	economico/ finanziario reputazionale	collettività	monitoraggio stato di avanzamento tecnico e tecnologico dei progetti
Inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa		e-business partner intellettuale e socio-reputazionale	
Sostenibilità e Circolarità Lungo la Catena di Fornitura	economico/ finanziario reputazionale	ambiente e fornitori capitale naturale, umano	sistema di procedure - monitoraggio qualità dei beni/servizi ricevuti sistemi gestione salute e sicurezza ISO 45001
Mancato controllo processo acquisto - mancato rispetto		e sociale-relazionale	albo fornitori qualificati
da parte dei fornitori dei requisiti richiesti (salute e sicurezza, ambientale, anticorruzione)			
Valorizzazione dei Rifiuti in Ottica di Economia Circolare	economico/ finanziario	ambiente	piani monitoraggio e controllo delle Autorizzazioni Integrate Ambientali sistema gestione ambiente ISO14001
Mancato rispetto della normativa; ostacoli sul mercato del trattamento e conferimento dei rifiuti		capitale naturale	
Approccio Strategico alle Relazioni con Stakeholder e Territorio	economico/ finanziario reputazionale	collettività	attività di presidio stakeholder engagement - Codice etico
Tensioni con le rappresentanze degli stakeholder sul territorio		capitale	
Etica e Integrità nella Conduzione del Business	economico/ finanziario reputazionale	collettività, istituzioni e-business partner capitale produttivo, intellettuale	Modello organizzazione, gestione e controllo 231/01 - Codice etico - sistema whistleblowing – piani di formazione e comunicazione
Comportamenti contrari a normative cogenti, a norme interne e standard di riferimento			ISO 37001 - Anticorruzione
Tutela del Territorio e della Biodiversità	economico/ finanziario reputazionale	ambiente	procedure di gestione degli impianti
Impatti sulle condizioni di equilibrio ambientale causati		capitale naturale	controllo e monitoraggio - piani di formazione - sistema gestione ambiente ISO14001
da impianti in via eccezionale non conformi ai limiti di legge			
Decarbonizzazione e Adattamento al Cambiamento Climatico	economico/ finanziario reputazionale	ambiente e collettività capitale naturale e produttivo	monitoraggio e rendicontazione - sistema gestione ambiente ISO 14001
Mancata realizzazione di impianti sostenibili e mancato adeguamento delle prassi operative all'evoluzione della resilienza rete elettrica.			Carbon Footprint – ISO 14064 sistema gestione energia ISO 50001
Consolidamento degli Elementi di Sostenibilità nella Governance Aziendale	reputazionale	azionisti	assurance del revisore - attività dei Comitati endoconsiliari (Etica e Sostenibilità, Controllo e Rischi) - Tavolo
		capitale economi- co-finanziario	

Tema Materiale In Alta Rilevanza e Rischio Collegato	Impatto Potenziale KONECTA Italia	Impatto Potenziale su Stakeholder e Capitali	Modalità di Gestione dei Rischi
Inadempienza al D. Lgs. 231/01; inadeguatezza del sistema normativo interno rispetto agli indirizzi del Codice di corporate governance		e intellettuale	consultazione sostenibilità - attestazione dei responsabili dati - aggiornamento e verifica dei sistemi informativi e dell'organizzazione
Evoluzione del Business Mediante l'Open Innovation e lo Sviluppo di Sinergie con Partner Scientifici e Imprenditoriali	economico/ finanziario	<i>collettività, istituzioni e-business partner</i> capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	struttura organizzativa preposta al presidio innovazione (innovation Board e funzione Information Technology)
Incapacità di cogliere opportunità da innovazioni tecnologiche e loro integrazione nei processi di business			
Benessere Aziendale, Diversità e Inclusione	reputazionale	dipendenti	procedura «Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere lavoratori» - smart working - diversificazioni orari lavoro e adattamenti economici - Codice etico - Carta gestione diversità - piani salute (check up sanitari)
Incremento tasso assenteismo; compromissione del clima aziendale; possibili contenziosi legali da parte dei dipendenti		capitale intellettuale e sociale -relazionale	
Centralità del Cliente		Clienti	
Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi fino all'interruzione degli stessi	finanziario	capitale	sistema gestione qualità ISO 9001

## I Vantaggi e le Opportunità di Innovazione Offerte dalla Gestione Sostenibile

Il successo di lungo termine per le imprese si gioca sulla capacità di innovare, di attivare nuove relazioni e partnership, di valorizzare le risorse umane e territoriali, di fare ricerca.

La Sostenibilità è un'opportunità di innovazione a molteplici livelli: innovazione di prodotto/servizi, innovazione di processo, innovazione gestionale e organizzativa.

L'approccio alla responsabilità sociale presuppone interventi di cambiamento trasversali, interni ed esterni:

- il miglioramento continuo dei servizi per rispondere alle richieste dei clienti sempre più esigenti in termini di qualità, di minor impatto ambientale e sociale, di tracciabilità;
- l'introduzione e la ricerca di accorgimenti di processo e tecnologie a servizio della produttività per ridurre sprechi di risorse ambientali, per risparmiare e ottimizzare l'energia, per ridurre imballaggi, riciclare e recuperare rifiuti, per ridurre emissioni dannose per l'atmosfera e il clima;
- dal punto vista gestionale, la sostenibilità amplia la gamma di interlocutori di riferimento, introduce nuove modalità di ascolto e comunicazione con gli stakeholder, facilita nuove relazioni e partnership sul territorio, con nuove opportunità di sviluppo e competenze professionali;
- contribuisce indirettamente al cambiamento del territorio in termini di migliori prestazioni e ricadute qualitative, che possono condizionare a loro volta attori come Enti pubblici e soggetti del non profit verso una Responsabilità Sociale Territoriale (RST).

Di seguito si elencano i fattori di valore aggiunto per l'azienda e le principali opportunità che derivano dall'approccio sostenibile:

- Nuove opportunità di mercato verso segmenti di clientela desiderosi di premiare prodotti/servizi e processi sostenibili.

- Migliore promozione e valorizzazione dell'identità e della reputazione del marchio.
- Miglioramento delle modalità organizzative nelle varie funzioni: direzione, acquisti, ricerca, produzione, amministrazione, logistica, marketing.
- Maggiore integrazione di criteri sociali e ambientali nel ciclo di vita dei prodotti/servizi.
- Riduzione degli impatti ambientali "a valle" della produttività e dei relativi costi di gestione e smaltimento.
- Riduzione di impatti ambientali e sprechi di risorse.
- Riduzione di costi rispetto a inefficienze gestionali.
- Sviluppo di nuove conoscenze, competenze e capacità relazionali del personale (Capitale Umano) nelle varie funzioni operative aziendali.
- Miglioramento del clima di lavoro.
- Maggiore spazio alla creatività nel lavoro.
- Nuove relazioni industriali e prevenzione di conflitti. Miglioramento delle relazioni con i vari stakeholder del territorio. Maggiori possibilità di accesso al credito in base ad un migliore profilo di rischio complessivo.

Nella tabella seguente si elencano, invece, i principali vantaggi per KONECTA Italia e per le singole categorie di stakeholder.

## I Vantaggi per KONECTA Italia e Stakeholder

Stakeholder	Vantaggi per KONECTA Italia	Vantaggi per gli Stakeholder
Clienti	Migliore reputazione e percezione del marchio	Maggiore innovazione e trasparenza percepite
	Maggiore fidelizzazione	Maggiore ascolto e riscontro
	Soddisfazione di nuovi bisogni e criteri qualitativi	Maggiore consapevolezza su prodotti/processi/profilo d'impresa
Dipendenti	Maggiore fidelizzazione	Migliore gestione delle risorse umane
	Maggiore condivisione di valori, obiettivi e progetti	Migliore ambiente di lavoro
	Maggiore motivazione ed efficienza	Maggiori opportunità di crescita professionale
	Migliore clima di lavoro	Maggiore orgoglio Maggiore coinvolgimento
Fornitori	Maggiore condivisione e coerenza di approcci, valori e qualità	Migliori relazioni
	Crescita e rafforzamento collaborazioni	Maggiori garanzie di continuità commerciale
	Co-apprendimento	
Pubblica Amministrazione	Maggiore ascolto e collaborazione	Impresa sul territorio innovativa e responsabile
	Maggiore legittimazione	Riduzione dei costi di controllo
	Semplificazioni nelle autorizzazioni	Contributo all'economia e allo sviluppo sociale del territorio
	Nuove opportunità commerciali nel partecipare a gare d'appalto e finanziamenti pubblici, dove sono "premiati" profili ambientali e sociali innovativi.	Esempio per altre imprese
Ambiente	Minori costi per sprechi consumi e per gestione ciclo delle risorse (energia, acqua, rifiuti, emissioni)	Migliore qualità ambientale e salubrità sul territorio
	Nuovi strumenti e procedure gestionali	Uso razionale eco-efficiente delle risorse ambientali e territoriali
	Minori incidenti	Contributo al miglioramento della qualità della vita
	Migliore qualità ambientale	
Territorio	Migliore credibilità e reputazione sul territorio	Contributo all'economia e all'inclusione sociale con creazione di partnership
Comunità locale	Contributo allo sviluppo qualitativo del territorio e dei vari stakeholder	Maggiore innovazione gestionale, organizzativa e tecnologica
	Legittimazione a operare	Contributo alla qualificazione delle professionalità e competenze sul territorio

Stakeholder	Vantaggi per KONECTA Italia	Vantaggi per gli Stakeholder
Finanza	Migliore accesso al credito (es. Basilea 2)	Profilo di rischio basso
Credito	Minori premi per minori rischi	Creazione di valore nel tempo su vari aspetti
Assicurazioni	Attenzione da parte di potenziali investitori socialmente responsabili (SRI)	Maggiore sostenibilità complessiva (economica, sociale, ambientale)

## Inclusività degli Stakeholder, Materialità, Completezza, Contesto di Sostenibilità

Il Bilancio di Sostenibilità presenta i principali risultati di KONECTA Italia dal punto di vista delle tematiche economiche, sociali e ambientali identificate nell'analisi di materialità condotta e descritta approfonditamente nel bilancio generale. Al fine di identificare i temi più pertinenti, e dunque il contenuto di questo Report, si è tenuto conto dell'opinione dei dirigenti apicali dei vari dipartimenti, nonché dei risultati di un'analisi del settore e delle macro-tendenze della sostenibilità e di altre fonti esterne.

L'obiettivo del documento è anche quello di informare meglio tutti gli interlocutori (stakeholder) sui principali risultati economici, sociali e ambientali di KONECTA Italia.

Tema materiale	Perimetro all'interno dell'Organizzazione	Perimetro all'esterno dell'Organizzazione
Economic performance	KONECTA Italia	Investitori e finanziatori
Digital transformation and cybersecurity	KONECTA Italia	Investitori e finanziatori
R&D, innovation and ecosystems	KONECTA Italia	Investitori e finanziatori
Business integrity	KONECTA Italia	Fornitori e subappaltatori, Clienti e Partner industriali, Comunità locali, organizzazioni locali e ONG, Autorità locali e governi
Human capital development	KONECTA Italia	Fornitori e subappaltatori
Health and safety of employees and contractors	KONECTA Italia	Fornitori e subappaltatori
Human rights	Gruppo	Fornitori e subappaltatori
Employment	KONECTA Italia	Fornitori e subappaltatori
Diversity, equity & inclusion	Gruppo	Fornitori e subappaltatori
Climate change & GHG emissions	KONECTA Italia	Fornitori e subappaltatori, Clienti e partner industriali, Comunità locali, organizzazioni locali e ONG
Energy use and efficiency	KONECTA Italia	Fornitori e subappaltatori, Clienti e partner industriali, Comunità locali, organizzazioni locali e ONG
Circular economy	KONECTA Italia	Fornitori e subappaltatori, Clienti e partner industriali, Comunità locali, organizzazioni locali e ONG
Natural resources management	KONECTA Italia	Fornitori e subappaltatori, Clienti e partner industriali, Comunità locali, organizzazioni locali e ONG
Local economic development	KONECTA Italia	Fornitori e subappaltatori, Comunità locali, organizzazioni locali e ONG
Responsible supply chain	KONECTA Italia	Fornitori e subappaltatori

Il processo di rendicontazione è consistito nell'identificare, per ciascuno dei temi materiali per KONECTA Italia, i relativi indicatori necessari per spiegare i principali impatti, attività e prestazioni.



## Privacy e Sicurezza dei Dati – Nuovi Temi

### *Privacy*

L'avvento dell'economia digitale nonché la dipendenza dalle declinazioni virtuali, digitalizzate, di matura predittiva, di reportistica in tempo reale e di utilizzo massivo di dati nel guidare i processi decisionali d'impresa, sta esponendo sempre di più le aziende ai rischi legati ad una non corretta gestione degli aspetti connessi alla protezione dei dati personali.

Per il sistema produttivo e per ciascuno di noi, questa mole di informazioni e dati personali ha un'estrema rilevanza. È fonte di immensi benefici e profitti ma anche, in molti casi, di ingenti rischi strategici, operativi, economici e reputazionali.

Per un'impresa, essere in grado di dimostrare attenzione e cura a come vengono trattati i dati personali di utenti, dipendenti, clienti e fornitori rappresenta un segnale forte nei confronti del mercato e dei propri Stakeholders.

Ecco perché il GDPR è uno strumento che non può essere sottovalutato nell'ottica di un business sostenibile. Per garantire alle aziende un reale vantaggio competitivo e generare una brand identity basata sulla fiducia e su risultati misurabili, è necessario integrare la protezione dei dati personali in una più ampia visione delle strategie ambientali, sociali e di governance senza limitarsi ad attuare una mera rendicontazione normativa.

Occorre pertanto una nuova visione di sintesi, fra etica dei dati, trasparenza algoritmica e coerenza che consenta di tutelare i diritti e le libertà delle persone fisiche la cui misurabilità può essere garantita e dimostrata grazie all'ausilio di strumenti già identificati dal GDPR, quali la Data Privacy Impact Assesment (DPIA).

Il GDPR si basa sull'art. 8 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea e sull'art. 16 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea in base al quale tutte le persone hanno il diritto alla protezione dei propri dati personali.

La protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati di carattere personale è un diritto fondamentale sancito dall'articolo 8, paragrafo 1, della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea e dall'articolo 16, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'Unione Europea, i quali stabiliscono che ogni persona ha diritto alla protezione dei dati di carattere personale che la riguardano.

Col processo di trasformazione digitale attualmente in atto da parte del Gruppo, KONECTA si impegna nella tutela e salvaguardia del diritto alla protezione dei dati personali, nonché a proteggere i diritti e le libertà delle persone fisiche. La spinta al processo di digitalizzazione e di internazionalizzazione del Gruppo ha comportato un impegno significativo nella protezione dei dati personali: la portata della condivisione e della raccolta di dati personali è aumentata in maniera considerevole e la pervasività della componente ICT si è fatta sempre di più preponderante, richiedendo un impegno concreto nel rispetto dei principi di Trasparenza e Privacy/Security by Design by Default, specie in caso di tecnologie in grado di produrre processi decisionali automatizzati sugli interessati del Gruppo KONECTA o comunque collegate all'utilizzo

di Intelligenza Artificiale, Machine Learning o Deep Learning dai quali possono derivare potenziali bias algoritmici.

Nel corso del 2023, particolare attenzione è stata riservata agli adempimenti privacy necessari al recepimento del Decreto Legislativo 10 marzo 2023 relativo al Whistleblowing che ha portato all'aggiornamento dell'Informativa Privacy dedicata, una rimodulazione dei tempi di conservazione dei dati personali a 5 anni e la redazione di una DPIA verticale. Il suddetto Decreto Legislativo ha predisposto nuove regole circa il Whistleblowing, ma soprattutto ha previsto anche che gli illeciti in materia di privacy siano ricompresi all'interno dell'elenco delle fattispecie che potranno essere oggetto di segnalazione, come indicato esplicitamente all'interno dell'art. 2 comma 1 numero 3 contribuendo, così, alla diffusione e miglioramento della cultura in materia di conformità alla GDPR.

In linea generale, la tutela e la salvaguardia dei diritti e le libertà degli interessati rappresentano per KONECTA Italia un impegno costante in virtù del quale la Società si è dotata di un Data Protection Officer (DPO), di un'unità organizzativa dedicata e di un Modello Organizzativo Privacy fondato sulla definizione di specifici ruoli e responsabilità in ambito trattamento di dati personali. Inoltre, il Gruppo, in una prospettiva di compliance integrata e al fine di garantire una piena ed effettiva tutela dei dati personali, ha implementato un software di Governance, Risk & Compliance contenente un modulo Privacy verticale sul quale sono presenti il Registro dei Trattamenti da Titolare e Responsabile, l'Analisi di Rischio e le Valutazioni d'Impatto. In aggiunta, sono previsti corsi privacy obbligatori per tutti i dipendenti del Gruppo integrati con pillole formative periodiche su tematiche GDPR verticali.

In conclusione, nel corso del 2023, non sono occorse violazioni di dati personali, né reclami a seguito di esercizio dei diritti degli interessati né contestazione da parte delle Autorità Garanti.

### *Privacy e Impatti ESG*

In linea generale, il GDPR nasce con lo scopo di avere un impatto positivo sulla protezione delle persone fisiche e sul diritto alla protezione dei dati personali in termini di riservatezza, integrità e disponibilità.

In questa fase di profondo cambiamento tecnologico, incentrato principalmente sulla sostenibilità e sulla centralità dell'individuo, emergono nuovi contesti operativi caratterizzati da un utilizzo massivo ed intensivo di dati personali potenzialmente in grado di predire e automatizzare i processi decisionali aziendali canalizzandone le analisi su sistemi basati principalmente sull'intelligenza artificiale e sul machine learning.

La centralità del trattamento dei dati personali è diventata una variabile in grado di generare impatto positivo e diretto sulle persone: l'applicazione del principio Privacy by Design by Default, un'adeguata responsabilizzazione e un approccio antropocentrico nell'utilizzo di sistemi di AI tutela i diritti e delle libertà degli interessati e più in generale salvaguarda i diritti fondamentali dell'uomo da eventuali bias e iniquità algoritmiche. In tale contesto il binomio Informativa Privacy e Data Protection Impact Assessment si pone come principale strumento di trasparenza algoritmica a mitigazione dei rischi privacy correlati e a tutela dei diritti e libertà degli interessati.

Le tematiche GDPR hanno impatto diretto sulle 3 componenti della sostenibilità:

## *Ambientale*

Le politiche e le modalità di gestione dei dati personali possono influire sulle prestazioni ambientali di un'organizzazione. La raccolta, l'archiviazione e l'elaborazione dei dati richiedono energia e uso massivo di server fisici, in modo direttamente proporzionale alla quantità di dati gestiti. In questa ottica una raccolta eccessiva e un uso scorretto dei dati personali possono avere effetti negativi sugli sforzi dell'organizzazione per ridurre le emissioni e gestire i rifiuti elettronici. Ad esempio, uno studio pubblicato sul settimanale "The Economist" rileva come l'addestramento del modello di AI generativa ChatGPT-3 ha utilizzato 3,5 milioni di litri d'acqua, consumando 1,3 Gigawatt all'ora. Una quantità considerevole se si considera che il modello è stato addestrato facendo ricorso ad efficienti datacenter statunitensi. Si rende necessario, quindi, ricorrere all'automazione, ad attività di audit e di razionalizzazione, che si traducono in meno dati (sia archiviati in sistemi automatizzati che in documenti cartacei), meno e-mail e documenti stampati e, conseguentemente, in una minore impronta di carbonio ed un minore impatto sull'ambiente.

## *Sociale*

La raccolta dei dati personali implica una responsabilità sociale da parte dell'organizzazione, con l'obbligo di garantire la protezione dei dati personali e diritti e le libertà delle persone fisiche. Riconoscere il trattamento dei dati personali come un valore da includere in un contesto di etica sociale dei trattamenti può migliorare la percezione di sensibilità con cui l'organizzazione viene vista e come gestisce i suoi processi, spingendola verso un continuo miglioramento. Una maggiore trasparenza e conformi politiche di gestione dei dati personali si traducono, pertanto, in un miglioramento reputazionale, in una maggiore fiducia da parte degli Stakeholders, nonché in un conseguente miglior posizionamento sul mercato dell'organizzazione.

## *Governance*

Programmi maturi di governance dei dati personali, compresa una migliore gestione dei diritti degli interessati, rafforzano la conformità legislativa, migliorano l'approccio alla gestione dei rischi e riducono l'entità dei danni in caso di violazioni di dati personali derivanti da incidenti informatici o fisici.

In conclusione, la gestione della privacy rappresenta il mezzo con il quale garantire e salvaguardare i diritti e le libertà delle persone fisiche. Al tempo stesso contribuisce al rafforzamento delle prestazioni ambientali, nonché a un miglior posizionamento sul mercato dell'organizzazione derivante da una maggiore fiducia da parte degli Stakeholders con conseguenti impatti positivi anche livello economico finanziario.

## *Cybersecurity*

Nell'attuale contesto globale ed interconnesso, la protezione delle informazioni è un tema cruciale per le organizzazioni di ogni dimensione. La postura di sicurezza è dunque una colonna imprescindibile per KONECTA Italia, che attua un processo di analisi e miglioramento continuo nei confronti di tale tematica.

Gli attacchi informatici rappresentano oggi la più grande minaccia alle risorse di una Organizzazione e alle tre dimensioni della sicurezza delle informazioni - Riservatezza, Integrità e

Disponibilità. Infatti, la perdita anche di una sola di queste può avere effetti negativi molto importanti e da molteplici punti di vista: sia per l'Organizzazione stessa, compromettendone o mettendone a rischio la continuità operativa o l'esistenza, con gravi conseguenze finanziarie, reputazionali, legali od operative, sia sulle attività di business, andando ad intaccare la continuità operativa e la competitività dei propri clienti. È di fondamentale importanza, perciò, ai fini di prevenire tali impatti, che le tecnologie ed i processi di difesa evolvano continuamente, al pari delle minacce.

In questo scenario, KONECTA Italia considera la cybersecurity un elemento fondamentale per difendere i propri sistemi IT, le proprie infrastrutture informatiche ed i propri dati dai sempre più diffusi, insidiosi e sofisticati cyber attacchi.

KONECTA Italia ha pertanto ritenuto opportuno dotarsi di una Unità Organizzativa interna dedicata alla gestione della propria cybersecurity, con l'obiettivo di prevenire questo tipo di incidenti e, qualora essi dovessero verificarsi, identificarli rapidamente, valutarne l'estensione e gli impatti e limitarne il più possibile gli effetti negativi sulle proprie informazioni ed infrastrutture informatiche, inclusi i dati personali trattati all'interno dell'Organizzazione, siano essi relativi al personale interno o dei propri clienti e fornitori.

Gli impatti della gestione della cybersecurity possono essere a breve, medio o lungo termine, potenziali o effettivi, e possono essere sistematici o limitati a specifici contesti. Ad esempio, un impatto potenziale a lungo termine si manifesta nella perdita di fiducia dei clienti a seguito di una violazione dei dati, mentre un impatto potenziale a breve o medio termine è rappresentato dall'interruzione delle attività a seguito di un attacco informatico.

Gli attacchi cyber sono generalmente eventi isolati e non hanno carattere sistematico. Dal punto di vista economico, la sicurezza dei dati è cruciale per la continuità operativa e la competitività dei nostri clienti. Inoltre, la necessità di figure specializzate in tale ambito e l'acquisto di servizi e tecnologie dedicate, promuove opportunità di lavoro e di mercato.

Gli Stakeholders e le relative istanze in materia di sicurezza delle informazioni sono valutati e documentati nel Manuale del Sistema di Gestione Integrato nella parte ISO 27001. I diversi soggetti sono coinvolti in modo diverso in funzione del loro ruolo. Per quanto concerne i dipendenti, essi ricevono la formazione sulla sicurezza e sulle corrette modalità di gestione delle risorse aziendali ad essi affidate o a cui accedono.

Con le funzioni di Business si realizza un confronto continuo per rispondere alle esigenze dei clienti, che comprendono gli aspetti di cybersecurity. I fornitori sono invece interpellati sia in sede di qualifica, mediante la richiesta della certificazione ISO 27001 per i fornitori IT di servizio o, alternativamente, di altra documentazione attestante le pratiche di sicurezza adottate dalla terza parte, sia per la gestione di vulnerabilità di sicurezza dei sistemi da essi forniti, sia per eventuale supporto durante attività di analisi e/o contenimento di incidenti di sicurezza.



Scopri la nostra landing page  
sulla **sostenibilità**



<https://sostenibilitaitalia.konecta-group.com/>