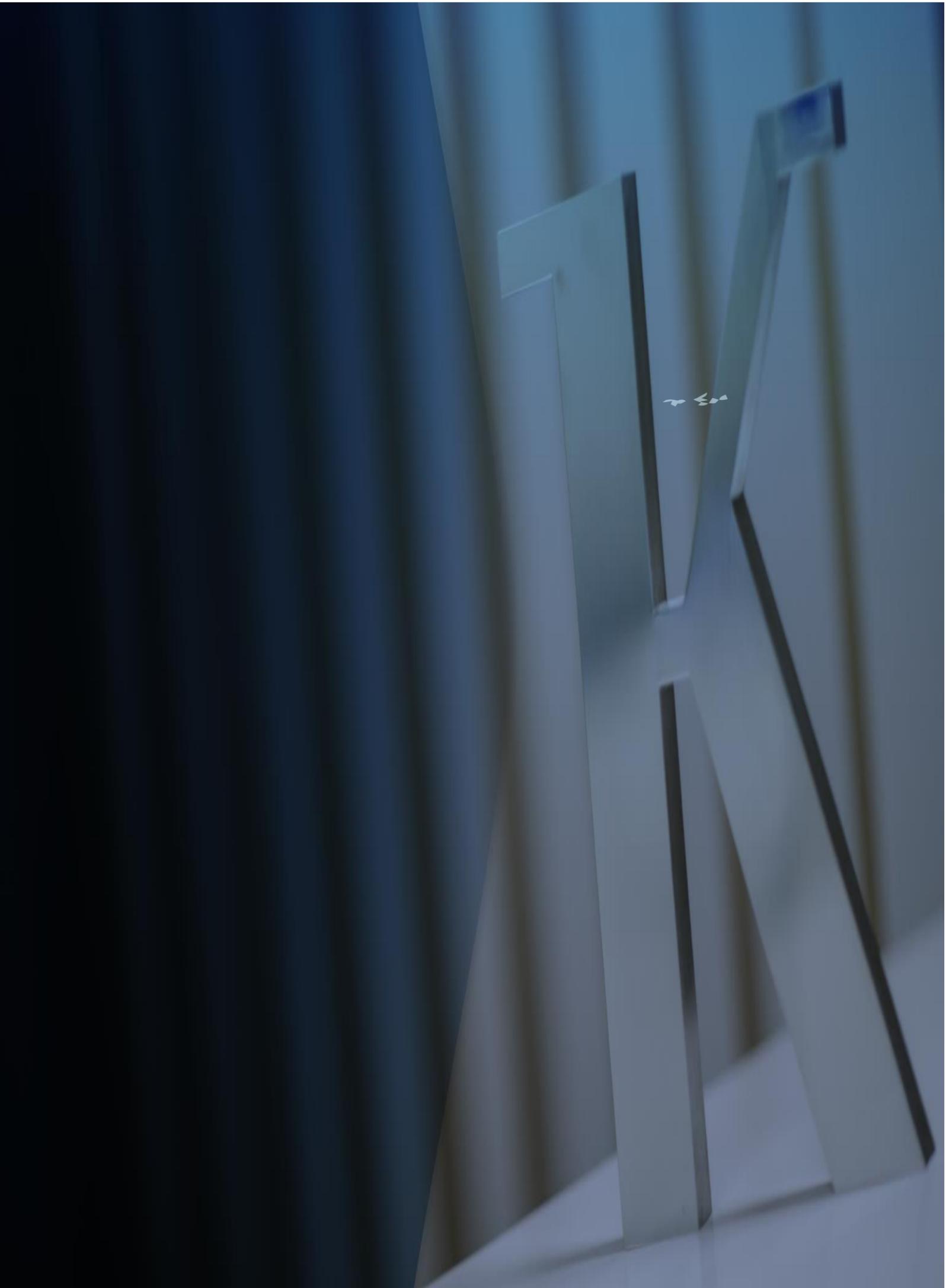




SINTESI BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Anno 2022

Comdata
Now part of Koneccta



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

(GRI 102-14)

Agli Stakeholders,

il 2022 è stato per il mondo intero un anno di repentini cambiamenti.

Per questo motivo siamo orgogliosi di presentare la nuova edizione del **Report di Sostenibilità di Comdata**, il documento che riassume **obiettivi, attività, impatti e risultati dell'organizzazione** nei confronti dei suoi stakeholder per quanto riguarda il perimetro italiano.

Alla sua terza edizione, il **Bilancio di Sintesi ESG** - si inserisce in un **percorso di sostenibilità sempre più articolato e strategico**, che mira alla progressiva integrazione delle tematiche ESG in ogni aspetto del business di Comdata: dalle politiche in favore delle persone all'ampliamento delle attività legate alla sostenibilità ambientale, per giungere, nel 2023, alla nuova definizione del **Piano di Sostenibilità** di Comdata, che indirizzerà le scelte strategiche future in accordo e sostenute dalla controllante Konecna.

Ciò, anche attraverso le nuove certificazioni specifiche ottenute come la SA8000 per il tema sociale, collegata alla UNI PDR 125:2022 riguardate la Parità di Genere, le ISO 50001 e 14064 per la gestione energetica e la gestione delle emissioni in atmosfera senza omettere la Certificazione ESG che abbraccia tutti i GRI e la certificazione ISO 37001 sull'anticorruzione, tema centrale e strategico nei valori aziendali.

Il 2022 è stato un anno **fortemente condizionato dal quadro politico internazionale** in tensione su larga scala, creando onde progressive che hanno impattato in primis il mercato dell'energia e delle materie prime, a tutti i livelli. Ciò si può considerare un punto di svolta storico e un'occasione di riflessione ampia sull'accelerazione di un cambio di ritmo verso un sistema energetico più pulito e sicuro. I cambiamenti che si sono delineati negli scorsi mesi e che sono tuttora in atto non saranno con tutta probabilità contingenti, ma imprimeranno effetti di lungo periodo, allineando progressivamente gli obiettivi industriali ed economici con quelli climatici e sociali.

In questo contesto in divenire, Comdata ha iniziato da ormai 3 anni a indirizzare il proprio *business model* per rispondere a spinte che erano ormai chiare ma che nell'anno appena passato si sono fatte più urgenti e necessarie.

Fenomeni ampi e strutturali come la crescita della popolazione mondiale, l'innalzamento delle temperature, l'esigenza di un mix energetico differente hanno necessariamente richiesto una profonda riflessione anche all'interno della nostra società. Per rispondere alle sollecitazioni di un momento storico e industriale senza precedenti, ci siamo interrogati su come posizionarci al meglio per cogliere le opportunità offerte dal sistema garantendo la generazione di valore per gli shareholder sul lungo periodo.

Su questa riflessione è nato nel 2022 il nuovo assetto del gruppo Konecna e societario, che nel 2023 prenderà corpo come player industriale nel mondo BPO che risponde con un'offerta tecnologica ampia e diversificata alla domanda di soluzioni industriali sostenibili, in coerenza con un sistema normativo e commerciale sempre più orientato a premiare le scelte low-carbon, mettendo a disposizione la propria capacità esecutiva e un know-how tecnico consolidato necessario alla loro realizzazione.

Per fare questo però e per supportare nel lungo termine un nuovo modo di porci come partner di business, risulta per noi fondamentale affrontare alcune sfide e portare a bordo catene di fornitura dinamiche e professionisti sempre più pronte a offrire soluzioni innovative in scenari in continuo cambiamento.

La nostra strategia di sostenibilità va in questa direzione, ponendo l'attenzione sul *climate change*, ma anche sulla valorizzazione delle persone, mettendo a fuoco la leva dell'innovazione come catalizzatore di benessere e includendo territori e comunità nello sviluppo di lungo periodo. Il nostro obiettivo è, quindi, coinvolgere le nuove generazioni che saranno la leadership del futuro e che sentono particolarmente i valori condivisi di sostenibilità ambientale, merito e rispetto della *diversity*.

Solo un approccio multidimensionale può garantirci una crescita duratura e la possibilità di scorgere nuove opportunità nelle sfide che il contesto internazionale ci offre.

Comdata è orgogliosa di aver abbracciato una modalità di lavoro ibrida e flessibile, fondata sulla **fiducia e sulla responsabilizzazione delle persone** e orientata alla migliore integrazione possibile tra lavoro e vita privata.

Consapevoli che si tratta solo di piccole azioni all'interno di uno scenario ampio e complesso, ci impegniamo a dare il nostro contributo per far sì che i valori alla base della nostra cultura aziendale agiscano da vera bussola in ogni nostra scelta.

La creazione di valore per gli Stakeholder, secondo un modello di **business sostenibile**, è un driver strategico di Comdata. Il Focus sull'**innovazione e le competenze** delle persone, senza escludere **integrità, moralità e correttezza**, sono gli elementi fondamentali per lo sviluppo della società.

A tutte le donne e gli uomini Comdata rivolgo, anche a nome del Consiglio di Amministrazione, un ringraziamento per la competenza e l'impegno che quotidianamente mettono nel loro lavoro, da cui derivano i risultati che abbiamo conseguito.

Grazie a voi e all'impegno profuso in questi anni da Comdata nel campo della sostenibilità e nell'implementazione di politiche e prassi per la gestione dei temi ESG ambientali, sociali e di governance, è stato anche confermato all'inizio del 2023 con il mantenimento della Certificazione ESG da parte di un ente terzo indipendente.

Consapevole del proprio ruolo nel mondo della transizione digitale, Comdata continuerà a portare avanti la sfida di supportare le persone, grazie alla sua cultura aziendale, basata sulla convinzione che sostenibilità e cooperazione possano essere la chiave per fare del presente il futuro che vogliamo.

Ringrazio i nostri Azionisti e i nostri Stakeholder, per gli stimoli che ci forniscono a perseguire uno sviluppo sostenibile e i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale per il determinante contributo alla crescita della Società.

CEO Comdata S.p.A.

Sommario

La Strategia di Sostenibilità	6
1 – Qualità ed Efficienza	8
2 – Soddisfazione del Committente	8
3 – Sostenibilità Ambientale e Sociale	9
4 – Innovazione e Miglioramento Continuo	9
5 – Coinvolgimento e Partecipazione	9
6 – Sostegno al Territorio	9
7 – Protezione e Valorizzazione dell'Ambiente	9
La Nostra Vision	10
La Nostra Mission	10
I Nostri Valori	10
Rispetto dell'Ambiente	10
Attenzione al Cliente	10
Innovazione	10
Sviluppo d'impresa	10
Trasparenza	11
Radicamento nel Territorio	11
Push for Higher Peaks	11
One house, All Voices	11
Vision, Mission, Values and Purpose	11
Vision	11
Mission	11
Valori	11
Purpose	12
Corporate Governance	13
Struttura del Gruppo	13
L'Assemblea dei Soci	14
Soci e titolari di diritti su azioni e quote	14
Il Consiglio di Amministrazione	15
Sintesi eventi 2022	16
La Creazione di un Business Sostenibile	17
L'evoluzione della nostra strategia di sostenibilità	17
6 Key Priority Targets:	18
Ambiente	19
Diritti Umani	19
Personale	19
Anticorruzione	19
Il Contesto Europeo - I Target Europei del Green Deal e il Fit for 55	20
Il Green Deal Industrial Plan for the Net-Zero Age	21
Il contesto italiano	22
Scenario economico e Transizione energetica	22
Piano di Sostenibilità	24
Infrastruttura - Sviluppo tecnologico	25
Competenze	25
Partnership	25
Relazioni con i Committenti	25
Il Dialogo con gli Stakeholder	26
Piano di "Stakeholder Engagement"	27
Clienti	28
Istituzioni	28
Impresa	28
Azionisti e Finanziatori	29
Fornitori	29
Lavoratori	30
Ore lavorate	31
Anzianità	32
Pari Opportunità	33
Formazione del Personale	36
Totale Ore di Formazione	36
Risorse Coinvolte nella Formazione – Ore per Risorsa	36
Costi della Formazione – Fatturato	36
Formazione Mensilizzata per Genere	36
Formazione Manageriale e Crescita Professionale	36
Formazione Salute e Sicurezza	37
Formazione Etica (D.Lgs 231 2001)	37
Formazione Anticorruzione – Truffa e Frode	37

Matrice Sinottica di Materialità –	39
Analisi di Materialità 2022	39
Temi Materiali che Contribuiscono al Raggiungimento degli SDG's	43
Progetti ESG	44
Ambiente - Comunità Interna-Esterna e Territorio	44
Progetti in ambito Sostenibilità - Acquisti	44
Il legame con il territorio e la responsabilità sociale d'impresa	44
Percorsi di Inserimento Lavorativo rivolti a persone in esecuzione penale	44
Progetto Comdata e Caritas insieme	44
Raccolta Tappi Regalaci un Mattone	45
Raccolta Tappi- Dall'Acqua per l'Acqua	45
Progetto "Salviamo le Api"	46
Progetti in ambito Sostenibilità Ambientale	47
Sostenibilità Acquisti	47
Progetto – No.W! – No Waste Alimentare	48
L'Analisi Integrata dei Rischi	48
Temi Materiali, Rischi e Modalità di Gestione	50
Temi Materiali per Processi	51
I vantaggi e le opportunità di innovazione offerte dalla gestione sostenibile	52
I vantaggi per Comdata e stakeholder	53
Inclusività degli stakeholder, Materialità, Completezza, Contesto di sostenibilità	53



Comdata
 Now part of Konecna

LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

Comdata lavora ogni giorno per creare valore condiviso, affrontare le sfide ambientali e i bisogni sociali attuali e futuri, e per condurre l'Italia tra i Paesi tecnologicamente più avanzati, avvalendosi di tecnologie altamente performanti ed ecosostenibili per colmare il gap infrastrutturale esistente e garantire un accesso alla rete uniforme e paritario per i lavoratori.

In considerazione delle attività di business in cui è impegnata, Comdata persegue il proprio purpose di contribuire al miglioramento della qualità di vita delle persone e quindi delle famiglie, delle imprese e dei lavoratori, contribuendo al mantenimento e all'offerta di servizi all'avanguardia e affidabili, nel rispetto dell'ambiente e della libera concorrenza. Comdata crede fortemente nella potenzialità di offrire la combinazione ottimale di persone, processi e tecnologia come strumento per ridurre le disuguaglianze, distribuire più equamente le opportunità e sostenere la trasformazione verso uno sviluppo sostenibile che tuteli l'ambiente e le persone: è in quest'ottica che contribuisce attivamente al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile – **Sustainable Development Goals, SDG's** – definiti nel 2015 dall'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) con l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.

I FATTORI DISTINTIVI PER LA SOSTENIBILITÀ DI COMDATA	LE SFIDE AMBIENTALI E I BISOGNI SOCIALI A CUI RISPONDONO
<p>Innovazione e Tecnologia per l'Ambiente Nell'adottare misure volte a minimizzare complessivamente l'impatto sull'ambiente e sul territorio nella catena del valore del business, Comdata ricerca soluzioni innovative e tecnologie che garantiscano un'infrastruttura di rete performante ed ecosostenibile.</p>	<p>Consumo di Risorse Naturali: Ridurre il consumo di risorse naturali grazie all'utilizzo di materiali più sostenibili, facilmente riciclabili e che non richiedano processi di estrazione, nonché flessibili e resistenti all'usura del tempo, compreso le infrastrutture Hardware utilizzate per i servizi offerti.</p> <p>Suolo e Sottosuolo, Tutela Paesaggistica e Culturale: Favorire l'utilizzo di infrastrutture HW e SW esistenti e implementare tecniche informatiche con un basso impatto ambientale.</p> <p>Gestione dei Rifiuti: Favorire una gestione efficiente dei rifiuti prodotti riducendo, dove possibile, la quantità di quelli destinati allo smaltimento, prediligendo attività di recupero e riciclo delle risorse.</p> <p>Digitalizzazione: Armonizzare con la vita lavorativa forme di lavoro agile (Smart Working) e attività da remoto, consentendo la riduzione degli spostamenti delle persone con conseguente mitigazione degli impatti sull'ambiente e sulla collettività.</p> <p>Climate Change: Promuovere iniziative volte a ridurre la carbon footprint delle proprie attività operative e di business, monitorare e ridurre i consumi energetici e le emissioni di gas serra.</p>
<p>Investire nella Crescita delle Persone come Motore della Strategia di Sostenibilità Comdata offre programmi di formazione e sviluppo, un sistema di Welfare rispondente ai loro bisogni, programmi socioassistenziali a supporto del benessere delle persone e garantisce la Salute e Sicurezza sul Lavoro; crede che diversità e pluralità siano valori per un ambiente aperto, stimolante e innovativo, capaci di promuovere comportamenti efficaci e virtuosi; sviluppa iniziative e progetti che mirano a garantire le pari opportunità, l'inclusione e la partecipazione della comunità.</p>	<p>Ambiente di Lavoro Sicuro e Orientato al Benessere: Promuovere la conciliazione vita-lavoro, il benessere e la Salute e Sicurezza sul Lavoro delle persone per coltivare la prossima generazione di leader. Valorizzare il talento del capitale umano e delle capacità individuali.</p> <p>Pari Opportunità, Diversità e Inclusione: Garantire, in tutti i processi che afferiscono alle risorse umane, pari opportunità professionali e piena inclusione a tutte le persone, indipendentemente dal genere, dall'età, dall'orientamento e dall'identità sessuale, dalla disabilità, dallo stato di salute, dall'origine etnica, dalla nazionalità, dalle opinioni politiche, dalla categoria sociale di appartenenza e dalla fede religiosa, garantendo e mantenendo un ambiente di lavoro eterogeneo.</p>
<p>Gestione Responsabile del Business Comdata si impegna a condurre un business responsabile lungo tutta la catena del valore, ponendo al</p>	<p>Promozione di Valore e Partecipazione per Tutta la Comunità: Sostenere l'uguaglianza di condizioni di tutti i cittadini nell'accesso a risorse, informazioni e servizi. Favorire l'inclusione sociale e la valorizzazione della diversità.</p>
<p>Gestione Responsabile del Business Comdata si impegna a condurre un business responsabile lungo tutta la catena del valore, ponendo al</p>	<p>Responsabilizzazione della Catena di Fornitura: Garantire il rispetto di criteri sociali e ambientali in fase di valutazione dei valutando fornitori e partner commerciali sia durante la selezione sia periodicamente attraverso un modello di <i>vendor rating</i>. Sensibilizzare i fornitori lungo l'intera <i>supply chain</i> su tematiche ESG.</p>

I FATTORI DISTINTIVI PER LA SOSTENIBILITÀ DI COMDATA	LE SFIDE AMBIENTALI E I BISOGNI SOCIALI A CUI RISPONDONO
<p>centro l'integrità e il rispetto delle regole, principi cardine della cultura aziendale che guidano le relazioni con tutti gli stakeholder.</p>	 <p>Lotta alla Corruzione: Contrastare la corruzione in ogni sua forma, nel pieno rispetto della legislazione vigente e delle Convenzioni internazionali, sviluppando pratiche incisive, concrete e trasparenti in linea con il Codice Etico e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231 del 8 giugno 2001 adottati da Comdata in accordo alla ISO 37001 su cui Comdata è certificata.</p>
	 <p>Privacy e Sicurezza dei Committenti e dei Lavoratori: Garantire la tutela della privacy e la sicurezza dei dati e dei processi legati al mondo ICT, attraverso l'adozione di politiche di Information Security volte a prevenire attacchi che potrebbero pregiudicare la continuità del servizio offerto, l'affidabilità della rete e generare episodi di <i>data breach</i> e <i>data leak</i>.</p>

Nel corso del 2022 l'Azienda ha intrapreso un percorso di analisi, a fronte anche delle richieste della controllante Konecta, focalizzandosi sugli aspetti positivi e negativi che la interessano (effettivi) o che potrebbero interessarla (potenziali) lungo la sua value chain. Questo ulteriore livello di approfondimento ha permesso di identificare i temi che rappresentano gli effetti più significativi che Comdata ha o potrebbe avere sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi gli impatti sui diritti umani. Per questo si rimanda alla matrice di materialità 2022.

Consapevole del proprio ruolo di facilitatore degli aspetti di sostenibilità, Comdata si pone l'obiettivo non solo di ridurre progressivamente i propri impatti negativi, ma di creare un business in grado di contribuire positivamente e concretamente allo sviluppo sostenibile.

Di qui l'esigenza di rafforzare ulteriormente la propria strategia di sostenibilità, a partire dall'identificazione di veri e propri pilastri che verranno declinati dall'organizzazione per consolidare il proprio impegno di medio e lungo periodo. Ogni pilastro, concreto e ambizioso, è volto alla creazione di valore e alla piena integrazione della sostenibilità nella conduzione del business.

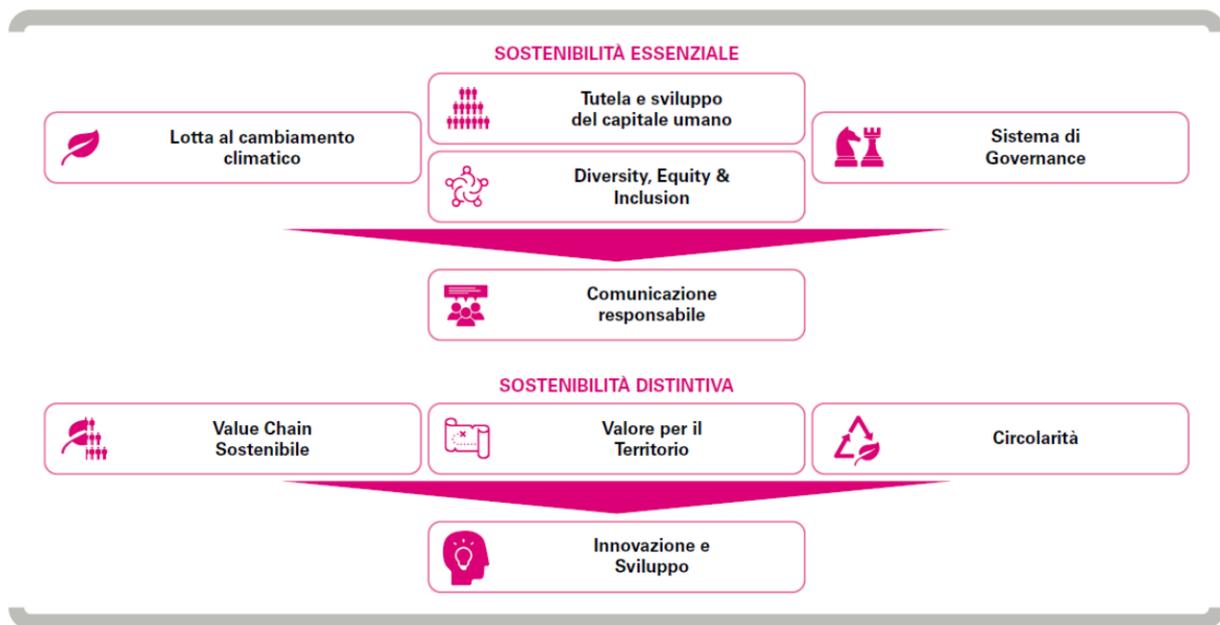
- **Lotta al Cambiamento Climatico:** definire una strategia di decarbonizzazione di lungo periodo a partire dalla mappatura delle emissioni della value chain fino alla definizione di un percorso di riduzione delle emissioni dirette e indirette in base agli obiettivi SBTi [Science Based Targets] definiti e condivisi a livello di gruppo;
- **Tutela e Sviluppo del Capitale Umano:** garantire il benessere e la sicurezza delle persone, valorizzare il talento dei lavoratori e le capacità individuali come assicurare lo sviluppo personale e professionale delle proprie risorse;
- **Diversity, Equity & Inclusion [DE&I]:** potenziare i programmi dedicati a valorizzare le unicità e le differenze che contraddistinguono le persone, garantendo pari opportunità e rafforzando una cultura inclusiva, in coerenza con i valori aziendali;
- **Sistema di Governance:** rafforzare il presidio nella gestione dei temi ESG rilevanti, rinnovando il proprio impegno ad adottare politiche e prassi che rispecchino la Mission, la Vision e i Valori Aziendali con l'obiettivo di preservare e aumentare il valore per i propri stakeholder, mantenere la fiducia sul territorio e garantire la sostenibilità ambientale sociale ed economica;
- **Comunicazione Responsabile:** mantenere sempre attivo il dialogo con gli stakeholder, comunicando in maniera responsabile i risultati conseguiti e gli impegni presi e veicolando in misura efficace, chiara e trasparente la brand identity della Società;
- **Value Chain Sostenibile:** sviluppare un modello di value chain sostenibile, aumentando la consapevolezza degli attori coinvolti sui temi ESG e coinvolgendo l'intera filiera nell'adozione dei più elevati standard di qualità e responsabilità ambientale e sociale;
- **Valore per il Territorio:** supportare le comunità locali favorendo, ove possibile, il superamento del digital divide, rafforzando i programmi di coinvolgimento degli stakeholder e creando valore per le comunità dove interviene, al fine di rispondere anche ai bisogni sociali del territorio;
- **Circularità:** definire una strategia di gestione delle risorse al fine di incrementare la sostenibilità dell'infrastruttura, sviluppando modelli di business che rispondano alle sfide dell'economia circolare;
- **Innovazione e Sviluppo:** investire continuamente nella ricerca con l'obiettivo di apportare

costante innovazione tecnologica, instaurando collaborazioni con aziende leader del settore, puntando a tecnologie all'avanguardia e identificando soluzioni che garantiscano un'infrastruttura di rete altamente performante;

- **Proteggere il Territorio e la Biodiversità:** investendo i specifici progetti atti a preservare il capitale naturale (flora e fauna) per contribuire a preservare i più importanti e strategici anelli della catena della vita.

Tali pilastri sono stati suddivisi in due aree di azione che rappresentano la sostenibilità per Comdata: i primi costituiscono pilastri della “**sostenibilità essenziale**”, ovvero i temi sui quali le organizzazioni private e pubbliche, a prescindere dal settore, si stanno universalmente impegnando; i secondi costituiscono i pilastri della “**sostenibilità distintiva**”, ovvero temi che caratterizzano non solo le organizzazioni operanti nel settore BPO, ma che possono differenziare l’impegno di Comdata nella conduzione di un business sostenibile.

PILLAR DELLA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ



Sei Pilastri alla Base dell’Azione di Comdata

1 – Qualità ed Efficienza

Ottenere il Meglio dalle Risorse Disponibili

Comdata persegue gli obiettivi societari inserendo in ogni attività il principio di ottimizzazione, cercando quindi di ottenere il miglior risultato possibile in base alle risorse umane, tecnologiche e finanziarie a disposizione. Per mantenere la sua promessa di efficienza, Comdata adegua costantemente organizzazione, competenze e strumenti di lavoro, stando al passo dei progressi tecnici dei settori che presidia e fornendo al personale adeguata formazione.

2 – Soddisfazione del Committente

Rispondere alle Aspettative e Anticipare i Bisogni

La soddisfazione dei committenti e dei clienti è un fattore chiave nella crescita di Comdata. Questa è perseguita attraverso l’ascolto propositivo delle loro esigenze, la linearizzazione dei processi e periodici confronti costruttivi, allo scopo di monitorarne il livello di apprezzamento. Lo scambio di opinioni è un’occasione per rafforzare la fiducia reciproca e raccogliere feedback utili a migliorare l’offerta.

3 – Sostenibilità Ambientale e Sociale

Crescere Economicamente in Armonia con l'Ambiente e la Comunità

Per Comdata non esiste vera crescita economica se questa non è associata a un progresso sociale e a una riduzione di impatto ambientale.

In tutto ciò che fa, la società intende dunque proteggere e rigenerare le risorse naturali, economiche e sociali a disposizione della collettività.

Per avere successo nel tempo, un'impresa deve, infatti, essere in grado di supportare il **benessere della comunità** a cui appartiene e **consegnare alle generazioni future un ambiente migliore di come l'ha trovato**.

4 – Innovazione e Miglioramento Continuo

Adottare Strumenti Innovativi per Elevare le Prestazioni

L'innovazione è necessaria per raggiungere gli obiettivi di efficienza, soddisfazione del cliente e rispetto dell'ambiente che Comdata si pone. Digitalizzazione dei processi, uso di prodotti a basso impatto ambientale e diffusione di nuove competenze tra il personale sono i principali strumenti per promuovere l'attitudine al miglioramento e per rendere quest'ultimo effettivo nella pratica quotidiana.

5 – Coinvolgimento e Partecipazione

Favorire lo Scambio di Idee e il Senso di Appartenenza

Comdata promuove la cooperazione e lo scambio di conoscenze, affinché il lavoro sia una forma di arricchimento personale e motivo di orgoglio. Attraverso il dialogo e la comunicazione interna, Comdata vuole diffondere la consapevolezza fra soci e lavoratori di far parte di un unico, solido e ambizioso progetto, stimolando il senso di appartenenza e favorendo la circolazione delle idee.

6 – Sostegno al Territorio

Valorizzare la Società Supportando le Comunità

Il legame tra Comdata e le comunità è molto stretto. Per aumentare il proprio valore e per essere sempre più competitiva sul mercato, Comdata cresce attraverso una politica di ampliamento dei servizi offerti che riguarda diverse aree di business e coinvolge attività meritevoli del territorio. Il sostegno alle comunità locali avviene anche tramite rapporti corretti con fornitori, istituzioni e associazioni.

7 – Protezione e Valorizzazione dell'Ambiente

Partecipare a programmi di Protezione e Preservazione Naturale

Pur non incidendo direttamente con le proprie attività Comdata ha deciso di contribuire al mantenimento e protezione delle ricchezze ambientali e di agevolare i primi anelli della vita con progetti e iniziative specifiche.

LA NOSTRA VISION

Essere riconosciuti come una tra le migliori aziende al mondo nei servizi di BPO per affidabilità e centralità del cliente.

Mantere e aiutare la collaborazione e il lavoro in team.

LA NOSTRA MISSION

Dall'outsourcing delle interazioni e dei processi che coinvolgono i clienti finali alle tecnologie e alle attività di consulenza tese a migliorare la customer experience, tutti i nostri servizi puntano a un unico obiettivo: **aiutare i nostri committenti a massimizzare il valore del cliente finale**: il consumatore.

I NOSTRI VALORI

- La **Trasparenza, la Lealtà e la Passione** delle Relazioni.
- Lo **sviluppo delle Persone** basato sui risultati.
- **L'ascolto e la Responsabilità**.

Lavorare con impegno al fine di perseguire **l'efficacia e l'efficienza** dei servizi forniti, attenzione alla **qualità** e sensibilizzazione per la **sostenibilità ambientale**, per la **salute**, la **sicurezza** e **protezione dei dati e delle informazioni**.

Rispetto dell'Ambiente

Ci impegniamo a rispettare l'ambiente, convinti che sia una vera e propria ricchezza economica e sociale. Facciamo attenzione all'uso delle fonti e salvaguardiamo le risorse naturali, nella prospettiva di un futuro sostenibile.

Attenzione al Cliente

Abbiamo un approccio basato sul mercato, per plasmare le soluzioni intorno a requisiti ed esigenze effettive del committente. Operiamo con gruppi esperti, professionali e competenti che studiano e analizzano i processi dei committenti individuando le criticità per il raggiungimento di soluzioni lineari, chiare ed efficaci.

Mentre l'era digitale presenta opportunità illimitate, la customer experience è la chiave delle soluzioni efficaci. Siamo pensatori e fautori, siamo risolutori naturali di problemi, facciamo in modo che le cose accadano.

L'autonomia e la tecnologia rinforzano le competenze dei nostri agenti, strumenti necessari per produrre valore con competenze e soluzioni comprovate e sperimentate a livello mondiale.

Innovazione

Siamo un'azienda dinamica, in grado di rispondere alle sfide di un mercato in costante evoluzione, mettendo a disposizione dei nostri clienti un team di persone qualificate e la passione che lo anima. Ci contraddistinguiamo per il nostro entusiasmo nel voler conoscere e capire a fondo il mercato, al fine di fare concretamente la differenza in ogni singola interazione e innovazione.

Sviluppo d'impresa

Investiamo in progetti evoluti e in nuove tecnologie per essere all'avanguardia sul mercato e creare valore in tutti i business in cui operiamo. Continuiamo a crescere grazie al lavoro quotidiano delle

nostre persone.

Trasparenza

Ci impegniamo da sempre con responsabilità, correttezza, trasparenza e rispetto, adottando misure di tutela in ogni fase: dalla stipula alla gestione del contratto servizi, perché il nostro asset principale sono i clienti.

Radicamento nel Territorio

Abbiamo lo sguardo rivolto al futuro e, anche adesso che siamo grandi, non dimentichiamo da dove siamo partiti. Le radici sono ciò su cui si fonda il nostro successo, per questo le preserviamo con grande impegno e responsabilità.

Push for Higher Peaks

Cerchiamo sempre di fare meglio, come individui e come azienda. Ispirati dalla continua ricerca dell'eccellenza, non ci stanchiamo mai di imparare e di ridefinire le regole. Migliorare e crescere è una priorità.

One house, All Voices

Lasciamo che il talento di ciascuno si esprima e per questo incoraggiamo le prospettive di tutti. Nella diversità troviamo grande armonia.

VISION, MISSION, VALUES AND PURPOSE

Vision

Essere un innovatore riconosciuto a livello internazionale per gestire l'evoluzione delle modalità di comunicare con gli utenti dei vari servizi offerti.

Mission

Portiamo crescita e innovazione tecnologica ai nostri clienti e investitori, grazie a strumenti di marketing e comunicazione etici e di facile utilizzo, sviluppati con passione da un team affidabile e competente.

Valori

I quattro valori aziendali di Passion, Trust, Open-Mindedness e Caring guidano le nostre scelte strategiche e costituiscono le fondamenta per la crescita sostenibile di Comdata.



Passion



Trust



Open-mindedness



Caring

Purpose

Promuoviamo servizi sostenibili attraverso tecnologie innovative che promuovono il benessere, la consapevolezza e il progresso digitale per la società, le imprese e gli utenti.

Il nostro obiettivo determina le ragioni per cui l'Azienda prende, sempre più, decisioni ispirate alla sostenibilità e all'integrità, valori ormai strutturali nel modo attuale.

L'impatto di Comdata sulle comunità è avvalorato dal suo contributo attivo al miglioramento e al progresso della società attraverso il suo modo di gestire i servizi.

Il concetto di "benessere", in particolare, comprende una serie di aspetti:

- Benessere economico per chi sceglie le soluzioni di Comdata (soluzioni di qualità che portano valore e soddisfazione alle aziende);
- Benessere emotivo per gli utenti finali: le soluzioni di Comdata sono progettate per promuovere il rispetto per gli utenti finali, la protezione dei dati e la rilevanza dei messaggi;
- Benessere sociale e umano per le comunità in cui Comdata è radicata e per le persone che lavorano con esso a qualsiasi livello.

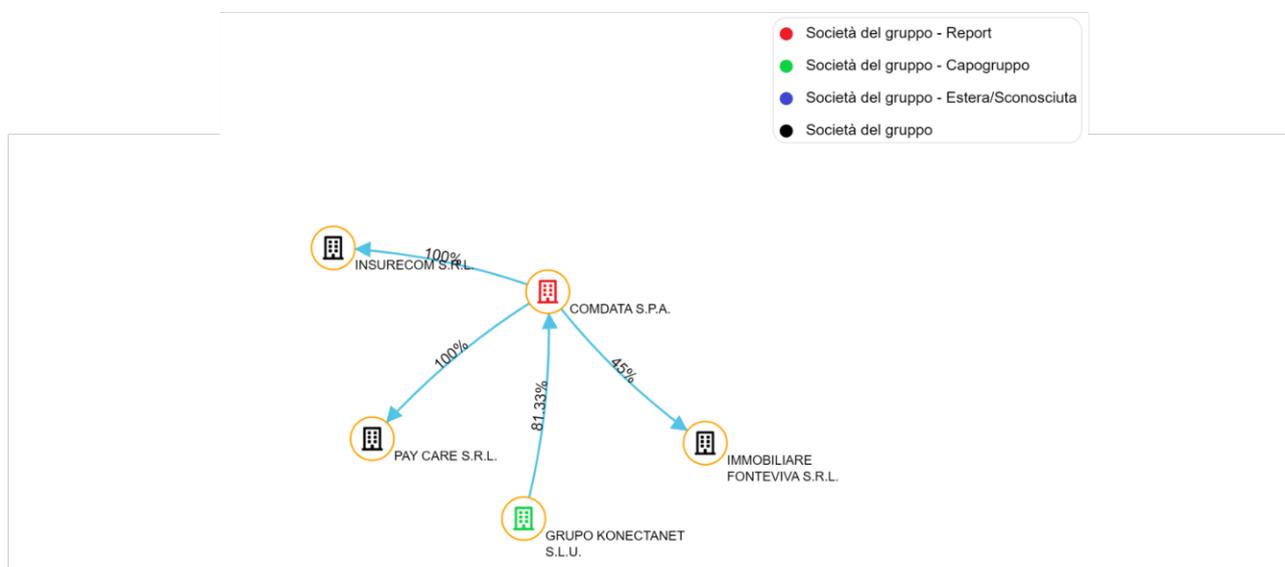
Comdata
part of Konec



CORPORATE GOVERNANCE

GRI 102-5 GRI 102-13 GRI 102-18 GRI 102-23 GRI 102-22 GRI 102-24 GRI 405-1

Struttura del Gruppo



Gli organi di governo di Comdata sono stati aggiornati in data 25/10/2022 rappresentati dal Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) e dal Collegio Sindacale. Il modello di gestione e di governo è ispirato ai principi e alle logiche della sostenibilità, che rappresentano la prospettiva di riferimento fondamentale, unitamente alle disposizioni normative e ai regolamenti. Il sistema di Governance Comdata prevede il coinvolgimento diretto degli executive nelle tematiche economiche, sociali e di sostenibilità. Questo modus operandi consente di realizzare processi decisionali snelli e rapidi, che da sempre contraddistinguono la Governance di Comdata. Il C.d.A. definisce, altresì, le linee di indirizzo del sistema di gestione dei rischi e di controllo interno al fine di individuare, misurare, gestire e monitorare i principali rischi afferenti alle attività realizzate dalla società, identificando un livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici. La revisione legale dei conti è affidata a Deloitte & Touche S.p.A., società di revisione indipendente. La gestione di Comdata è supportata da un sistema strutturato di reporting sull'andamento del business e sull'avanzamento dei progetti fondamentali. Questo consente anche la corretta applicazione dei sistemi di remunerazione e incentivazione, in un'ottica di sostegno e valorizzazione del merito e secondo il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati, anche quelli di natura ambientale e sociale. Il Consiglio di Amministrazione di Comdata è composto da sette membri, di cui due con deleghe. L'età media dei consiglieri è di 53 anni. Non vi è attualmente presenza femminile.

Per tutelare e preservare il modello organizzativo aziendale e di gruppo, e per rispettare la normativa e il Codice Etico, sono stati sviluppati appositi meccanismi di governo, controllo e monitoraggio.

Agli Organi Sociali di Comdata spetta il compito di monitorare l'andamento della gestione aziendale e di tracciare le linee di sviluppo futuro.

Sono organi della Società:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio di Amministrazione (CdA);
- il Comitato Soci;
- il Collegio dei Sindaci;
- l'Organismo di Vigilanza (OdV).

L'Assemblea dei Soci

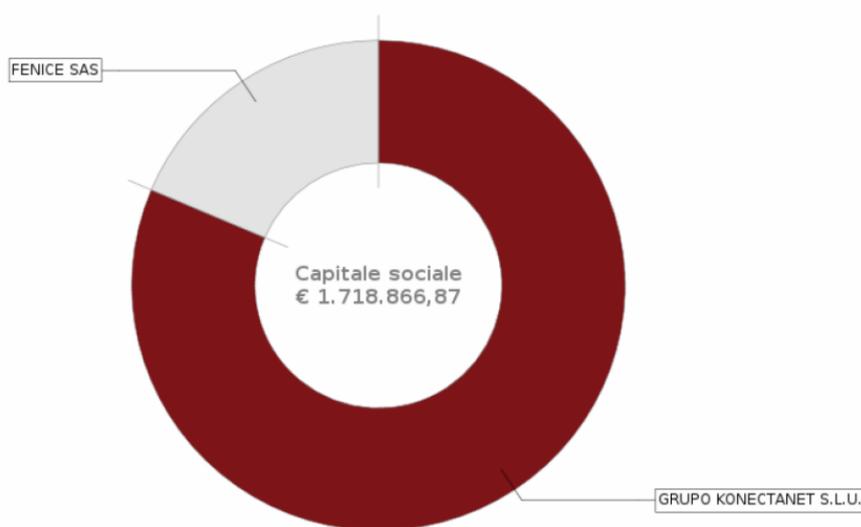
L'Assemblea dei Soci ha luogo almeno una volta all'anno e delibera, su proposta del Consiglio di Amministrazione, sulla base di un progetto o di una relazione da questo predisposta e sulle modificazioni statutarie previste dall'art. 2.365 del Codice Civile. Nelle Assemblee hanno diritto al voto coloro che risultano iscritti nel Libro Soci da almeno 90 giorni.

Le funzioni dell'Assemblea dei Soci sono di approvazione del bilancio d'esercizio, nomina e determina dei compensi del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e del soggetto deputato al controllo contabile (revisore dei conti), approvazione dei regolamenti interni e delibera sugli argomenti riservati alla sua competenza in base a quanto dispongono la legge e lo Statuto.

Nell'ottobre 2022 si è svolta l'Assemblea dei Soci, che ha registrato la presenza del 100% del capitale per ratificare la nomina del nuovo CdA.

Soci e titolari di diritti su azioni e quote

Sintesi della composizione societaria e degli altri titolari di diritti su azioni o quote sociali al 29/05/2023



Il grafico e la sottostante tabella sono una sintesi degli assetti proprietari dell'impresa relativa ai soli diritti di proprietà, che non sostituisce l'effettiva pubblicità legale fornita dall'elenco soci a seguire, dove sono riportati anche eventuali vincoli sulle quote.

Socio	N. azioni	Valore	%	Tipo diritto
GRUPO KONECTANET S.L.U.	31.591.506			proprietà'
FENICE SAS	7.232.024			proprietà'
CANTURI MASSIMO CNTMSM58R04L669D	5.495			proprietà'
GRUPO KONECTANET SOCIEDAD LIMITADA	4.381			proprietà'
MELNIK RONEN BEZALEL MLNRNB67B07Z404N	3.103			proprietà'

GRUPO KONECTANET SLU	1.001	proprietà'
MANZARI DIDIER MNZDDR77D15Z110X	547	proprietà'
BESSO MARCO BSSMRC83L08C352M	411	proprietà'
D'APOLITO MARIACARMEN ILARAS DPLMCR80T56A509R	411	proprietà'
ESPOSITO LUIGI SPSLGU79C06E791F	411	proprietà'
VAROTTO ALESSANDRO VRTLSN64P21G224T	411	proprietà'
PELLICENA MATIAS PLLMTS74A29Z600S	206	proprietà'
ARMANI ANDREA RMNDR62P10G337C	206	proprietà'
USLU YASIN SLUYSN76H25Z243C	137	proprietà'

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) provvede alla gestione dell'impresa ed è a tale scopo investito di tutti i più ampi poteri di amministrazione, salvo quelli che per norma di legge o dello Statuto spettano all'Assemblea.

In particolare, al CdA è riservata in via esclusiva la competenza in relazione alle decisioni più importanti sotto il profilo economico e strategico e in termini di incidenza strutturale sulla gestione, ovvero funzionali all'esercizio dell'attività di monitoraggio e di indirizzo della Società.

È nei compiti del Presidente convocare il CdA, fissare l'ordine del giorno, coordinare i lavori e provvedere affinché i consiglieri siano informati sulle materie iscritte all'ordine del giorno.

Il Consiglio di Amministrazione di Comdata si è riunito 15 volte nel corso dell'esercizio 2022.

Il nuovo CdA si compone come segue:

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

Dati finanziari chiave

	31/12/2022		31/12/2021		31/12/2020
Totale valore della produzione	349.042.275	6% ▼	371.467.080	10% ▲	336.951.259
Utile (Perdita) dell'esercizio	-77.948.830	166% ▼	117.796.805	157% ▲	-207.410.103



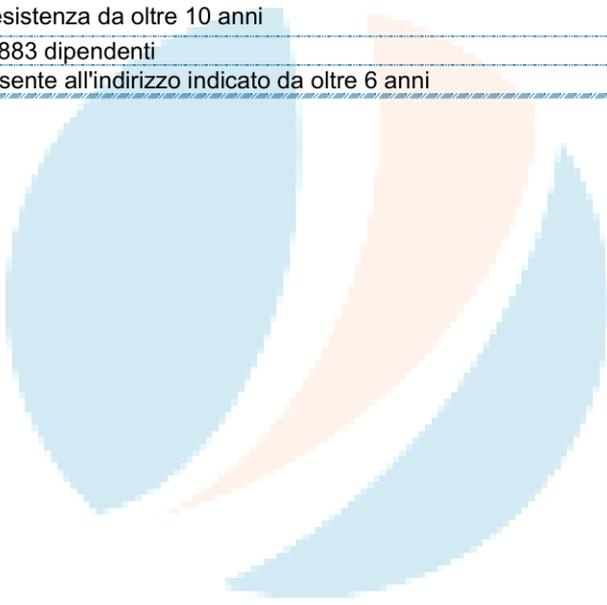
Dati finanziari chiave - Consolidato

	31/12/2021		31/12/2020		31/12/2019
Totale valore della produzione	982.474.000	9% ▲	903.321.000	6% ▼	963.381.000
Utile (Perdita) dell'esercizio	102.893.000	154% ▲	-191.061.000	341% ▼	-43.332.000



SINTESI EVENTI 2022

↑	Il Valore della Produzione è superiore alla media del settore
↓	Il Valore della Produzione è diminuito da € 371,467,080 a € 349,042,275 rispetto all'esercizio precedente
↑	Il punteggio di rischio di questa società è aumentato da 58 a 73
↓	I profitti al netto delle imposte sono inferiori alla media del settore
↓	I profitti al netto delle imposte sono diminuiti da € 117,796,805 a € -77,948,830 rispetto all'esercizio precedente
↑	Il limite di credito per questa società è aumentato da € 2,500,000 a € 4,200,000
↔	La società ha proprietà estera
↔	I rendiconti finanziari registrati risalgono a 7 mesi fa
↑	Non ci sono protesti a carico della società
↑	La società è in esistenza da oltre 10 anni
↔	La società ha 6,883 dipendenti
↔	La società è presente all'indirizzo indicato da oltre 6 anni



Comdata
Now part of Konecna

LA CREAZIONE DI UN BUSINESS SOSTENIBILE

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (**Sustainable Development Goals** o, in forma abbreviata, **SDG's**) sono i 17 goals, strettamente collegati tra loro, definiti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite (Agenda 2030). Comdata, come primo approccio agli SDG's ha individuato i seguenti obiettivi quali strettamente inerenti all'attività svolta.

L'evoluzione della nostra strategia di sostenibilità



La strategia di sostenibilità di Comdata, che si è sviluppata nel corso degli ultimi anni sulle cinque direttrici - **Ambiente, Persone, Innovazione, Comunità e Governance** - ha visto nel 2022 importanti passi avanti nella direzione dei principali obiettivi definiti sul percorso ESG.

Comdata ha voluto adottare un approccio lungimirante nelle proprie strategie e si è sforzata di intercettare le dinamiche e le necessità dettate dal processo di decarbonizzazione e dagli obiettivi di sviluppo sostenibile. Ciò sta consentendo progressivamente da un lato a migliorare il proprio footprint carbonico, dall'altro a portare un contributo alla filiera, ponendosi come abilitatore nei confronti dei committenti - attraverso lo sviluppo di soluzioni tecnologiche low e zero carbon o circolari per i servizi offerti - e come stimolatore nei confronti dei fornitori - attraverso una spinta alla loro classificazione ESG e un allineamento sugli obiettivi di carbon neutrality.

Comdata si impegna nel miglioramento delle proprie performance emissive attraverso l'attività dedicata del team di gestione dei sistemi di management orientata al raggiungimento degli obiettivi di carbon neutrality e rendiconta l'eleggibilità anche attraverso lo sviluppo di studi di Life Cycle Assessment. Nella definizione di obiettivi di riduzione delle emissioni, Comdata si muove con una vision a medio e lungo termine e ha definito un piano di decarbonizzazione nel rispetto dell'Agenda 2030.

L'investimento necessario a questo scopo, sia in termini di risorse umane che economico, seppur oneroso, consente il rafforzamento aziendale in termini di competitività e di reputazione.

Comdata si pone come un abilitatore e integratore di innovazione per la transizione energetica e l'economia circolare, attraverso un impegno diretto nella ricerca e sviluppo di soluzioni tecnologiche sostenibili, nel project development e nel miglioramento e linearizzazione dei servizi e processi gestiti nell'ottica di una minimizzazione degli impatti ambientali ed emissivi tra i primi obiettivi. La ricerca e

lo sviluppo di soluzioni tecnologiche e gestionali innovative e sostenibili per l'industria vedrà un impegno diretto sempre maggiore nei prossimi anni. Parlatemene Comdata manterrà il proprio impegno e interazione con ecosistema circostante in modo innovativo e motivante.

Comdata si pone come promotrice di un nuovo paradigma sostenibile lungo tutta la catena del valore, dai fornitori - con i quali interagisce anche attraverso la lente ESG e che coinvolge negli assessment sociali e sugli obiettivi ambientali - ai territori nei quali opera. Attraverso le attività di Corporate Social Responsibility Comdata crea valore economico e sociale crescente per i territori e le comunità.

La strategia di sostenibilità riveste un'importanza fondamentale nel sistema valoriale di Comdata, sia in termini etici che economici, e ciò consente lo sviluppo di una vision comune che è e deve essere sempre di più l'impronta delle attività, in ogni segmento del business e in ogni territorio in cui è presente.

Le tematiche ESG sono integrate nella strategia industriale e orientano l'azione delle Persone verso la realizzazione degli obiettivi a esse collegati e questo viene rafforzato dai programmi di flourishing, training, Safethink e Diversity, Equality and Inclusion. La visione della nuova materialità, improntata alla valutazione di impatto, secondo le più recenti indicazioni del Global Reporting Initiative [GRI] e realizzata con un rilevante ingaggio di dipendenti e di stakeholder esterni, aiuta Comdata a focalizzare le iniziative di sostenibilità sempre di più sui risultati, che dal 2023 risponderanno ai seguenti obiettivi prioritari.

6 Key Priority Targets:

1. Migliorare l'impronta carbonica con il massimo impegno per il raggiungimento della carbon neutrality delle emissioni di scope 1&2 entro il 2030 attraverso iniziative sulle varie sedi;
2. Migliorare l'impatto come abilitatori della transizione energetica ampliando il portafoglio di soluzioni per la decarbonizzazione, la circolarità e la riduzione dell'impatto ambientale;
3. Migliorare l'impatto trasformativo verso un capitale umano orientato all'HSE, ricco nella diversità e multiculturalità e fattore di cambiamento, attraverso programmi di flourishing e programmi di formazione intensivi;
4. Migliorare l'impatto sull'innovazione attraverso l'ampliamento dei nostri servizi ICT (tecnologie dell'informazione e della comunicazione) e IOT (internet of things), tecnologie proprietarie e soluzioni digitali, in collaborazione con l'ecosistema dell'innovazione;
5. Migliorare l'impatto economico e sociale positivo e il valore condiviso sulle comunità delle aree geografiche attraverso una filiera sostenibile, ICV, CSR e le attività del Gruppo.
6. Migliorare l'impatto della nostra forza trasformativa condividendo la visione della nostra strategia di sostenibilità, in ogni business, progetto, regione e catena di fornitura.

Now part of **Konec**t



Ambiente

La strategia di adottare le linee guida dettate dalla norma volontaria ISO 50001 per la gestione energetica, oltre alle varianti ISO 14064 sulla Carbon FootPrint e altre diramazioni della famiglia ISO 14000.



Diritti Umani

Sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e di gestione del processo acquisti. A queste si andranno ad aggiungere oltre alle policy e procedure adeguate della SA8000, anche quanto realizzato e implementato per la UNI PDR 125:2022.

La diversità è un valore che è stato espresso nella Politica Integrata Italiana e dalla sottoscrizione del Manifesto ValoreD.



Personale

Le principali attività in corso riguardano:

- Le attività strategiche aziendali improntate ai principi di sostenibilità;
- L'assistenza in tema di valutazione del lavoro, delle posizioni, delle prestazioni e del potenziale;
- Saranno avviate specifiche attività di comunicazione rivolte a tutto il personale per gestire al meglio i rapporti sia interni che esterni;
- Lo schema di certificazione ISO 45001 è stato adottato e integrato al sistema in essere ed è in progetto di adottare la norma SA8000 per poi procedere alle certificazioni di parità di genere e Family Audit.



Anticorruzione

L'Adozione e diffusione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione e Gestione (D. Lgs 231/01).

Le Attività svolte dall'Organismo di Vigilanza.

L'implementazione di policy di sostenibilità negli acquisti (Supply Chain) e di procedure specifiche per la qualificazione dei fornitori e la gestione del processo acquisti.

Inoltre, l'azienda si è certificata secondo lo schema ISO 37001 per la prevenzione della corruzione.

IL CONTESTO EUROPEO - I TARGET EUROPEI DEL GREEN DEAL E IL FIT FOR 55

Le misure di transizione energetica e lotta ai cambiamenti climatici sono a oggi componenti immancabili delle politiche di sviluppo economico e industriale dei grandi colossi mondiali e possono quindi essere una preziosa chiave di lettura non solo dei percorsi di crescita economica attesi ma anche delle dinamiche geopolitiche.

L'impegno assunto a livello internazionale con l'Accordo di Parigi (2015), di non superare la temperatura globale oltre i 2°C e fare ogni sforzo per rimanere al di sotto di un incremento di 1,5°C rispetto ai livelli preindustriali, è stato dapprima confermato dal G20 Energia e Clima (2021), e poi superato in esito alla **COP26 di Glasgow** (2021), che ha individuato proprio nel limite del riscaldamento globale di **1,5°C l'obiettivo vincolante**, non più solo auspicato, cui tendere.

In questo scenario internazionale è proprio l'Unione Europea ad essersi da tempo attribuita il ruolo di guida nel sentiero verso la decarbonizzazione e la transizione energetica. Con l'**European Green Deal** (2019) e la Legge europea sul clima (2021), l'Europa si è impegnata a **ridurre le emissioni climalteranti del 55% rispetto ai livelli del 1990 entro il 2030** e a raggiungere la neutralità climatica del continente entro il 2050, avviando a tal fine un corposo percorso di riforme. Il 14 luglio 2021, infatti, la Commissione ha pubblicato il Pacchetto "**Fit for 55**", composto da **13 proposte** normative volte a reimpostare interi settori disciplinari già esistenti e disciplinarne di nuovi, al fine di imprimere la necessaria accelerazione al processo di decarbonizzazione e transizione energetica intrapreso. Nel corso del 2022 le varie proposte normative sono state esaminate da Parlamento e Consiglio europeo senza tuttavia condurre, nella quasi totalità dei casi, ad un testo definitivo atteso quindi nel corso del 2023.

Le iniziative del **Fit for 55** possono essere raggruppate in due filoni settoriali: **le politiche del carbonio** e **le politiche di transizione energetica**. Appartengono al primo filone tutte le misure di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra, come la disciplina dell'ETS (Emission Trading System), che innalza il **target di riduzione della CO₂ equivalente al 61%** rispetto ai livelli del 2005 (contro l'attuale target del 40%), ed estende il suo ambito di applicazione a nuovi settori (trasporto stradale, navigazione, trasporto aereo, edilizia); la normativa **ESR (Effort Sharing)**, che prevede un target di riduzione delle emissioni climalteranti del 43% rispetto ai livelli del 2005 entro il 2030 nei settori non coperti da ETS; il regolamento sul CBAM [Carbon Border Adjustment Mechanism] che introduce un prezzo del carbonio alla frontiera per mitigare l'effetto "carbon leakage" nei settori ETS; la **New EU Forest Strategy for 2030**, sulla **riforestazione** come strumento di compensazione naturale delle emissioni; la revisione della normativa "LULUCF" [Land Use, Land Use Change and Forestry] sugli assorbimenti risultanti dall'uso del suolo, cambiamento d'uso del suolo e silvicoltura; la proposta **CO₂ auto** recante limiti emissivi dei veicoli per trasporto stradale, che **vieta la vendita di veicoli con motori a combustione dal 2035**.

Nel secondo filone sono comprese innanzitutto le misure volte a garantire una progressiva **sostituzione delle fonti fossili** con quelle rinnovabili nel mix energetico europeo. In tal senso la RED3 riveste un ruolo strategico, con l'innalzamento al 40% entro il 2030 del target di rinnovabili sui consumi finali lordi di energia e la progressiva espansione del quantitativo di carburanti sintetici (RCF e RFNBOs) utilizzati in sostituzione dei fossili unitamente ai biocarburanti. Si affiancano alla RED3 alcune disposizioni settoriali riferite ai carburanti utilizzati per specifiche modalità di trasporto: la normativa dei carburanti per aviazione (ReFuel Aviation EU) e quella dei carburanti per navigazione (FuelEU Maritime).

Collaterale rispetto al Fit for 55 è il "pacchetto economia circolare", comprendente le iniziative legislative inerenti la corretta gestione delle risorse e dei materiali lungo tutto il loro percorso di vita, a partire dalla corretta progettazione dei prodotti (Regolamento **sull'ecodesign**) e dai requisiti di **sostenibilità dei materiali**, fino alla corretta gestione dei **rifiuti** al fine di consentire la re-immissione dei materiali riciclati nei cicli produttivi o di consumo. Alcune discipline fanno poi riferimento a flussi specifici di materiali, con lo scopo di introdurre misure mirate per la corretta gestione dei relativi rifiuti e la creazione di flussi circolari monomateriali, come nel caso della plastica e delle fibre tessili.

ENERGY TRANSITION AS A WORLD MEGA-PROJECT, SUPPORTED BY MASSIVE FUNDING



Il Green Deal Industrial Plan for the Net-Zero Age

Nei primissimi giorni del 2023 lo scenario normativo europeo è stato ulteriormente arricchito dal **Green Deal Industrial Plan for the Net-Zero Age**, un atto di pianificazione strategica esplicitamente volto a garantire la competitività industriale europea contro gli effetti distorsivi di sovvenzioni e misure dal potenziale effetto “protezionistico” adottate in altri contesti geopolitici, in particolare dagli USA (Inflation Reduction Act), dal Giappone e dall’India (Production Linked Incentive Scheme). Tale atto si propone l’obiettivo di rafforzare **l’indipendenza europea nell’approvvigionamento di materie prime** sviluppando un mercato europeo delle materie prime secondarie (si annuncia a tal fine l’adozione di un Critical Raw Materials Act), di supportare l’industria europea flessibilizzando la normativa sugli aiuti di Stato, semplificando e accelerando le procedure autorizzative e adottando misure di sostegno economico, come la costituzione di un Fondo Sovrano Europeo.



Il contesto italiano

La produzione normativa italiana degli ultimi anni deriva in parte dal recepimento interno delle fonti giuridiche di livello europeo e in altra parte dall'adozione delle riforme indicate nel PNRR italiano, che costituisce condizione per l'erogazione da parte della Commissione delle risorse del Next Generation EU spettanti all'Italia.



Con riferimento a questo secondo aspetto, nel corso del 2022 l'Italia, per il tramite del Ministero dell'Ambiente, ha adottato una serie di atti di pianificazione strategica, tra cui il **Piano per la transizione ecologica** (Delibera CITE dell'8.3.2022), la Strategia Nazionale per l'**economia circolare** (DM n. 259 del 24.6.2022), il Programma Nazionale per la **Gestione dei Rifiuti** (DM n. 257 del 24.6.2022). Numerose sono state poi le misure che, legate alla governance del PNRR, hanno introdotto semplificazioni procedurali e accelerazione dei termini di conclusione dei procedimenti, soprattutto quelli di autorizzazione degli impianti strategici ai fini del conseguimento degli obiettivi di transizione energetica.

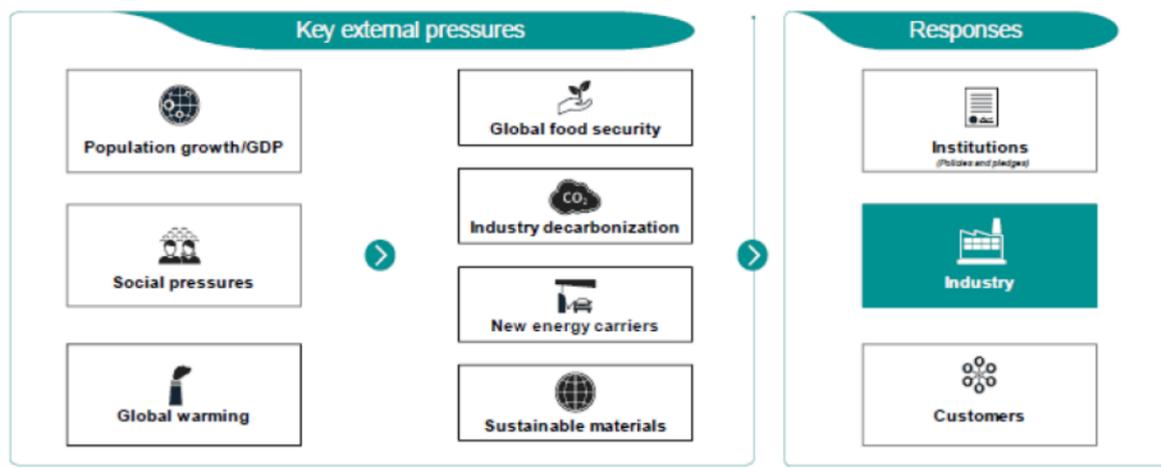
In conseguenza delle priorità fissate dal **RePower EU**, soprattutto quella di contenere la domanda e i consumi di gas in considerazione dell'interruzione degli approvvigionamenti dalla Russia, nel 2022 il Ministero ha adottato il "**Piano Nazionale di contenimento dei consumi di gas naturale**", con un target di riduzione volontaria dei consumi di gas pari al **-15%** dei consumi nazionali pre guerra in Ucraina (2022).

Parallelamente, l'Italia ha avviato una serie di iniziative per il finanziamento degli investimenti individuati all'interno del PNRR, destinando ben 59,5 miliardi di euro alla Missione 2 "Rivoluzione verde e transizione ecologica".

Scenario economico e Transizione energetica

Il trend demografico globale evidenzia una continua crescita con una previsione di aumento della popolazione nei prossimi decenni fino a raggiungere i 10 miliardi di persone al 2050. Diventa pertanto sempre più impellente la necessità di garantire una condizione di equi-prosperità bilanciandola con l'esigenza di affrontare la complessa tematica del riscaldamento globale che continua a manifestarsi con conseguenze sulla vita di ognuno.

In tal contesto emergono fattori cruciali da gestire adeguatamente: sicurezza alimentare ed energetica.



I principali attori, anche Comdata per il proprio settore, della comunità economica e politica stanno cercando di attivarsi in risposta a questo quadro: da un lato istituzioni e governi stanno elaborando

politiche e misure regolamentari volte a sostenere la transizione, dall'altro i consumatori stanno modificando i propri comportamenti di acquisto e consumo. L'industria riveste un ruolo centrale in questo scenario e può fornire un enorme contributo attraverso la partecipazione attiva al cambiamento di paradigma richiesto nel settore energetico.

Storicamente la domanda di energia è correlata alla crescita della popolazione, all'aumento del PIL e al miglioramento degli standard di vita poiché come conseguenza delle accresciute disponibilità economiche vengono richiesti sempre più servizi e beni di consumo.

Allo stesso tempo la crescita economica e il miglioramento del tenore di vita sono i principali fattori che determinano un aumento del consumo di prodotti derivati dalla plastica, attualmente di circa 460 Mt e previsto nell'intorno delle 1000 Mt al 2050.

Per questo Comdata si impegnerà a diffondere una campagna Plastic free all'interno di ogni sede, coinvolgendo fornitori e quanti altri possano influire sull'impatto dei consumi della plastica all'interno delle sedi.



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 Comdata. Il Piano si focalizza su cinque priorità strategiche: **1.** cambiamenti climatici, **2.** economia circolare, **3.** catena di fornitura responsabile, **4.** valorizzazione della diversità e **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.

Il Piano di Sostenibilità di Comdata include obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale tra cui impiego di impianti illuminanti solo a **LED Ecolabel**; forniture energetiche con il rilascio dei **certificati Green 100% da fonti rinnovabili**; utilizzo di materiali provenienti da Catena di Custodia della filiera **FSC e PEFC**; prediligere prodotti che derivano da un ciclo di recupero o utilizzano materie prime da filiere controllate.

Sono, inoltre, previste iniziative di sensibilizzazione per favorire e valorizzare la diversità e promuovere una cultura sempre più inclusiva. Comdata si impegna anche a supportare le comunità locali con progetti ad alto valore sociale a favore della collettività, tra i quali il progetto - *un mattone per la vita* - per la costruzione di strutture di ricovero per i familiari di malati terminali in Piemonte e il progetto raccolta tappi - *l'acqua per l'acqua* - per la realizzazione di pozzi d'acqua in Tanzania in collaborazione con la Caritas di Livorno, progetto **Dona4Ucraina** per raccolta fondi tra i dipendenti di Comdata e il progetto di assumere i rifugiati dalla guerra presso la Diocesana di Montepulciano per le attività di supporto al cliente Windtre. Infine, il progetto per la **tutela dell'ecosistema degli Impollinatori Selvatici** in collaborazione con uno dei maggiori Parchi Nazionali, il Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi, Monte Falterona e Campigna. Per il dettaglio di tutti gli obiettivi del Piano si rimanda la Bilancio di Sostenibilità completo.

Nel 2022 sono stati identificare obiettivi legati alla biodiversità, agli sprechi alimentari e al tema della diversità e dell'inclusione con il sostegno e la disponibilità di acquisti sostenibili tramite postale NoWaste.

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), Comdata 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 Performance Improvement, Planning & Integrated Offering Readiness e di Engineering di processo con un approccio di Data and Process Analysis per raggiungere 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 Comdata. 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	Lettura integrata dei dati economico-finanziari e di sostenibilità così da evidenziare il valore complessivamente generato da Comdata.
Diffondere la cultura della sostenibilità	Diffusione della "cultura della sostenibilità", tramite iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sul tema.
Sostenibilità per azionisti e finanziatori	Valorizzazione degli elementi ESG – Environmental, Social, Governance – nei rapporti con azionisti e finanziatori.
Sostenibilità nella regolazione di settore	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
 PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE	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
 VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO	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.
 QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE	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 ₂ , sviluppo di iniziative per l'economia circolare, promozione della sostenibilità lungo la catena di approvvigionamento, coinvolgimento delle parti interessate.
 PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE	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.
 INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ	Sperimentazione di nuove tecnologie, ricerca applicata per l'evoluzione delle infrastrutture, contributo allo sviluppo del tessuto urbano in ottica mobility "Piano Spostamento Casa Lavoro".

Come si evince dagli indirizzi espressi dalle due tabelle sopra di pianificazione di Comdata, 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 Comdata aggiornati al 2022 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

Comdata rappresenta 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.



Comdata 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, Comdata 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 annualmente analizzati e, successivamente alle azioni di prioritizzazione effettuate tramite analisi che ha coinvolto il top management dell'azienda e i principali Stakeholder, sono stati rivisti e aggiornati. Al termine dell'analisi, è stato predisposto il seguente scenario degli Stakeholder di

Comdata:

- 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 2022 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 Comdata 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 Comdata 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 Comdata.
- **I Clienti**
La fiducia guadagnata nel tempo e la continuità del servizio sono l'indice di solidità, per questo Comdata 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 Comdata 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"

Comdata redige il presente Bilancio di Sostenibilità 2022 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 2021 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.

Comdata 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, 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.

Comdata 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, Comdata 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 a livello di Gruppo Konecra, 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 Comdata 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.

Comdata 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 2021-2024 del bilancio di sostenibilità di Comdata 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 Comdata, 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, Comdata 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.

Fornitori

Nel 2022 il valore dei contratti di beni e servizi, con 526 fornitori, con un valore in migliaia di € 79.793 in diminuzione del 10% circa rispetto ai costi dell'anno 2021 che erano pari a Euro 88.563.

I Costi per subappalti da controllate pari a Euro 23.548 migliaia riguardano le attività di back-office, di call center e di teleselling affidate in subappalto da Comdata S.p.A. alle società del Gruppo, in particolare a:

- Comdata Service S.r.l. (Romania) per Euro 14.227 migliaia;
- Comdata Albania Sh.p.l (Albania) per Euro 9.321 migliaia.

Comdata approfondisce la conoscenza degli approcci ESG - Environmental, Social and Governance - dei propri fornitori, a partire dall'iscrizione ai sistemi di qualifica: i fornitori per essere qualificati devono compilare il questionario di autovalutazione sui sistemi di gestione qualità, ambiente, sicurezza, security, energia, privacy, responsabilità sociale e anticorruzione - Questionario Compliance Sostenibilità CSR.

La sicurezza dei lavoratori, appaltatori e terzi in generale è elemento di estrema considerazione in sede di valutazione.

La voce Altri costi nel 2022 ammonta a Euro 1.125 migliaia è dettagliata nella tabella che segue:

in migliaia di Euro	2022	2021
Tasse comunali / smaltimento rifiuti	460	491
Contributi associativi	273	279
Imposte e tasse diverse	221	48
Altri costi diversi	133	76
Imposta di registro	33	34
Valori bollati	5	18
Altri costi	1.125	946

Lavoratori

I lavoratori rappresentano l'asset aziendale determinante. Comdata si impegna per favorire le migliori condizioni di stabilità, promuovere la sicurezza, sviluppare il senso di coesione e partecipazione alla missione aziendale.

Il numero totale degli occupati per l'anno 2022 si è attestato intorno alle 8.815 unità, con un decremento del 20,50% rispetto al 2021, dovuto alla non riconferma di alcuni appalti come ad esempio quello INPS.

Le risorse con un contratto a tempo indeterminato nel 2022 è di n. 6.945 unità pari al 79% del totale occupati, in aumento rispetto al 72,67% del 2021, ma comunque consolida sempre una relazione strutturata e duratura tra i lavoratori e l'azienda. La presenza delle donne è del 67% in lieve diminuzione rispetto al 68,38% del 2021 sul totale dell'organico.

La tutela del personale fornito dalle agenzie per il lavoro interinale è oggetto di requisito contrattuale rivisto su base annuale in occasione della fase di "gara". In particolare, sono basilari gli aspetti di contrasto a forme di lavoro irregolari o difformi dai CCNL applicati, come anche specifiche verifiche al momento di inizio delle attività di eventuali conflitti di interesse.

La voce Costi del personale nel 2022 ammonta a Euro 255.531 migliaia ed è ripartita come segue:

in migliaia di Euro	2022	2021
Salari e stipendi	190.028	208.793
Oneri sociali	52.160	47.365
Trattamento di fine rapporto	11.508	10.526
Altri costi del personale	1.835	1.470
Costi del personale	255.531	268.154

La voce *Altri costi del personale* pari a Euro 1.835 migliaia è principalmente riferita all'attività di ristrutturazione aziendale.

Si evidenzia di seguito il numero del personale al 31 dicembre 2022 suddiviso per categoria:

Numero	31.12.2022	31.12.2021	Differenza
Dirigenti	26	25	1
Quadri	92	97	(5)
Impiegati (inclusi somministrati e collaboratori)	8.680	10.635	(1.955)
Apprendisti (inclusi stagisti)	17	14	3
Numero di risorse	8.815	10.771	(1.956)

Nella tabella che segue si riporta il numero medio annuo dei dipendenti FTE ("full time-equivalent"):

Numero	31.12.2022	31.12.2021	Differenza
Dipendenti	6.777	6.430	347
Interinali	655	1.154	(499)
FTE media anno	7.432	7.584	(152)

Ore lavorate

	Donne	Uomini	Totale
ore lavorate	6.722.313	3.714.185	10.436.498
	64%	36%	

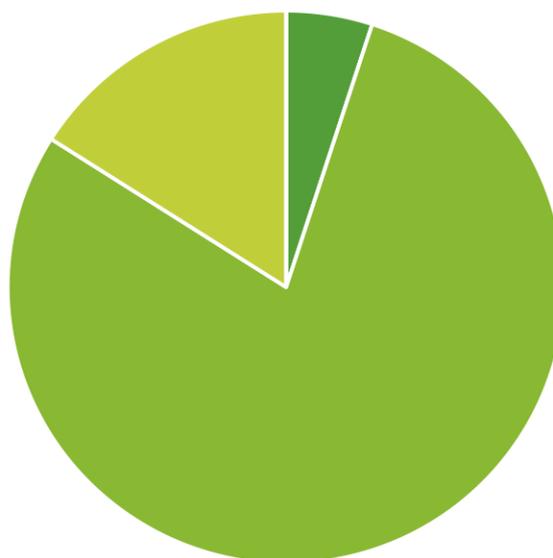
	Ore Straordinario	Malattia
Ore	292.140	728.737
% su totale	2,80%*	6,98%

* % su monte ore totali

Fascia di età	Anno	Collaboratore	Dipendente	Interinale	Stagista	Totale complessivo
Min20	2022	3	1	20	2	26
Tra20e24	2022	47	65	202	3	317
Tra25e29	2022	51	212	237	8	508
Tra30e39	2022	121	1.976	456	2	2.555
Tra40e49	2022	123	3.248	330	1	3.702
Tra50e59	2022	104	1.284	123		1.511
Oltre60	2022	22	159	15		196
Totale complessivo		471	6.945	1.383	16	8.815

Fascia di età	Anno	Collaboratore	Dipendente	Interinale	Stagista	Totale complessivo
Min20	2022	12%	4%	77%	8%	100%
Tra20e24	2022	15%	21%	64%	1%	100%
Tra25e29	2022	10%	42%	47%	2%	100%
Tra30e39	2022	5%	77%	18%	0%	100%
Tra40e49	2022	3%	88%	9%	0%	100%
Tra50e59	2022	7%	85%	8%	0%	100%
Oltre60	2022	11%	81%	8%	0%	100%
Totale complessivo		5%	79%	16%	0%	100%

inquadramento in %



■ collaboratore ■ dipendente ■ interinale ■ Stagista

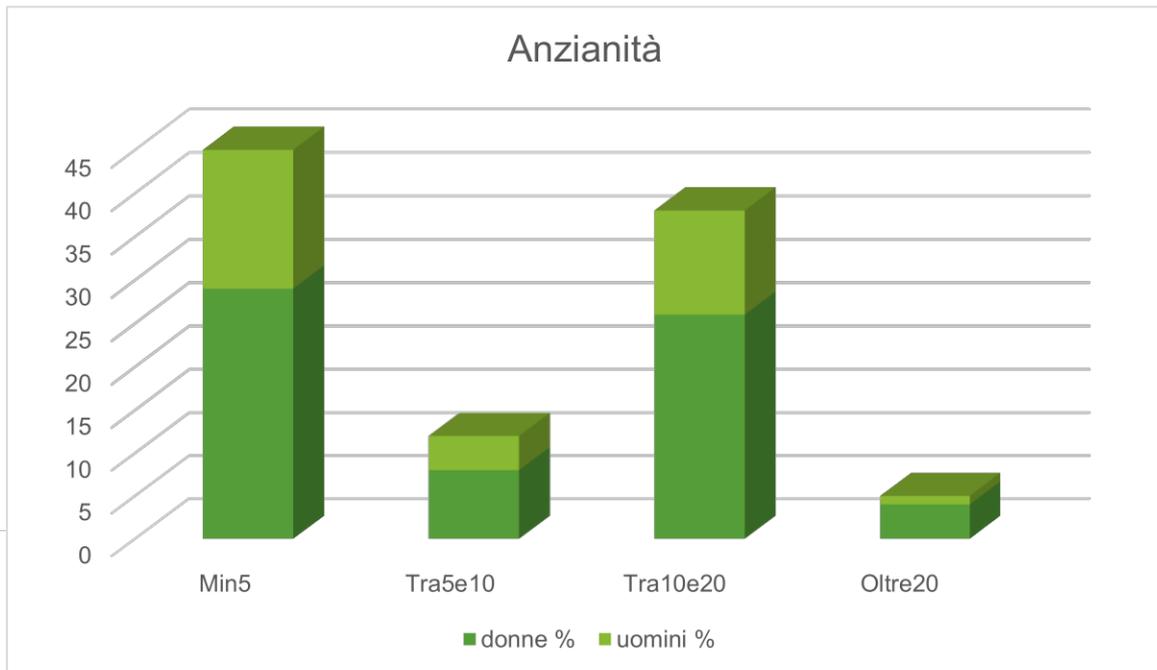
Dettaglio per il personale con età inferiore ai 20 anni:

Anno	Età	Collaboratore	Dipendente	Interinale	Stagista	Totale complessivo
2022	18			2		2
	19	3	1	18	2	24
2022 Totale		3	1	20	2	26
Totale complessivo		3	1	20	2	26

Anzianità

Per quanto concerne l'anzianità dei rapporti lavorativi presenti suddivisi per fascia sono così rappresentati nella seguente tabella: inferiore ai 5 anni, tra 5 e 10, tra 10 e 20 e oltre 20.

Anno	fasce anzianità	Donna	Uomo	Totale complessivo
2020	Min5	3.338	1.651	4.989
	Tra5e10	1.301	639	1.940
	Tra10e20	2.260	1.027	3.287
	Oltre20	289	90	379
2020 Totale		7.188	3.407	10.595
2021	Min5	5.005	2.330	7.335
	Tra5e10	840	381	1.221
	Tra10e20	1.368	630	1.998
	Oltre20	166	51	217
2021 Totale		7.379	3.392	10.771
2022	Min5	2.520	1.391	3.911
	Tra5e10	707	335	1.042
	Tra10e20	2.338	1.054	3.392
	Oltre20	350	120	470
2022 Totale		5.915	2.900	8.815



NB al netto di stagisti, collaboratori e apprendistato

Il favorevole clima di relazioni industriali è alla base dell'accordo sindacale da cui è nato il piano di welfare aziendale, con lo scopo di assicurare al personale dipendente la possibilità di fruire di una

serie di opere, beni e servizi finalizzati al supporto della vita personale e familiare, nonché al potenziamento della propria copertura previdenziale e sanitaria.

Pari Opportunità

- Disabilità

Disabilità	2019		2019 Totale	2020		2020 Totale	2021		2021 Totale	2022		2022 Totale	Totale complessivo
	Femmina	Maschio		Femmina	Maschio		Femmina	Maschio		Femmina	Maschio		
Categorie Protette	46	38	84	46	35	81	41	25	66	35	22	57	288
Disabili	154	85	239	152	87	239	152	74	226	132	64	196	900
	6.801	3.260	10.061	6.990	3.285	10.275	7.186	3.293	10.479	5.748	2.814	8.562	39.377
Totale complessivo	7.001	3.383	10.384	7.188	3.407	10.595	7.379	3.392	10.771	5.915	2.900	8.815	40.565

- Donne /Uomini

Qualifica 2	2019		2019 Totale	2020		2020 Totale	2021		2021 Totale	2022		2022 Totale	Totale complessivo
	Femmina	Maschio		Femmina	Maschio		Femmina	Maschio		Femmina	Maschio		
Collaboratore	620	290	910	438	158	596	444	146	590	371	100	471	2.567
Dipendente	5.403	2.568	7.971	5.666	2.680	8.346	5.808	2.582	8.390	4.643	2.302	6.945	31.652
Interinale	976	523	1.499	1.080	565	1.645	1.124	655	1.779	897	486	1.383	6.306
Stagista	2	2	4	4	4	8	3	9	12	4	12	16	40
Totale complessivo	7.001	3.383	10.384	7.188	3.407	10.595	7.379	3.392	10.771	5.915	2.900	8.815	40.565

- Donne in Posizione Dirigenziale

Ruolo	Femmina	Maschio	Totale complessivo
Presidente		1	1
Direttore	3	7	10
Dirigente	1	8	9
Totale complessivo	4	16	20

- Divario Retributivo

	2019	2020	2021	2022
Donne	23.641 €	24.560 €	24.233 €	25.014 €
Uomini	26.863 €	27.203 €	27.132 €	28.204 €
Media Pesata	24.744 €	25.455 €	25.187 €	26.120 €
Delta (Uomo/Donna)	3.222 €	2.643 €	2.899 €	3.190 €
	12%	10%	11%	11%

Rapporto stipendio medio Donna/uomo 0,88 0,90 0,89 0,89

- Retribuzioni per Anzianità

Anzianità / Settore						
2022	donne	media pesata	min5	tra 5 e 10	tra 10 e 20	oltre 20
			BPO	23.033 €	22.782 €	24.368 €
Staff	43.841 €	55.157 €	45.184 €	39.033 €		

Anzianità / Settore						
			min5	tra 5 e 10	tra 10 e 20	oltre 20
		ICT	34.760 €	36.049 €	39.996 €	38.298 €
		media pesata	26.514 €	28.367 €	28.411 €	36.360 €
	Uomini	BPO	23.292 €	23.379 €	25.234 €	31.054 €
		Staff	64.174 €	74.468 €	64.612 €	50.796 €
		ICT	34.725 €	40.056 €	44.550 €	49.904 €

- Retribuzioni per Qualifica

Anzianità / Qualifica						
			min5	tra 5 e 10	tra 10 e 20	oltre 20
2022	Donne	media pesata	23.632 €	24.194 €	25.129 €	30.882 €
		Direttore	160.000 €	300.000 €	160.000 €	
		Dirigente			85.000 €	
		Manager	42.989 €	40.106 €	46.433 €	47.485 €
		Impiegato	23.367 €	23.041 €	24.632 €	30.406 €
	Uomini	media pesata	26.514 €	28.367 €	28.411 €	36.360 €
		Direttore	162.500 €	242.105 €	190.000 €	
		Dirigente	109.668 €		95.000 €	90.000 €
		Manager	55.349 €	51.993 €	54.201 €	61.752 €
		Impiegato	23.968 €	24.104 €	25.972 €	33.362 €

- Tempo di Lavoro

Dipendenti - Determinato/Indeterminato						
Anno	2018	2019	2020	2021	2022	Totale complessivo
Full Time	1.989	2.327	2.345	2.208	2.023	10.892
Part Time	4.869	5.642	6.015	6.215	5.042	27.783
Totale complessivo	6.858	7.969	8.360	8.423	7.065	38.675

- Nazionalità

Italiani	Europei	Extraeuropei
8.793	8.928	100
97%	99%	1%

Paese di origine tot	2022
Albania	13
Angola	2
Argentina	6
Australia	2
Austria	2
Belgio	8
Benin	1
Brasile	8
Bulgaria	3
Cile	2
Colombia	4
Congo	2
Cuba	1
Ecuador	7
Egitto	2
El Salvador	3
Estonia	6
Etiopia	2
Francia	17
Georgia	1

Paese di origine tot	2022
Germania	25
Grecia	2
India	4
Indonesia	1
Israele	1
Italia	8.793
Libia	1
Lituania	1
Marocco	13
Messico	1
Paesi Bassi	4
Perù	8
Polonia	7
Regno Unito	3
Repubblica Ceca	1
Romania	23
Russia	2
Senegal	2
Slovenia	3
Spagna	7
Sudafrica	1
Svizzera	13
Tunisia	1
Ucraina	10
Uruguay	1
USA	3
Venezuela	5
Totale complessivo	9.028

- Passaggi di Livello per Anzianità e Genere

Anzianità	Femmina		Maschio		Media di TEMPO INTERCORSO TRA ASSUNZIONE E PASS. LIV./QUAL. (anni) totale		N totale
	Media di TEMPO INTERCORSO TRA ASSUNZIONE E PASS. LIV./QUAL. (anni)	N	Media di TEMPO INTERCORSO TRA ASSUNZIONE E PASS. LIV./QUAL. (anni)	N			
Min10	2,38	117	2,59	136	2,49		253
Tra10e20	5,67	372	5,85	314	5,75		686
Oltre20	11,08	12	16,86	11	13,84		23
Totale complessivo	5,03	501	5,15	461	5,09		962

- Turn Over

SESSO	HC OUT 2022	HC IN 2022	organico inizio periodo 22	TOT. IN&OUT 2022	%TO NEGATIVO	%TO POSITIVO
Femmina	229	1344	5.881	24,9%	3,9%	22,9%
Maschio	129	760	2.623	30,7%	4,9%	29,0%
TOT. 2022	358	2104	8.504	26,7%	4,2%	24,7%

TIPO CONTRATTO	HC OUT 2022	HC IN 2022	organico inizio periodo 22	TOT. IN&OUT 2022	%TO NEGATIVO	%TO POSITIVO
Tempo determinato	37	665	457	148,4%	8,1%	145,5%
Tempo Indeterminato	321	1439	8.047	20,1%	4,0%	17,9%
TOT. 2022	358	2104	8.504	26,7%	4,2%	24,7%

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Totale Ore di Formazione

Ore formazione Staff	9.617
Ore formazione Diretti	255.999
Totale ore	265.615

Risorse Coinvolte nella Formazione – Ore per Risorsa

totale risorse 2022 (DBone)	8.815
ore per risorsa 2022	30,13

Costi della Formazione – Fatturato

Costo interno Formazione totale	5.577.920 €
Costo esterno Formazione	344.277 €
TOTALE costi formazione	5.922.197 €
Fatturato 2022	366.600.000 €
% Formazione	2%

Formazione Mensilizzata per Genere

2022	% F	% M	TOT Donne	TOT Uomini
gen	66%	34%	9.798	5.030
feb	71%	29%	13.517	5.650
mar	70%	30%	16.770	7.145
apr	67%	33%	14.868	7.240
mag	69%	31%	26.367	11.606
giu	68%	32%	18.066	8.513
lug	71%	29%	15.537	6.361
ago	67%	33%	13.517	6.662
set	70%	30%	14.818	6.414
ott	68%	32%	12.040	5.556
nov	68%	32%	11.855	5.536
dic	69%	31%	9.029	4.103
Totale	69%	31%	175.946	80.053

Formazione Manageriale e Crescita Professionale

Oggetto dei Corsi

Assessment e Sviluppo organizzativo
Challenge Assessment
CoachHub
Corso di inglese piattaforma asincrona
Customer Satisfaction Eccellenza Servizi

Deleghe GDPR
 Digital Academy (DE&I)
 Digital Masterclass
 Diventare Skill Coach
 Ethnogames
 Finance for non Finance Manager
 Google Workspace
 InnoLab: OKR
 Innovation Lab Workshop
 Mestiere Capo
 Middle Manager (DE&I)
 OKR Academy
 People Management nell'era digitale
 Project Management Advanced
 Smartheroes
 The Bridge Builders
 The Bridge Builders (DE&I)
 Young Talent (DE&I)

Formazione Salute e Sicurezza

Tipo di costo	PERSONALE REGOLARE		BASE FATTA		BASE DA FARE		AGGIORNAMENTO DA FARE	
Diretto	7.046	89%	7.796	98%	122	1,5%	750	9,47%
Indiretti di produzione	457	90%	503	99%	6	1,2%	46	9,04%
Sales e G&A	155	90%	159	92%	14	8,1%	4	2,31%
Struttura di produzione	65	96%	67	99%	1	1,5%	2	2,94%
Totale complessivo	7.723	89%	8.525	98%	143	1,6%	802	9,25%

Formazione Etica (D.Lgs 231 2001)

Tipo di Costo	No - Diretti	No - Indiretti di Produzione	No - Sales e G&A	No - Struttura di produzione	Ok	Totale complessivo
Diretto	1.363				6.580	7.943
Indiretti di produzione		43			466	509
Sales e G&A			27		153	180
Struttura di produzione				7	66	73
Totale complessivo	1.363	43	27	7	7.265	8.705

Comdata SpA	% ok										
	dic-22	nov-22	ott-22	set-22	ago-22	giu-22	mag-22	apr-22	mar-22	feb-22	gen-22
Diretto	82,84%	82,30%	77,78%	75,59%	75,04%	73,77%	69,93%	65,73%	64,19%	62,87%	55,78%
Indiretti di produzione	91,55%	91,70%	91,19%	91,38%	90,45%	90,29%	84,70%	84,17%	84,83%	84,00%	80,84%
Sales e G&A	85,00%	81,82%	83,33%	83,24%	83,24%	82,78%	84,09%	81,67%	84,09%	71,64%	79,66%
Struttura di produzione	90,41%	89,04%	89,04%	87,84%	88,00%	86,84%	86,84%	88,00%	84,42%	80,26%	80,26%
Totale complessivo	83,46%	82,93%	78,70%	76,72%	76,19%	75,02%	71,18%	67,22%	65,87%	64,38%	57,75%

Formazione Anticorruzione – Truffa e Frode

Nel 2022 è stata coinvolta tutta la prima linea dell'CEO e tutte le seconde linee con focus su alcune funzioni aziendali particolarmente coinvolte nelle aree di rischio.

Ruolo	N
Acquisti	5
Responsabile Acquisti	1
Category Manager Services	2
Local Buyer	2
Commercial	12
Market Leader	6
Responsabile Presales	1

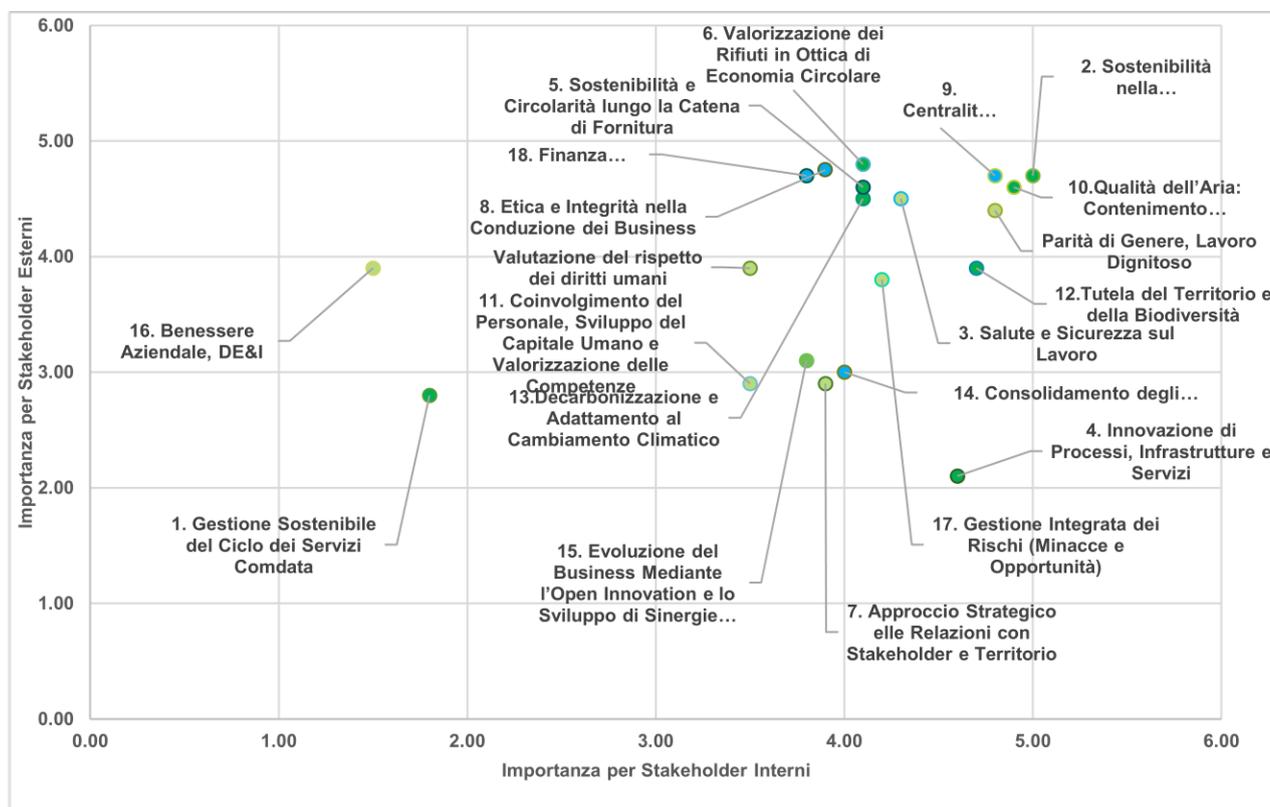
Ruolo	N
Responsabile Account Manager	1
Client Manager	2
Specialista Presales	1
Partnership Manager	1
Digital	2
Direttore ICT	1
Digital Innovation & CX Manager	1
ESG - SGI	1
Resp. Sistema di Gestione Integrato	1
Finance	3
Chief Financial Officer	2
Resp. Treasury&Credit Management	1
HR	19
Coord Prog HR & SGI Supp	1
HR Coordinatore	4
HR Manager	11
HR Ops, Relazioni Ind. e Servizi Lavoro	1
Head of HR, Security&Facility	1
Resp. Talent Management & Comp.	1
Marketing	1
GTM & BA Director	1
Operation	32
BU Director	3
Account Manager	9
Service & Site Manager	4
Service Manager	10
Site Manager	5
Plant Manager	1
Security Facility	1
Responsabile Security e Facility	1
SSL	1
Responsabile Health, Safety &Environment	1
Totale complessivo	77

Per un totale di 80 ore di formazione



MATRICE SINOTTICA DI MATERIALITÀ

ANALISI DI MATERIALITÀ 2022



La crescita industriale rappresenta l'obiettivo primario di Comdata anche tramite la certossina ricerca di nuove opportunità di business comunque affrontate e impreziosite dalla impostazione sostenibile per gli aspetti sociali, ambientali ed economici.

Si tratta dell'integrazione e fusione di obiettivi strategici industriali e ESG e la conseguente evoluzione della Governance aziendale anche alla luce dell'analisi di materialità e della visione integrata dei rischi, entro la più ampia cornice degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG's) che comporta una gestione evoluta delle relazioni industriali, sensibile ai bisogni sociali e al benessere dei dipendenti, la gestione sostenibile della catena di fornitura, con attenzione al circular procurement e l'attenta gestione ambientale tale da ridurre gradualmente e progressivamente l'impatto.

Sono riportati di seguito i 5 macro-obiettivi e i relativi ambiti d'azione e obiettivi operativi (ciascun obiettivo è declinato in molteplici target e KPI nel Piano di dettaglio a cui si rinvia):

1. PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL COMMITTENTE

- Miglioramento della comunicazione con i clienti:
 - Coinvolgimento della committenza con questionari sul comportamento sostenibile di Comdata
- Miglioramento continuo dei servizi attraverso:
 - la qualità commerciale dei servizi
 - la qualità tecnica dei servizi.

2. VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO

- Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze:

- Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano
- Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone.
- Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo:
 - Favorire l'implementazione della nuova organizzazione con il lavoro agile
 - Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale
 - Definire e promuovere un piano di employer branding e benessere organizzativo
 - Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale
 - Valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione.

3. QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

- Riduzione dell'impatto ambientale:
 - Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)
 - Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare
 - Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale
 - Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati
 - Implementare le logiche di sostenibilità nei processi di acquisto
- Contributo al benessere della collettività:
 - Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera
 - Consolidamento delle relazioni con territorio
 - Sensibilizzare la popolazione aziendale sulle tematiche sociali e ambientali
 - Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso.

4. PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

- Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo:
 - Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro verso i dipendenti
 - Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
 - Sostenere la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati.

5. 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 e business continuity	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. Comdata si impegna a svolgere attività di manutenzione e controllo con regolarità, con l'obiettivo di diminuire e prevenire i rischi di interruzione del servizio. Comdata 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 cyber security	Comdata 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, Comdata 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 Comdata 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, Comdata 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, Comdata contribuisce allo sviluppo dei territori in cui opera attraverso attività e iniziative, come, ad esempio, sponsorizzazioni, erogazioni liberali, progetti dedicati alle comunità.	201 – Performance economica 204 – Prassi di approvvigionamento 413 – Comunità locali	Rilevante
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 Comdata 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	Comdata 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. Comdata 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, Comdata 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), Comdata 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	Comdata 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, Comdata 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, NOx), anche se limitatamente.	302 – Energia 305 – Emissioni	Rilevante
7	Etica, integrità e lotta alla corruzione	La condotta etica dei business di Comdata 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,	Comdata si impegna ad adottare corrette e trasparenti prassi di comunicazione e di marketing verso clienti e potenziali clienti. Tali comunicazioni possono essere veicolate, ad esempio, tramite le campagne pubblicitarie, i venditori, i canali di contatto digitali e i media, da effettuare per conto dei clienti diretti della nostra Società. La mancata adozione di pratiche trasparenti e corrette	417 – Marketing ed etichettatura	Rilevante

N	Tema	Descrizione Tema e Relativi Impatti	Indicatore GRI	Materialità
	chiare 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 Comdata 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) Comdata 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 Comdata, 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 2021 con i risultati del 2022, si nota che sono emersi due nuovi temi materiali nel 2022:

- **“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 2022 è stato suddiviso in “Qualità, prezzo dei servizi e centralità del cliente” e “Infrastrutture e business continuity”.

I seguenti temi, riportati come materiali nella DNF 2021, 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 Comdata 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 Comdata, 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

Comdata 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, Comdata, 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, Comdata ha identificato i seguenti obiettivi come prioritari e su cui la Società ha deciso di focalizzare il proprio impegno nel medio-lungo termine.

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

PROGETTI ESG

Ambiente - Comunità Interna-Esterna e Territorio

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

Comdata 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

Comdata predispone una serie di azioni volte agli acquisti sostenibili in accordo con la Green Procurement Policy pubblicata e resa nota nel 2021 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

Comdata 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:

Percorsi di Inserimento Lavorativo Rivolti a Persone in Esecuzione Penale

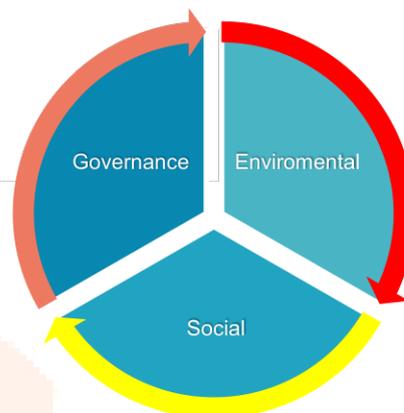
Il Progetto è finalizzato alla costruzione di percorsi riabilitativi volti al reinserimento sociale delle persone in esecuzione penale, come indicato negli art. 45 e 46 dell'Ordinamento Penitenziario e l'art. 88 "Trattamento del dimittendo", del DPR 30 giugno 2000 n. 230.

La finalità per i coinvolti consiste nel contribuire all'erogazione dei servizi forniti da Comdata così da ricevere:

- risposte lavorative ai propri bisogni, restituendo loro dignità;
- opportunità di integrazione nel mondo lavorativo e nella vita.

Progetto Comdata e Caritas Insieme

Il progetto è stato creato insieme alla delegazione della Caritas della Diocesi di Siena, Chiusi, Montepulciano e Pienza al fine di sostenere l'accoglienza delle famiglie dei rifugiati della guerra in Ucraina, dalla semplice donazione attraverso una campagna intitolata Dona&Vinci4Ucraina, che ha



permesso una raccolta di oltre 6 mila euro tra i dipendenti e collaboratori di Comdata, per giungere al coinvolgimento del nostro Key Client WindTre per realizzare un call center presso alcune aule del Palazzo Vescovile di Montepulciano al fine dell'inserimento lavorativo dei rifugiati.

Il progetto ha coinvolto prevalentemente donne, tra i 21 ed i 55 anni, fornendo loro un lavoro grazie alla nostra iniziativa, la prima a livello nazionale di questa portata.

Infatti, Comdata, 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: dopo il percorso di formazione, i dipendenti assunti da Comdata rispondono nella loro lingua madre alle chiamate effettuate dai propri connazionali in possesso di una sim WindTre.

In questo modo i clienti dell'operatore comunicano direttamente in ucraino con il numero di assistenza. La sede operativa è, tutt'oggi, a Montepulciano, il servizio è erogato in smartworking dalle risorse dedicate, non più nei locali della diocesi. Il progetto nella sua fase iniziale è stato supportato dalla Caritas che si è resa disponibile a contattare e ricevere le persone per il recruiting. Parte del ricavato determinato dall'attività svolta da Comdata è stato devoluto in beneficenza alla Caritas a supporto della popolazione ucraina. Il 'centralino' di Montepulciano è attivo dalle 10 con turno pomeridiano fino alle 18. La Caritas garantisce il trasporto dei lavoratori che abitano in vari centri della Valdichiana.

Massimo Canturi, CEO di Comdata Italia, ha dichiarato come "con questa iniziativa di solidarietà vogliamo confermare il nostro impegno nel costruire relazioni responsabili con le persone e le comunità in cui operiamo e la nostra attenzione a pratiche volte a favorire l'inclusione".

Per Tommaso Vitali, Direttore B2C Marketing & New Business di WindTre, "il progetto ha per noi un duplice valore sociale, perché oltre a favorire l'integrazione delle persone che sono state assunte da Comdata, ci permette di rendere più accessibili i servizi di assistenza per i nostri clienti di nazionalità ucraina, che ora possono comunicare con il customer care nella loro lingua madre".

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.

Comdata attraverso il coinvolgimento dei propri collaboratori presso la sede di Ivrea e Corsico, si è attivata per la raccolta dei seguenti materiali:

- tappi e coperchi di plastica, ad esempio quelli delle bottiglie di acqua, bibite, succhi di frutta, latte, detersivi, dentifricio, caffè e creme spalmabili;
- tappi di sughero, che potranno essere recuperati e impiegati in particolare nel settore della bioedilizia, come isolante termico.

Raccolta Tappi- Dall'Acqua per l'Acqua

Comdata 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.

Dal 2003 il Centro Mondialità Sviluppo Reciproco (CMSR) ha assunto la gestione e il coordinamento dell'iniziativa, che ha come obiettivo il sostegno ai progetti di approvvigionamento idrico nella Regione di Dodoma in Tanzania. I Tappi raccolti ogni anno in tutta Italia sono venduti a ditte che riciclano quella specifica plastica per creare oggetti di uso comune. Con il ricavato di questa vendita, il CMSR costruisce pozzi e acquedotti nelle regioni aride della Tanzania.

Quali tappi di plastica si possono raccogliere?

- Tappi di Bibite e acqua;
- tappi di Detersivi, Bagnoschiama, Shampoo;
- tappi di creme e di dentifrici;
- capsule di uova di cioccolata;
- capsule di penne e pennarelli ecc.

Progetto "Salviamo le Api"

Comdata ha deciso, per l'anno 2022, 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 sciami 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. Comdata 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, Comdata 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

Comdata 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:

- 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
- 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.

Sostenibilità Acquisti

Comdata 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 Comdata con un piccolo contributo.

Le attività proseguiranno con l'allineamento dei processi secondo le linee guida della ISO 20400, relativi agli acquisti sostenibili.

Progetto – No.W! – No Waste Alimentare

L'impresa innovativa ThinkAbout ha realizzato una piattaforma dove gli alimenti destinati a diventare scarto, vengono messi a disposizione dei dipendenti delle aziende. Il cuore del progetto NO.W! è la re-immissione sul mercato secondario di alimenti di qualità, ancora perfettamente consumabili ma che i produttori sarebbero altrimenti costretti a smaltire.

ThinkAbout mette in contatto aziende di qualsiasi settore con i produttori, sia di grandi sia di piccole dimensioni, per recuperare -lungo tutte le filiere- alimenti ancora consumabili prima che vengano smaltiti.

Si tratta di un forte sostegno all'acquisto su portale dedicato di prodotti alimentari a costi ridotti più del 50% nell'ottica di eliminare lo spreco alimentare.

Comdata, nel corso del 2022, ha contribuito economicamente alla predisposizione e organizzazione del servizio, consentendo, attraverso l'acquisto dal portale da parte dei dipendenti, di azzerare le spese di trasporto e il valore minimo di spesa, ottenendo in questo modo uno strumento di forte supporto economico ai propri lavoratori.

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, Comdata 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.

Comdata, 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, Comdata 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, Comdata 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 Comdata 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 Comdata.

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 Comdata 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 01.01.2022 al 31.12.2022. Il presente documento è stato predisposto "in accordance" con i GRI-Standards. Di seguito si riporta la tabella di correlazione dei temi materiali di Comdata 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 Comdata, 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	X	Fornitori*
Gestione responsabile della catena di fornitura	308 - Valutazione ambientale dei fornitori 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	
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 Comdata, la rendicontazione non è estesa al perimetro esterno. Comdata si impegna a coprire tali aspetti nel futuro.

TEMI MATERIALI PER PROCESSI

Tema Materiale In Alta Rilevanza e Rischio Collegato	Impatto Potenziale Comdata	Impatto Potenziale su Stakeholder e Capitali	Modalità di Gestione dei Rischi
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			policy aziendali e linee guida di compliance
Infortuni sul lavoro	reputazionale	<i>dipendenti</i>	piani di formazione e comunicazione sistemi gestione salute e sicurezza ISO 45001
INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY	economico/ finanziario	<i>collettività</i>	monitoraggio stato di avanzamento tecnico e tecnologico dei progetti
Inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa	reputazionale	<i>e-business partner</i> intellettuale e socio-reputazionale	
SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA		<i>ambiente e fornitori</i> 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	economico/ finanziario reputazionale	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	<i>ambiente</i>	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	<i>collettività</i>	attività di presidio stakeholder engagement - Codice etico
Tensioni con le rappresentanze degli stakeholder sul territorio	reputazionale	capitale	
ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS	economico/ finanziario	<i>collettività, istituzioni</i> <i>e-business partner</i> 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	reputazionale		ISO 37001- Anticorruzione
TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ		<i>ambiente</i>	procedure di gestione degli impianti
Impatti sulle condizioni di equilibrio ambientale causati	economico/ finanziario reputazionale	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		<i>ambiente e collettività</i> 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.	economico/ finanziario reputazionale		Carbon Footprint – ISO 14064 sistema gestione energia ISO 50001
CONSOLIDAMENTO DEGLI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE		<i>azionisti</i> capitale economi- co-finanziario	assurance del revisore - attività dei Comitati endoconsiliari (Etica e Sostenibilità, Controllo e Rischi) - Tavolo consultazione sostenibilità - attestazione dei responsabili dati - aggiornamento e verifica dei sistemi informativi e dell'organizzazione
Inadempienza al D. Lgs. 231/01; inadeguatezza del sistema normativo interno rispetto agli indirizzi del Codice di corporate governance	reputazionale	e intellettuale	
EVOLUZIONE DEI BUSINESS MEDIANTE L'OPEN INNOVATION E LO SVILUPPO DI SINERGIE CON PARTENER SCIENTIFICI E IMPRENDITORIALI		<i>collettività, istituzioni</i> <i>e-business partner</i> capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	struttura organizzativa preposta al presidio innovazione (innovation Board e funzione Information Tecnology)
Incapacità di cogliere opportunità da innovazioni tecnologiche e loro integrazione nei processi di business	economico/ finanziario		
BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE		<i>dipendenti</i>	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	reputazionale	capitale intellettuale e sociale -relazionale	
aziendale; possibili contenziosi legali da parte dei dipendenti			

Tema Materiale Collegato	In Alta Rilevanza e Rischio	Impatto Potenziale Comdata	Impatto Potenziale su Stakeholder e Capitali	Modalità di Gestione dei Rischi
CENTRALITA' DEL CLIENTE		economico/	Clienti	analisi della clientela - analisi dei servizi
Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi fino all'interruzione degli stessi		finanziario reputazionale	capitale sociale-relazionale	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 Comdata e per le singole categorie di stakeholder.

I Vantaggi per Comdata e Stakeholder

Stakeholder	Vantaggi per Comdata	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
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 Comdata 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 Comdata.

Tema materiale	Perimetro all'interno dell'Organizzazione	Perimetro all'esterno dell'Organizzazione
Economic performance	Comdata	Investitori e finanziatori
Digital transformation and cybersecurity	Comdata	Investitori e finanziatori
R&D, innovation and ecosystems	Comdata	Investitori e finanziatori
Business integrity	Comdata	Fornitori e subappaltatori, Clienti e Partner industriali, Comunità locali, organizzazioni locali e ONG, Autorità locali e governi
Human capital development	Comdata	Fornitori e subappaltatori

Tema materiale	Perimetro all'interno dell'Organizzazione	Perimetro all'esterno dell'Organizzazione
Health and safety of employees and contractors	Comdata	Fornitori e subappaltatori
Human rights	Gruppo	Fornitori e subappaltatori
Employment	Comdata	Fornitori e subappaltatori
Diversity, equity & inclusion	Gruppo	Fornitori e subappaltatori
Climate change & GHG emissions	Comdata	Fornitori e subappaltatori, Clienti e partner industriali, Comunità locali, organizzazioni locali e ONG
Energy use and efficiency	Comdata	Fornitori e subappaltatori, Clienti e partner industriali, Comunità locali, organizzazioni locali e ONG
Circular economy	Comdata	Fornitori e subappaltatori, Clienti e partner industriali, Comunità locali, organizzazioni locali e ONG
Natural resources management	Comdata	Fornitori e subappaltatori, Clienti e partner industriali, Comunità locali, organizzazioni locali e ONG
Local economic development	Comdata	Fornitori e subappaltatori, Comunità locali, organizzazioni locali e ONG
Responsible supply chain	Comdata	Fornitori e subappaltatori

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

