

nexi

DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE NON
FINANZIARIO

2021



Definizioni e terminologie utilizzate per le società in perimetro oggetto di disclosure

- **“Nexi SpA”** si riferisce alla Capogruppo del Gruppo Nexi
- **“Nexi”** si riferisce alle seguenti entità giuridiche:
 - Nexi Payments SpA
 - Mercury Payments Services SpA
 - Help Line SpA
- **“Nets”** si riferisce a Nets Topco 3 S.à r.l. e a tutte le società da essa controllate direttamente e indirettamente con la seguente categorizzazione

Area Geografica	Società	Paesi di riferimento
Paesi Nordici	Nets Denmark A/S, incluse le sue filiali e le società da essa controllate direttamente e indirettamente, incluse le loro filiali Nets Denmark A/S incluse le sue filiali Paytrail Oy incluse le società da essa controllate EDIGard AS incluse le sue filiali e le società da essa controllate Signaturgruppen A/S Poplatek Oy Poplatek Payments Oy Storebox ApS Nets Sweden AB Nets Estonia incluse le sue filiali	Danimarca, Svezia, Norvegia, Finlandia, Estonia, Lettonia, Lituania e Regno Unito
Polonia	P24 Dotcard Sp. z o.o. (o P24) e le società da essa controllate Centrum Rozliczen Elektronicznych Polskie ePłatności S.A. (o Polskie ePłatności, o PeP) e loro controllate	Polonia
DACH	Concardis GmbH sue controllate, tra cui Ratepay GmbH	Germania, Austria e Svizzera
CEE	Nets CEE d.o.o. Slovenia (controllata di Concardis GmbH) Nets CEE d.o.o. Croatia (controllata di Concardis GmbH)	Slovenia e Croazia

- **“Gruppo Nexi”** si riferisce alle società del perimetro **“Nexi”** e **“Nets”**

STRUTTURA DELLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (nel seguito anche “Dichiarazione” o “DNF”) del Gruppo Nexi è articolata in 5 capitoli.

Il primo capitolo include la lettera del Presidente e dell’Amministratore Delegato agli stakeholder, un Executive Summary che riassume le principali informazioni sul Gruppo relative al 2021 in termini di risultati raggiunti, iniziative e impegni, seguite dalla descrizione delle azioni di mitigazione adottate nel corso dell’anno in risposta agli impatti generati dalla pandemia da Covid-19.

Il secondo capitolo illustra la missione e il modello di business del Gruppo Nexi, con una panoramica delle principali operazioni avvenute nell’anno, le principali iniziative di coinvolgimento degli stakeholder e la Matrice di materialità 2021.

Il terzo capitolo riporta le modalità di gestione e le politiche adottate, le responsabilità, le iniziative specifiche e gli impegni assunti in relazione a ciascun tema materiale rappresentato nella Matrice di materialità.

Il quarto capitolo riporta la disclosure obbligatoria in accordo al Regolamento Tassonomia dell’UE per le attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale (Reg. (UE) 2020/852).

Gli indicatori quantitativi di performance, per ciascun tema materiale, sono invece riportati nel capitolo cinque Indicatori del GRI Standards.

TCFD

La Dichiarazione include anche le informazioni in riferimento alle richieste dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosure – TCFD – in materia di informazioni finanziarie relative al clima, contrassegnate con un logo TCFD.

All’interno dei singoli paragrafi, ove applicabile e rilevante, viene fornita l’informativa relativa a Nexi in via separata dall’informativa relativa a Nets, entrata a far parte del Gruppo Nexi in data 1 luglio 2021 al fine di fornire un quadro chiaro e garantire un elevato livello di trasparenza delle pratiche e dei processi in vigore nelle diverse società del Gruppo, attualmente in fase di omogeneizzazione e integrazione.

INDICE

Capitolo 1

2021 IN SINTESI	4
1.1 Lettera agli Stakeholder	6
1.2 Il Gruppo Nexi in breve	10
1.3 La risposta al Covid-19	16

Capitolo 2

IL GRUPPO, LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT E LA MATRICE DI MATERIALITÀ	18
2.1 La missione per un'Europa cashless	20
2.2 Il modello di business	23
2.3 Il coinvolgimento degli stakeholder	24
2.4 La Matrice di materialità	29

Capitolo 3

MODALITÀ DI GESTIONE E INIZIATIVE RIGUARDANTI I TEMI MATERIALI DI SOSTENIBILITÀ	32
3.1 Responsabilità istituzionale, etica e integrità	34
3.2 Modernizzazione e progresso dei Paesi europei	64
3.3 Centralità del Cliente	70
3.4 Responsabilità verso le Persone	76
3.5 Catena di fornitura	88
3.6 Tutela dell'ambiente	92

Capitolo 4

TASSONOMIA EUROPEA	100
4.1 Tassonomia - ammissibilità	103
4.2 Allineamento alla Tassonomia - Valutazione dei criteri di vaglio tecnico	103
4.3 Approccio e processo di reporting	103

Capitolo 5

INDICATORI DEL GRI STANDARDS	110
-------------------------------------	------------

Allegati

A. Tabella di raccordo dei temi materiali e indice dei contenuti GRI Standards	134
B. Indice dei contenuti del GRI Standards	136
C. Nota Metodologica	140
D. Relazione della Società di Revisione	144

2021 IN SINTESI



1

1.1 Lettera agli Stakeholder	6
1.2 Il Gruppo Nexi in breve	10
1.3 La risposta al Covid-19	16

1.1 LETTERA AGLI STAKEHOLDER

GRI 102-14

Cari Lettori,

il 2021 è stato per Nexi un anno di grande trasformazione, caratterizzato in parte dall'operazione di fusione con Nets, tra i principali player europei nel settore PayTech e leader nei mercati dei pagamenti digitali più avanzati, come i Paesi nordici.

L'operazione ha avuto efficacia in data 1 luglio 2021 e rappresenta un ulteriore passo nel percorso per la costituzione di un Gruppo pan-europeo leader nei pagamenti digitali, con uno spazio di mercato che si allarga fino a diventare quattro volte più grande di quello finora servito. Il nuovo Gruppo, con sedi in 15 Paesi dopo la fusione con Nets, ha scala, portata geografica e capacità per proporsi come motore del cambiamento digitale in Europa e contribuire in modo fondamentale alla transizione verso un'economia cashless.

In questo contesto evolutivo, l'impegno di Nexi non cambia e continua a essere quello di sostenere le banche partner, i cittadini, le imprese e la Pubblica Amministrazione, con l'obiettivo di cambiare il modo in cui si effettuano e si accettano i pagamenti, attraverso l'offerta di soluzioni e servizi innovativi, sicuri e affidabili, idonei a servire tutti i mercati, compresi quelli più digitalizzati e quelli con maggiore potenzialità di crescita.

Nel perseguire questo impegno, Nexi promuove il progresso perché nelle nostre vite, nelle nostre relazioni sociali, commerciali e nel nostro business, la digitalizzazione gioca un ruolo essenziale nel guidare l'Europa verso una maggiore semplificazione e inclusione sociale, proiettandola nel futuro. Le sfide che stiamo affrontando sono in linea con le aspettative - che continuiamo a monitorare - dei nostri Stakeholder e i risultati del 2021 dimostrano che stiamo lavorando nella giusta direzione.

Nel 2021 Nexi è entrata nel Leadership Level di CDP, con il risultato di "A-", ed è stata inclusa per il secondo anno consecutivo nel S&P Global Sustainability Yearbook. Nexi ha anche aggiornato e reso più ambiziosi i propri obiettivi di

riduzione delle emissioni di CO₂ in Italia, prevedendone l'azzeramento entro il 2040, in anticipo di 10 anni rispetto al target globale stabilito nell'Accordo di Parigi. Il traguardo che il Gruppo si è prefissato è stato approvato da parte di Science Based Target initiative, prestigioso network internazionale nato dalla collaborazione tra WRI, CDP, WWF e United Nations Global Compact.

A livello macroeconomico, il 2021 è stato in larga misura caratterizzato dalla correlazione tra l'andamento dell'economia e quello dell'emergenza pandemica da Covid 19. Anche su quest'ultimo tema, Nexi ha giocato un ruolo chiave per la collettività e i territori serviti, garantendo con continuità ed efficacia i servizi di pubblica utilità e di incasso e pagamento per i cittadini e i negozianti.

A conferma della determinazione di Nexi a investire in competenze e tecnologie per i prodotti e i servizi di pagamento, lo scorso dicembre, in partnership con Reply, è nato Nexi Digital, polo di eccellenza digitale destinato ad attrarre giovani di talento. Entro quattro anni, la società prevede di impiegare più di 500 dipendenti, di cui 350 nuovi assunti, soprattutto giovani, grazie alla collaborazione con università e centri di ricerca, rafforzando così la vicinanza ai territori in cui Nexi opera e contribuendo alla diffusione dell'innovazione digitale in Italia e in Europa, quale driver essenziale di sviluppo economico.

Ogni giorno nel gruppo Nexi più di 6.000 persone altamente qualificate lavorano insieme ed è a ognuna di loro che va il nostro ringraziamento per il contributo dato nel realizzare l'ambizione del Gruppo: grazie alla straordinaria combinazione di culture, di prospettive e di competenze - e con esse di passione ed energia - Nexi è in grado di porre quotidianamente i clienti al centro della propria attività e di plasmare il futuro dei pagamenti nei Paesi e nelle aree geografiche in cui opera.

Nel gennaio 2022 Nexi è stata premiata come Top Employers Italia da Top Employers Institute, che da più di 30 anni certifica le eccellenze aziendali nella gestione delle risorse umane. Un riconoscimento per noi prezioso, perché è frutto delle numerose azioni messe in atto durante lo scorso anno: dall'analisi delle condizioni di lavoro ai benefici attribuiti alle nostre persone, dagli investimenti dedicati alla formazione e allo sviluppo delle competenze alle politiche finalizzate alla crescita professionale e personale, con il fine di migliorare costantemente il benessere delle persone che lavorano in azienda.

È proseguito l'impegno di Nexi nel migliorare la gestione responsabile della propria catena di fornitura, fattore di rilevanza strategica per garantire l'alta qualità di prodotti e servizi e il rispetto e l'aderenza ai principi del Gruppo. Il nuovo posizionamento ha permesso di registrare una solida performance economica, rispettando la guidance finanziaria 2021 e creando così valore anche per gli azionisti di Nexi. I ricavi nell'ultimo anno hanno beneficiato delle sinergie ricercate e praticate, della diversificazione geografica e della presenza in mercati strutturalmente attraenti e con grande potenziale di crescita.

In queste pagine viene dunque raccontato un anno impegnativo, che ha visto il Gruppo raggiungere risultati importanti in termini di sostenibilità economica, sociale, ambientale e di governance.

Nel 2022, abbiamo dovuto assistere all'escalation del conflitto in Ucraina. Come fornitore europeo di servizi e infrastrutture *mission critical*, Nexi ha attivato una serie di presidi interni per garantire i consueti standard di servizio e di sicurezza a cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni nel pieno rispetto delle sanzioni decise a livello internazionale.

Tra le diverse azioni messe in atto a fronte della crisi, il Gruppo Nexi ha deciso di sostenere l'Agenzia ONU per i Rifugiati (UNHCR) con una donazione da 500.000€ e di promuovere una raccolta fondi tra i dipendenti a favore dell'UNICEF (Fondo delle Nazioni Unite per l'Infanzia), che - insieme ai suoi partner - porta assistenza ai bambini e alle loro famiglie in Ucraina e nei Paesi confinanti. L'importo raccolto verrà raddoppiato dall'azienda, fino ad un valore massimo di altri 500.000€. Queste attività sono state accompagnate dalla creazione di un apposito canale dedicato ai cittadini Ucraini per accedere a posizioni di lavoro in Nets, con la possibilità di ottenere supporto in merito al trasferimento e ai visti di lavoro.

A queste iniziative centrali si sommano le numerose iniziative locali delle varie società in Polonia, Italia, Germania, che hanno attivato ulteriori raccolte fondi o contribuito ad attività locali.

Nel breve periodo si prevede che il conflitto abbia impatti del tutto marginali sul Gruppo, ma naturalmente il management seguirà l'evolvere della crisi per poter valutare in modo affidabile anche gli impatti di medio-lungo termine.

Il nuovo anno era iniziato con l'incorporazione di SIA e la conseguente combinazione straordinaria di risorse e competenze nel campo della tecnologia e dell'innovazione digitale.

Nel 2022 Nexi imprimerà un'ulteriore spinta al percorso di digitalizzazione in Italia e in Europa e definirà obiettivi di sostenibilità che tengano conto dell'evoluzione del perimetro societario, con una presenza operativa in oltre 25 Paesi, e che rafforzino in modo coerente il ruolo di PayTech leader in Europa.

Buona lettura!



L'Amministratore Delegato
Paolo Bertoluzzo



Il Presidente
Michaela Castelli

1.2 IL GRUPPO NEXI IN BREVE



Purpose

Promuoviamo il progresso semplificando i pagamenti e consentendo a Persone e Aziende di vivere relazioni più strette e di **crescere insieme**.



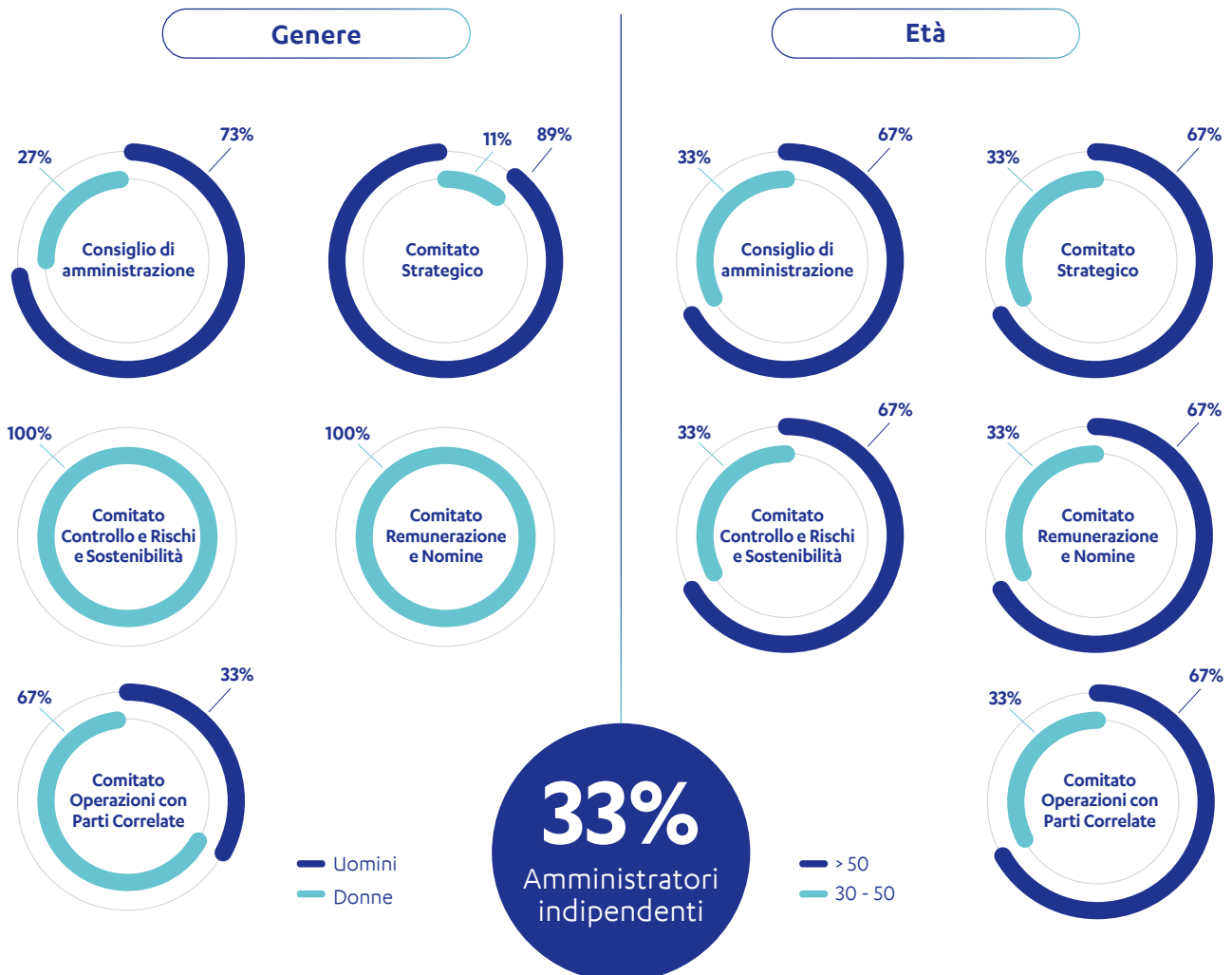
Ambition

Vogliamo dar forma al modo in cui le Persone pagano e le Imprese accettano i pagamenti, **offrendo ai nostri Clienti le soluzioni più innovative e affidabili**, grazie alla nostra scala, alla competenza e all'energia delle nostre persone. **Guideremo il cambiamento verso un'Europa senza contanti**, rendendo digitale ogni pagamento perché è più semplice, veloce e sicuro per tutti.



Governance

Composizione del **Consiglio di Amministrazione** e **Comitati endoconsiliari**.





RICONOSCIMENTI SOSTENIBILITÀ

- **Inclusione** di Nexi SpA nell'edizione 2021 dello **S&P Global's Sustainability Yearbook**
- Rating ESG di S&P Global per Nexi SpA 68/100, **+ 7 punti rispetto al rating 61 del 2020**
- CDP score A- per Nexi SpA e **inclusione nella Leadership Band**
- **Inclusione** di Nexi SpA **nel MIB ESG Index**



Numero di dipendenti per area geografica



ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO



ASSUNTI A TEMPO DETERMINATO



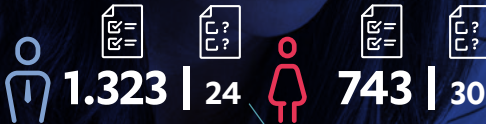
UOMO



DONNA

PAESI NORDICI

DANIMARCA, SVEZIA, NORVEGIA, FINLANDIA, ESTONIA, LETTONIA, LITUANIA E REGNO UNITO

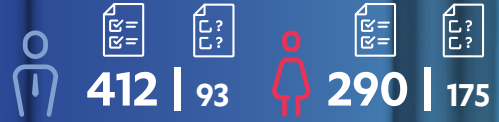


DACH

GERMANIA, AUSTRIA E SVIZZERA



POLONIA



6.420

Numero totale di dipendenti per genere.

42% donne
58% uomini

42,3 anni, età media dei dipendenti

503 nuovi assunti

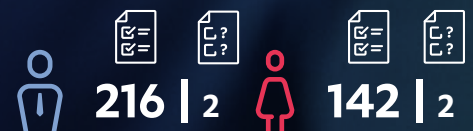
163 nuovi assunti con età minore di 30 anni

ITALIA



CENTRAL EASTERN EUROPE

SLOVENIA E CROAZIA



COMUNICAZIONE TRASPARENTE



54

comunicati
stampa



6.076

articoli

CAMPAGNE EDUCATIONAL PAYSMART



9 mln di clienti raggiunti

Newsletter settimanale per educare ad un uso
più responsabile degli strumenti di pagamento

NEXI DIGITAL



hub europeo
di innovazione
tecnologica



per l'impiego
di **500 giovani
talenti** tra



**18 giornate
di roadshow**



e più di **1.000
investitori incontrati**



2

fabbriche di
personalizzazione
carte di pagamento

1 in Italia **1** in CEE

29,6

NPS per Nexi
(+26% vs 2020)

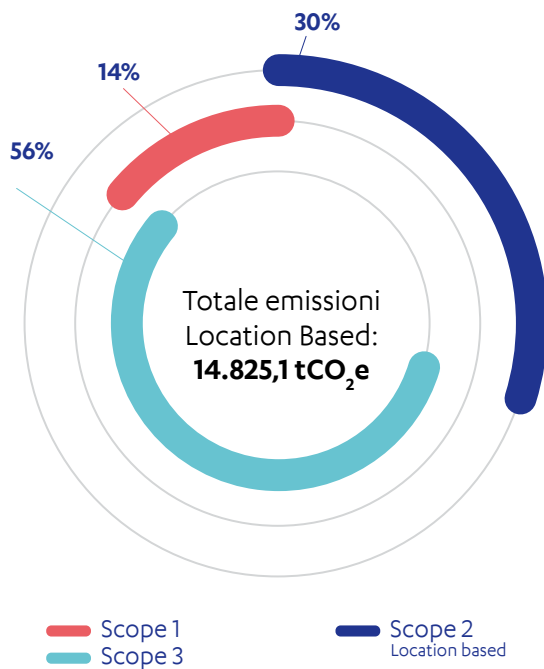
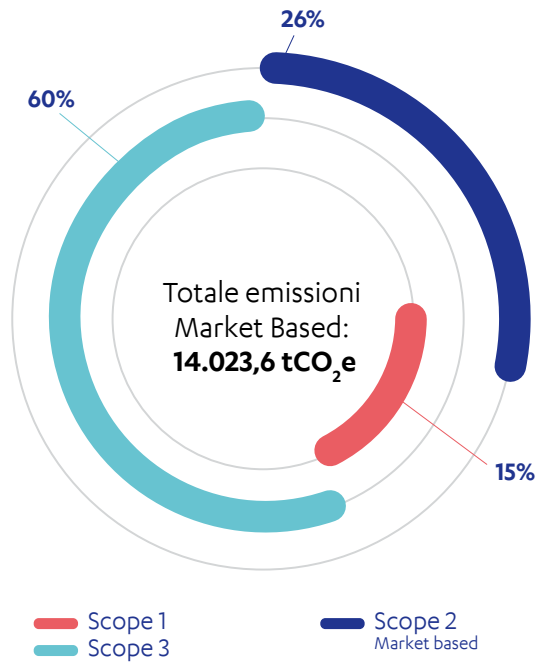
62.236

ore totali
di formazione

70

partnership
di e-commerce
con gli esercenti

CARBON FOOTPRINT DEL GRUPPO NEXI



Approvati **obiettivi di riduzione delle emissioni di CO₂ per Nexi in Italia da SBTi: -42% emissioni Scope 1 e Scope 2 entro il 2030**

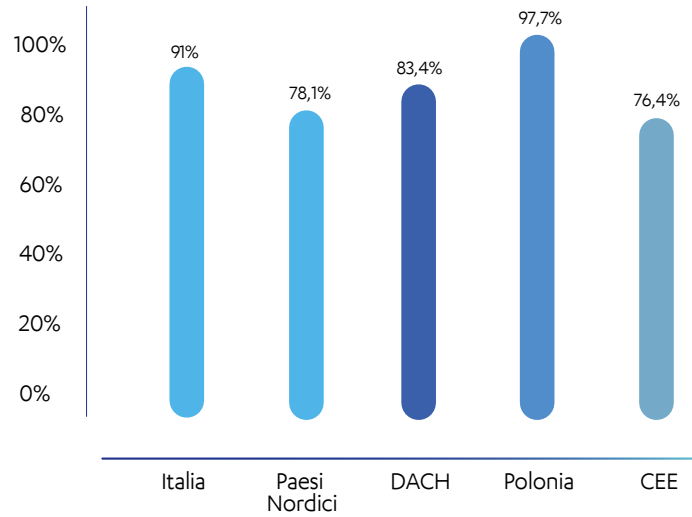


Impegno affinché il **78% dei fornitori di beni capitali in Italia aderisca a SBTi entro il 2025**

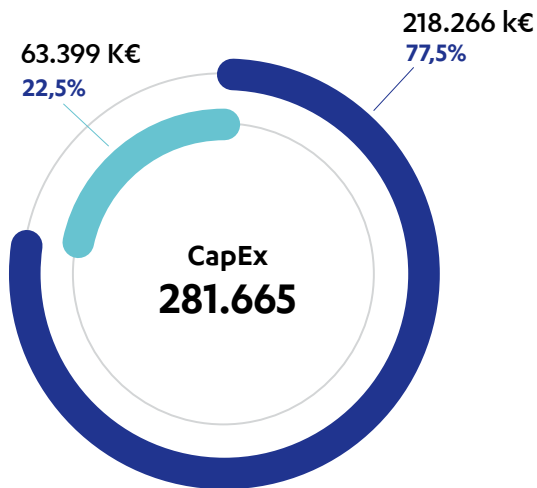


Commitment **emissioni nette zero** per il **Gruppo Nexi al 2040**

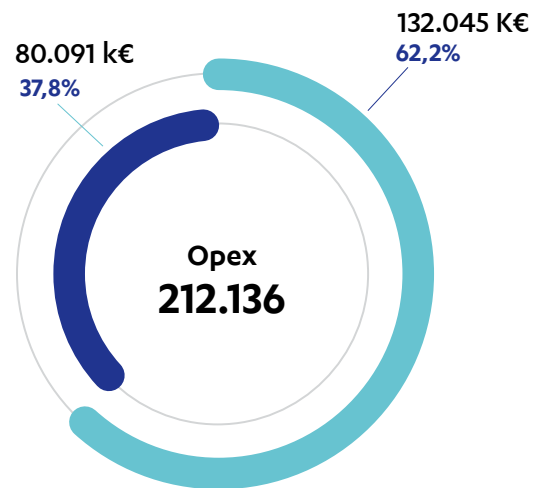
PROPORZIONE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI



TASSONOMIA EUROPEA



— Attività non ammissibili
— Attività ammissibili



— Attività non ammissibili
— Attività ammissibili

1.3 LA RISPOSTA AL COVID-19

Impatti sull'andamento del business, operatività e performance economico-finanziarie

Dal punto di vista strategico e commerciale, Nexi ha profuso il massimo sforzo per assecondare aspettative e nuovi pattern comportamentali della clientela, a cominciare da una crescente abitudine all'uso di strumenti digitali di pagamento, anche per micro-transazioni, e da un maggior ricorso al canale e-commerce, in virtù di fattori sia di domanda (nuovi "web shoppers", anche sul canale mobile) sia di offerta (digitalizzazione dei retailer tradizionali).

Nel corso del 2021 l'andamento dei volumi di business ha fornito ulteriori evidenze dello shift in corso dal contante a forme di pagamento digitali, specie sul mercato italiano dove, nonostante le misure di contenimento della crisi sanitaria, le transazioni acquiring¹ degli ultimi 6 mesi dell'anno hanno costantemente registrato una crescita a doppia cifra rispetto allo stesso periodo del 2019 (ultimo anno "pre-Covid"), nonostante la perdurante debolezza delle carte internazionali.

Sulle altre geografie, in alcuni casi severamente colpite da ondate di contagi, soprattutto nei mesi autunnali, i volumi gestiti dal Gruppo nel business dell'acquiring sono risultati in lieve contrazione rispetto al 2019, ma in ripresa in confronto al 2020 (+2% e +7% circa, rispettivamente, in termini di numero e valore).

D'altra parte, restano da valutare le ricadute a lungo termine della pandemia sui settori della ristorazione, trasporto e hospitality che, dopo aver sofferto maggiormente nel biennio trascorso, presentano tuttora un più accentuato profilo di rischio da riaddebito ("charge-back"), che il Gruppo è chiamato a monitorare attentamente e gestire attivamente. Va peraltro rilevato che tali settori hanno rappresentato meno del 15% dei volumi acquiring gestiti nel corso del 2021.

Infine, in ambito e-commerce, la crescente domanda di soluzioni a pagamento differito ("pay later") su specifici segmenti di clientela dischiude nuove opportunità soprattutto, ma non solo, nell'area DACH, pur a fronte di un contesto normativo in evoluzione.

In riferimento all'emergenza Covid-19, nel 2021 non vi sono stati impatti operativi sulla continuità e/o sulla qualità dei servizi erogati da parte dei nostri outsourcers e/o fornitori.

Per ulteriori informazioni dell'impatto della pandemia sulle performance economico-finanziarie di lungo periodo si rinvia all'informativa sui Rischi, incertezze e impatti della Pandemia Covid-19, contenuta nella Relazione consolidata sulla gestione del Gruppo Nexi pubblicata sul sito www.nexigroup.com.

Attività di contrasto degli impatti Covid-19 in Nexi

Il primo semestre 2021 è stato prevalentemente dedicato allo svolgimento di tutte le attività finalizzate al rientro "in totale sicurezza" nelle sedi aziendali, a cominciare dalla sede di Sempione per includere poi tutte le altre sedi presenti sul territorio italiano. A partire dal secondo semestre, sono state poi affinate modalità e piattaforme di lavoro da remoto, per prevedere soluzioni di "lavoro ibrido" con progressivo, parziale rientro presso le sedi operative sempre in condizioni di piena sicurezza.

¹ I servizi di pagamento lato acquiring sono l'insieme dei servizi che permettono a un esercente di accettare i pagamenti con carte o altri strumenti digitali appartenenti a circuiti di credito e debito.

In particolare, sono stati individuati dispositivi più efficaci per contrastare la diffusione del Covid-19, come l'adozione e la distribuzione di mascherine FFP2 certificate e con prove di laboratorio effettuate in Italia, la rilevazione della temperatura in ingresso, la dislocazione di dispenser gel all'ingresso e in diversi punti dell'azienda, i percorsi indicati da apposita cartellonistica e segnaletica a terra per mantenere il distanziamento sociale, la dislocazione di postazione self-cleaning per sanificare la propria postazione, il potenziamento delle attività di pulizia, igienizzazione e sanificazione ed è stata implementata la app Casa Nexi per regolamentare gli accessi dei dipendenti in azienda. Tale gestione informatizzata consente di avere un controllo immediato sulla presenza dei dipendenti in ufficio nel rispetto di tutte le misure di sicurezza messe in atto.

Tra le attività svolte da Nexi volte a contrastare gli effetti negativi della diffusione della pandemia da Covid-19, va menzionata la valutazione del Rischio Biologico e l'applicazione di uno specifico protocollo sanitario, che individua il pericolo di contagio, valuta il rischio di diffusione e individua tutte le misure di prevenzione e protezione volte ad eliminare il rischio di infezione nei luoghi di lavoro. Le azioni necessarie per prevenire la diffusione del Covid-19, tra cui la Transition Policy sulle regole di comportamento per l'accesso agli uffici aziendali e il corretto utilizzo dei dispositivi di protezione come le mascherine, sono state comunicate a tutti i dipendenti e rese disponibili sulla intranet aziendale.

Coerentemente con il 2020 è stata confermata e migliorata la gamma dei servizi offerti ai dipendenti con azioni dedicate alla cura delle persone. Tra queste l'offerta di un supporto psicologico, gratuito e anonimo, rivolto a tutti i dipendenti, organizzato con il supporto di psicologi professionisti, e l'istituzione di una casella di posta cui risponde il servizio Health and Safety. Anche per il 2020 è stato erogato un contributo welfare rivolto ai sottoscrittori del contratto di smart working. Il contributo potrà essere utilizzato per l'acquisto di beni e servizi attraverso il portale dedicato, nel rispetto della normativa vigente.

La pandemia di Covid-19 ha avuto, infine, impatti sull'erogazione della formazione rivolto al personale di Nexi, comportando una revisione e rimodellamento degli eventi formativi originariamente previsti in termini di obiettivi, contenuti, modalità con erogazione a distanza, e ponendo un focus maggiore sui corsi per la gestione del cambiamento.

Attività di contrasto degli impatti Covid-19 in Nets

Nets si è impegnata fin da subito nel tenere alto il livello di motivazione dei dipendenti e allo stesso tempo fornire costante informativa in materia di restrizioni e misure preventive nazionali messe in atto nei diversi paesi in cui opera. E' stato istituito un "Nets Covid-19 Crisis Team" che ha collaborato con i Country Director locali per mantenere i colleghi operativi in tutta Europa nonostante le circostanze generate dalla pandemia.

Diverse le iniziative avviate per supportare i dipendenti durante il lavoro da remoto tra cui:

- possibilità di prendere in prestito apparecchiature per ufficio e IT da utilizzare durante il lavoro da casa;
- webinar online gestiti da partner esterni per aiutare i dipendenti a far fronte alle difficoltà legate al lavoro da remoto;
- implementazione di specifiche linee-guida di *hybrid working* a partire da giugno;
- introduzione piani di copertura e rimborso delle spese sostenute dal personale per strumenti di lavoro da remoto.

Per monitorare il benessere dei dipendenti durante la pandemia, sono state infine condotte una "Pulse Survey" a febbraio e l'annuale "Engagement Survey" a settembre. Il feedback ricevuto mostra un grande apprezzamento per come è stata affrontata l'emergenza, e per lo stretto contatto mantenuto con la leadership e tra i vari membri dei team durante il periodo di lavoro da remoto, creando aspettative chiare e fornendo utili feedback sulle performance.

IL GRUPPO, LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT E LA MATRICE DI MATERIALITÀ



2

2.1 La missione per un'Europa cashless	20
2.2 Il modello di business	23
2.3 Il coinvolgimento degli stakeholder	24
2.4 La Matrice di materialità	29

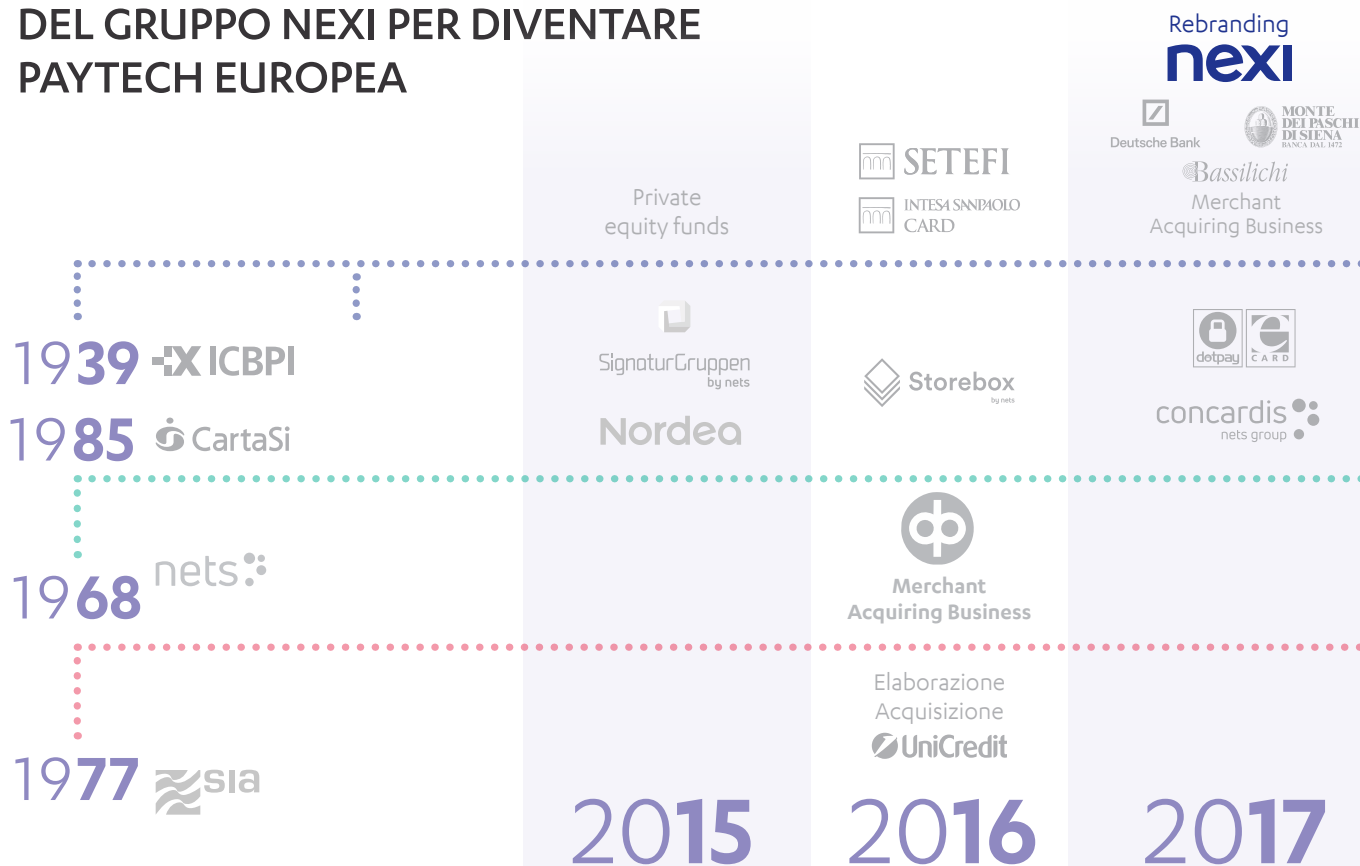
2.1 LA MISSIONE PER UN'EUROPA CASHLESS

Il Gruppo Nexi è il principale operatore in Italia e in Europa nel settore dei pagamenti digitali con la scala, le capacità e la vicinanza territoriale necessarie per fornire soluzioni di pagamento innovative, semplici, veloci e sicure, dedicate a persone, aziende, istituzioni finanziarie e Pubblica Amministrazione.

Nel 2021, il Gruppo ha portato a termine diverse operazioni aziendali che hanno comportato una crescita significativa affermando il ruolo del Gruppo come leader europeo sul mercato PayTech. In particolare:

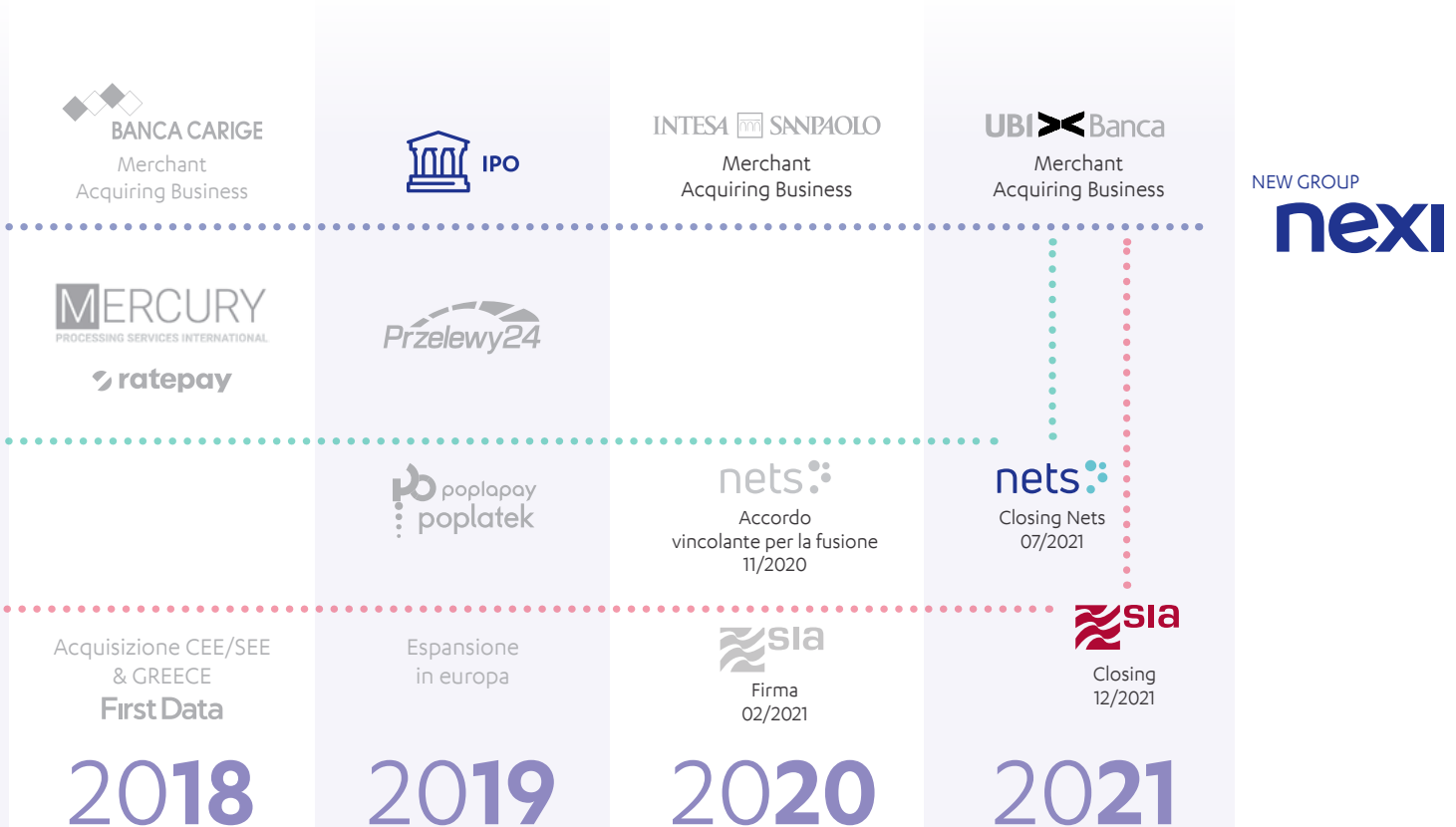
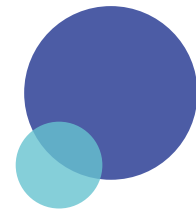
- **marzo**: fusione di Nets in Nexi approvata dall'assemblea straordinaria degli azionisti con conseguente aumento del numero di consiglieri da 13 a 15. La fusione **è entrata in vigore in data 1 luglio 2021**;
- **21 giugno**: approvazione della fusione di SIA in Nexi da parte dell'assemblea straordinaria degli azionisti con adozione del nuovo statuto;
- **14 ottobre**: ottenimento dell'autorizzazione per la fusione tra Nexi e SIA dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM);
- **16 dicembre**, firma dell'atto di fusione con data di entrata in vigore 1° gennaio 2022.

IL PERCORSO DI TRASFORMAZIONE DEL GRUPPO NEXI PER DIVENTARE PAYTECH EUROPEA

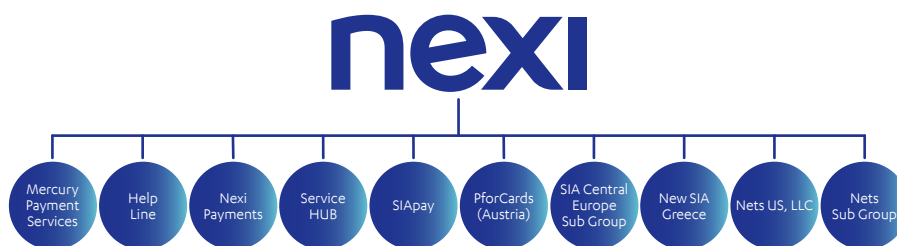


Nel 2021 il Gruppo ha inoltre ottenuto una serie di riconoscimenti per il proprio impegno nel limitare gli impatti ambientali e sociali e garantire una sempre maggiore trasparenza nella propria rendicontazione di sostenibilità. Tra i maggiori riconoscimenti ottenuti nell'anno si contano:

- il **significativo miglioramento del rating ESG di Nexi SpA assegnato da S&P Global**, con un miglioramento in tutte tre le dimensioni ESG e un **aumento di 7 punti del rating ottenuto (68/100 nel 2021)**;
- l'**inclusione di Nexi SpA nell'edizione 2021 dello S&P Global's Sustainability Yearbook** per il secondo anno consecutivo;
- il **significativo miglioramento del rating ESG di Nexi SpA assegnato da CDP** (già Carbon Disclosure Project) **con il conferimento dello score A- nel secondo anno di partecipazione e conseguente inclusione nella Leadership Band**;
- l'**inclusione di Nexi SpA nel MIB ESG Index**, il primo indice ESG dedicato alle blue-chip italiane e pensato per individuare i grandi emittenti italiani quotati che presentano le migliori pratiche ESG.

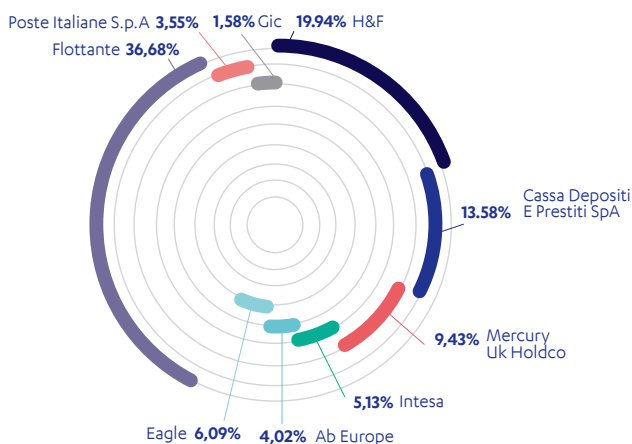


Il Gruppo, con società capogruppo Nexi SpA, quotata sul Mercato Telematico Azionario organizzato e gestito da Borsa Italiana SpA dal 16 aprile 2019, per effetto della fusione con Nets è presente in 15 paesi. Il Gruppo intende crescere insieme ai propri stakeholder guidando la transizione verso un'Europa cashless e rendendo digitale ogni pagamento perché è più pratico, più rapido e più sicuro. In tale obiettivo risiede la missione di guida al progresso. La digitalizzazione dei pagamenti semplifica infatti la vita dei cittadini, promuove lo sviluppo delle imprese e migliora l'efficienza della Pubblica Amministrazione, supportando così l'inclusione digitale, lo sviluppo e la crescita dei territori in cui opera il Gruppo.²



Il Gruppo contribuisce al conseguimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals, SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite³ attraverso la formazione delle proprie persone, l'impegno per la diffusione della cultura del digitale e le collaborazioni in ambito tecnologico, gli investimenti in tecnologia e il miglioramento continuo di processi, prodotti e soluzioni per la società e l'ambiente.

COMPOSIZIONE DELL'AZIONARIATO di Nexi SpA al 31 dicembre 2014⁴



Nel corso del 2021 il Gruppo ha registrato una solida performance finanziaria, nonostante gli inevitabili effetti avversi della pandemia sulle dinamiche sociali ed economiche. I ricavi si sono attestati a € 2.269 milioni, in crescita annua del 10,0%, l'EBITDA è stato pari a € 1.095 milioni, in aumento del 12,1%, e l'EBITDA margin ha superato il 48%, in miglioramento di circa 1 punto percentuale.

PRINCIPALI INDICATORI DI GRUPPO PER L'ANNO 2021

n. 18,6 miliardi di transazioni gestite (+12,0%)	€2.269 milioni di Ricavi (+10,0%)	€330 milioni di Capex (+20,8%)
€935 miliardi di transazioni gestite (+11,7%)	€1.095 milioni di EBITDA (+12,1%)	Posizione Finanziaria Netta €-5.245 milioni

Nota: le variazioni sopra indicate sono calcolate su base annua. Ricavi e EBITDA sono riportati su base proforma (vedi anche sezione "Risultati Economici" ove sono riportati anche i dati reported).

GRI 102-5

GRI 102-7

² Le informazioni di natura non finanziaria relative alle attività di PforCards Austria, SIA Central Europe Sub Group e New SIA Greece del 2021, non sono oggetto di disclosure nella presente Dichiarazione, considerando che la data di entrata in vigore della fusione delle suddette società di SIA, firmata il 16 dicembre 2021, è il 1 gennaio 2022. Le informazioni che riguardo la società Service Hub non sono oggetto di disclosure nella presente Dichiarazione poiché nel corso del 2021 non risultava operativa, non aveva dipendenti e non ha generato impatti. La società è diventata operativa nel 2022 a seguito della fusione del Gruppo con SIA.

³ Per ulteriori dettagli si rimanda ai singoli paragrafi della Sezione 3 della Dichiarazione.

⁴ Si segnala che la composizione degli azionisti del Gruppo Nexi sono cambiate in modo rilevante nel corso del 2021 in seguito al closing dell'operazione di fusione per incorporazione del Gruppo Nets e del Gruppo SIA.

2.2 IL MODELLO DI BUSINESS

Con un portafoglio di prodotti innovativi, competenze in ambito e-commerce e soluzioni specifiche di settore, il Gruppo Nexi fornisce un supporto flessibile all'economia digitale⁵ e all'intero ecosistema dei pagamenti su scala globale, in una vasta gamma di metodi e canali di pagamento. La piattaforma digitale e le competenze professionali "best in class" del Gruppo nel settore consentono alla società di operare al meglio in tre segmenti di mercato: Merchant Services & Solutions, Cards & Digital Payments e Digital Banking & Corporate Solutions.

Merchant Services & Solutions

La Business Unit ("BU") Merchant Services & Solutions offre soluzioni e supporto a ogni tipologia di controparte, fornendo servizi e prodotti per l'accettazione dei pagamenti digitali, la gestione dei terminali di pagamento POS, i flussi dell'acquiring⁶ e le attività di customer care. Insieme alle Banche Partner, la BU mette al centro le esigenze degli esercenti e il sostegno alle loro attività, supportando ogni tipologia di business, dal commercio al dettaglio alle grandi catene retail, per i pagamenti sia nel mondo fisico, sia sul canale online.

Grazie all'ampiezza dei servizi offerti, le diverse tipologie di pagamento accettate, la copertura geografica e i servizi a valore aggiunto, il Gruppo Nexi post integrazione con Nets può rappresentare per gli esercenti di vari Paesi europei un modello one-stop-shop. Anche nel 2021, Nexi ha supportato gli esercenti nel garantire la continuità di servizio durante le diverse fasi della pandemia, ma anche nel favorire la ripresa, presentando nuove importanti iniziative di breve e lungo termine⁷.

Cards & Digital Payments

Attraverso questa divisione, il Gruppo, in cooperazione con le Banche Partner, fornisce un ampio spettro di servizi di c.d. "issuing", ossia relativi all'approvvigionamento, emissione e gestione di carte di pagamento per privati e aziende, utilizzando avanzati sistemi anti-frode per garantire rapidità, affidabilità e sicurezza dei sistemi di autenticazione degli utenti e rapidità di esecuzione delle operazioni di pagamento.

All'interno di questa linea BU, vengono ricompresi anche i servizi che Nets fornisce con riferimento ai prodotti di: (i) Account Management Services; (ii) Core Payment Processing; (iii) Risk Management Services, (iv) Digitisation Services e (v) e-identity Infrastructure. L'area di business comprende anche l'operatività e i servizi di elaborazione forniti relativamente ai sistemi nazionali di carte di debito in Danimarca ("Dankort") e Norvegia ("BankAxept").

Nel 2021 la BU Cards & Digital Payments ha proseguito e incrementato la missione di promozione, incentivazione e educazione dei clienti sull'utilizzo dei pagamenti digitali, avviando un'opera di sensibilizzazione sulla sicurezza che accompagna l'innovazione digitale con l'obiettivo di creare un background culturale per le generazioni future. La missione e l'obiettivo di Nexi di cambiare il modo in cui i cittadini italiani ed europei effettuano i pagamenti è ben sintetizzata dall'elevato numero di campagne, eventi, iniziative che la BU ha studiato e progettato per favorire il passaggio ai pagamenti digitali, con un'attenzione costante alle esigenze e alla sicurezza dei clienti.

GRI 102-2

GRI 102-6

⁵ Con economia digitale si intende un'economia basata sulle tecnologie informatiche digitali.

⁶ I servizi di pagamento lato acquiring sono l'insieme dei servizi che permettono a un esercente di accettare i pagamenti con carte o altri strumenti digitali appartenenti a circuiti di credito e debito.

⁷ Per il dettaglio delle iniziative della BU Merchant Services & Solutions si rimanda alla Sezione 3 della Dichiarazione "Modernizzazione e progresso dei Paesi europei".

Digital Banking Solutions

Il Gruppo attraverso questa BU fornisce tre tipologie di servizi: Gestione degli ATM, Servizi di Clearing e Servizi di Digital Corporate Banking. Per coprire questa gamma di servizi la linea di business Digital Banking Solutions si avvale di professionisti dedicati (appartenenti a diverse funzioni, quali: marketing, commerciale, ICT e operations) e di tre Digital Factories interne dedicate allo sviluppo delle soluzioni applicative.

Fanno parte di questa BU anche le attività di installazione e gestione degli sportelli ATM per conto delle Banche Partner. Sul mercato italiano, il Gruppo opera altresì in qualità di centrale di compensazione (c.d. ACH – Automated Clearing House) per i pagamenti nazionali e internazionali nel rispetto dei regimi interbancari standard. Per il mercato scandinavo, l'unità di business fornisce servizi di e-Security e digitalizzazione. Tali servizi includono la fornitura di soluzioni di e-Security attraverso MitID (Danimarca), servizi di digitalizzazione, che permettono ai clienti di semplificare i flussi di lavoro, nonché servizi a supporto della trasformazione digitale.

2.3 IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder del Gruppo Nexi sono le persone, i gruppi di persone o le organizzazioni che influenzano e/o potrebbero essere influenzati dalle attività, dai prodotti, dai servizi dell'organizzazione e dalla relativa performance. In un'ottica di creazione di valore condiviso, ed in linea con gli anni precedenti, nel corso del 2021 le attività di coinvolgimento degli stakeholder sono state svolte e gestite da funzioni aziendali dedicate, optando per modalità di comunicazione da remoto laddove l'evoluzione della pandemia di Covid-19 lo rendesse opportuno per garantire costanza e regolarità nelle comunicazioni.

Le categorie di stakeholder del Gruppo Nexi sono individuate attraverso l'analisi di documenti interni e colloqui con il management, considerando le variabili previste dal Principio AA1000 Stakeholder Engagement Standard⁸, riviste e aggiornate periodicamente, in un'ottica di continuo miglioramento. Nel 2021 non si sono registrate modifiche rilevanti nelle categorie di stakeholder da considerare, anche a valle dell'integrazione di Nets nel Gruppo.

Nel 2021, il Gruppo Nexi ha continuato a garantire il dialogo costante con tutte le categorie di stakeholder, così come l'erogazione di formazione specifica offerta alle Banche e agli esercenti, la definizione di partnership con la Pubblica Amministrazione, con le università e l'Innovation community, oltre che interventi e sponsorship di numerosi eventi sull'evoluzione delle tecnologie del digitale.

Nella tabella seguente sono riepilogate le principali iniziative di coinvolgimento per le diverse categorie di stakeholder, con particolare riferimento alle attività di coinvolgimento più significative svolte durante l'anno.

GRI 102-40

GRI 102-42

GRI 102-43

GRI 102-44

GRI 102-12

⁸ Dipendenza, responsabilità, tensione, influenza, diverse prospettive. Per maggiori informazioni in merito allo standard si faccia riferimento al sito <https://www.accountability.org/standards/aa1000-accountability-principles>.

**CATEGORIA
DI STAKEHOLDER****DESCRIZIONE
DELLE INIZIATIVE DI
COINVOLGIMENTO****PRINCIPALI INIZIATIVE 2021****CLIENTI**

*Banche Partner,
Clienti privati,
Esercenti, Pubblica
Amministrazione*

I clienti esprimono la propria opinione attraverso indagini di Customer Satisfaction e il Gruppo identifica altresì le loro esigenze misurando l'indicatore Net Promoter Score (NPS). Il dialogo con le Banche Partner è promosso anche attraverso diversi incontri, volti alla condivisione di visioni strategiche sull'innovazione nell'ambito dei servizi di pagamento digitale e al supporto delle loro attività quotidiane.

NEXI

- Introduzione di nuove indagini e individuazione di specifiche azioni di miglioramento nelle tre BU
- Svolgimento di indagini di NPS aggiornate dedicate alle Banche Partner con un metodo di rilevamento evoluto
- Rilevazioni trimestrali della Customer Satisfaction tramite interviste telefoniche: circa 2.000 clienti Nexi titolari intervistati e altrettanti clienti di società competitor, più di 2.500 clienti Nexi esercenti intervistati e circa 2.000 clienti di altre società
- Nexi Ready, portale web per il go to market: oltre 200 Banche servite, più di 1.000 utenti
- Creazione di un nuovo portale dedicato per le Banche di riferimento
- 7 eventi Thought Leadership con le Banche
- Evento Connexi Digital Week per le Banche
- Connexi Special Event
- 8 eventi di formazione Nexi Restart
- oltre 50 campagne ad hoc per la rete commerciale delle Banche, 26 corsi di formazione digitale per le Banche
- Iniziativa Restart Credit Retail: 157 Banche, 15.000 asset scaricati su Nexi Ready, oltre 70 personalizzazioni
- Campagna internazionale Debit Premium/Business/consumer
- Campagne di Mobile Payment
- Iniziative a supporto dell'adozione di Key6: più di 10 milioni di Direct Emailing (DEM), 700.000 SMS, 80.000 Direct Mailing (DM)
- Iniziativa Restart Credit Business: 157 Banche, 44 personalizzazioni, 2.500 asset scaricati su Nexi Ready
- Sviluppo di partnership di e-commerce con gli esercenti (70 partnership) e 42 eventi e webinar tenuti
- Progetto RIVISTA 'COMMERCIO IN 1° PIANO' (130.000 esercenti raggiunti con la versione cartacea del magazine – 143.000 esercenti raggiunti con la versione digitale): progetto relativo a informazioni e notizie, relazioni con gli esercenti e dimostrazione di interesse allo scopo di fornire informazioni utili sui pagamenti digitali
- 1,4 milioni di DEM inviate per le campagne DEM formative
- 57 eventi di posizionamento per gli esercenti
- Iniziative di Cashback&Lottery: 10 campagne di formazione; 97.000 DM inviati
- Nexi For You: progetto editoriale studiato per tenere aggiornato il portafoglio clienti sui prodotti e servizi Nexi e sulla sensibilizzazione sul quadro legale e il contesto sul mondo dei pagamenti digitali
- Attività di comunicazione (campagne ADV e iniziative CVM) per i consumatori sul tema Cashback: 2,7 milioni di clienti coinvolti
- Campagne ios su servizi (es. ioSpeciale, ioVINCO): 168 campagne di coinvolgimento, 27 milioni di contatti
- Campagne premium di caring e di servizi a valore aggiunto: 40.000 clienti raggiunti, 60 DEM
- Campagne educational Paysmart: Newsletter settimanale con lo scopo di informare, in modalità educational, sui prodotti e i servizi Nexi, per un uso più responsabile degli strumenti di pagamento: 9 milioni di clienti raggiunti
- Campagne per i consumatori sui servizi a valore aggiunto: oltre 12 milioni di DEM & SMS
- Attività di comunicazione per la Pubblica Amministrazione tra cui Nexi Academy PA: 3 webinar, 664 partecipanti
- Campagne dedicate al tema della Pubblica Amministrazione per le Banche tra cui campagna di pagamento elettronico dei ticket sanitari in farmacie dei Servizi al cittadino con il sistema PagoPA
- 4 eventi con la Pubblica Amministrazione con oltre 12.000 partecipanti tra cui "Rinascere l'Italia" con la presenza del Presidente della Repubblica Italiana Sergio Mattarella
- Oltre 20 eventi di Lead Generation per i clienti azienda con focus su supply chain finance e turismo (es. evento Mission)

segue

**CATEGORIA
DI STAKEHOLDER**

**DESCRIZIONE
DELLE INIZIATIVE DI
COINVOLGIMENTO**

PRINCIPALI INIZIATIVE 2021



CLIENTI

Banche Partner, Clienti privati, Esercenti, Pubblica Amministrazione

I clienti esprimono la propria opinione attraverso indagini di Customer Satisfaction e il Gruppo identifica altresì le loro esigenze misurando l'indicatore Net Promoter Score (NPS). Il dialogo con le Banche Partner è promosso anche attraverso diversi incontri, volti alla condivisione di visioni strategiche sull'innovazione nell'ambito dei servizi di pagamento digitale e al supporto delle loro attività quotidiane.

Nets

- Indagini online annuali di Customer Satisfaction rivolte a clienti privati ed esercenti (circa 500 intervistati)
- Indagini transazionali per i Merchant Services, feedback da quasi 11.000 esercenti
- Indagine annuale di Customer Satisfaction rivolta ai clienti E-security services, BU Cards&Digital Payments, per supportare processo di riforestazione sostenibile: per ciascun questionario completato dai clienti Nets ha effettuato una donazione al Global Climate Institute, per un totale di 4.770 euro, per piantare alberi in Tanzania (totale alberi piantati 4.148)
- Collaborazione più stretta con le banche contribuendo alla prevenzione delle frodi (es. attraverso l'autenticazione per le transazioni di e-commerce e contactless -pinless - presso il punto vendita (POS))
- Executive Club Retail, luogo d'incontro per dirigenti retail. Nets è stato partner dell'evento
- Retail Awards, evento di settore. Sponsor del premio "Årets Butik" per il retail in Svezia
- Hotel Expo, evento di settore e congresso per hotel e fornitori alberghieri
- Top Hotel, luogo d'incontro per i migliori hotel della Germania
- Payments Outlook Webinar, webinar online organizzato da Nets per la condivisione dei principali risultati del Payments Outlook report
- Iniziative per la prevenzione delle frodi incentrate sulle misure che consentono ai clienti e agli utenti finali di effettuare pagamenti sicuri
- Comunicazione regolare tramite newsletter con i nostri partner su modifiche normative, nuovi sviluppi e informazioni interne rilevanti
- Webinar e training, video di apprendimento sessioni online su nuovi prodotti o requisiti normativi.
- Online partner day: con più di 100 partecipanti



DIPENDENTI

Dipendenti, Collaboratori

Il dialogo con i dipendenti è volto a informare e coinvolgere tutti i colleghi nelle iniziative aziendali sia quelle connesse ai temi relativi alle risorse umane (es. welfare, formazione) sia quelle connesse al marchio, alla strategia aziendale, ai prodotti e servizi e alle attività commerciali. Il dialogo è volto anche a trasmettere e rafforzare i valori aziendali.

Nexi

- People Survey annuale: partecipazione all'indagine 94%
- Newsletter e comunicazioni specifiche su aggiornamenti aziendali (di business e di strategia)
- eventi e convention aziendali in formato totalmente digitale
- attività di formazione per i dipendenti

Nets

- Yearly Engagement Survey (e ulteriori Pulse Survey): partecipazione all'indagine annuale 82%
- Corsi di formazione online (iLearn, programma di autoapprendimento online) per ampliare le conoscenze e le competenze su tutti gli argomenti interessati dal Gruppo



**ISTITUZIONI E
REGULATORS**

Istituzioni ed Organi di Governo e Controllo Nazionali e Europei

I rapporti con i regulator sono gestiti su base giornaliera attraverso funzioni specifiche che lavorano per garantire la conformità con le leggi e rispondere a tutte le richieste di informazioni obbligatorie o a richieste specifiche. Nexi è inoltre entrata a far parte delle principali associazioni di categoria finanziarie nazionali e supporta attivamente il dialogo con le istituzioni su questioni riguardanti il processo di digitalizzazione del Paese

Nexi

- Interlocuzioni istituzionali in materia di digitalizzazione dei pagamenti e supporto alle PMI
- Gruppi di lavoro e tavoli tecnici
- Preparazione di incontri One-to-One e di gruppo
- Partecipazione a realtà associative

Nets

- Condivisione con le autorità pubbliche e i decision makers di informazioni sui dati di pagamento per lo svolgimento di indagini e supporto alle decisioni in merito al rafforzamento o all'alleggerimento delle restrizioni per contenere gli impatti della pandemia
- Gruppi di lavoro e tavoli tecnici
- Partecipazione ad associazioni e organizzazioni di categoria

**CATEGORIA
DI STAKEHOLDER**

**DESCRIZIONE
DELLE INIZIATIVE DI
COINVOLGIMENTO**

PRINCIPALI INIZIATIVE 2021



**COMUNITÀ
FINANZIARIA**

Azionisti, Investitori,
Agenzie di rating, ESG
data provider⁹

- Il dialogo con gli investitori e la comunità finanziaria globale, attraverso la Funzione Investor Relations dedicata, è costante e volta a sviluppare la propria base di azionisti in una prospettiva a lungo termine.
- Nel 2021 si è intensificato il dialogo della Funzione ESG con i principali ESG provider, investitori e fondi di investimento ESG attraverso conference call e la partecipazione a eventi dedicati.
- Nella seduta del 22 dicembre 2021, il Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA ha approvato la "Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli azionisti e degli altri Investitori" che esplicita le modalità di gestione del dialogo tra la società e i suoi investitori

Nexi

- Interlocuzioni istituzionali in materia di digitalizzazione dei pagamenti e supporto alle PMI
- 1.119 investitori istituzionali incontrati
- 17 giorni di partecipazione in conferenze internazionali
- 18 giornate di roadshow
- incontri one-to-one/incontri di gruppo/conference call
- 4 conference call istituzionali per presentare al mercato i risultati economici trimestrali
- Evento Money 2020 ad Amsterdam: prima presentazione ufficiale della fusione tra Nexi e Nets
- Nuovo sito web aziendale per il Gruppo www.nexigroup.com



**INNOVATION
COMMUNITY**

Fintech, Start-up,
Sviluppatori

Per lo sviluppo di soluzioni innovative, il Gruppo collabora costantemente con un ecosistema internazionale di società fintech, acceleratori e incubatori di start-up, partner commerciali e sviluppatori e start-up stesse.

Nexi

- Eventi di e-commerce digitale: e-Commerce hub, Web Marketing Festival, Netcomm Forum Live
- Sponsor principale e interventi alla Milano Digital Week
- Nexi Partner Program, programma in cui partner qualificati collaborano allo scopo di migliorare il mondo dei pagamenti digitali
- Partecipazione al Salone dei Pagamenti 2021 (iniziativa di ABIServizi relativa a pagamenti e innovazione)
- Attività di divulgazione sui servizi della BU Digital Banking Solutions: rivista digitale 'Nexi Open' sviluppata in collaborazione con Repubblica.it, oltre 110.000 visualizzazioni su repubblica.it, 12 numeri; 10 eventi Nexi Open; Go to market Instant Payments e PagoinConto
- Partecipazione a Expo Day Fintech Europe di PnP

Nets

- Copenhagen Fintech Week 2021, conferenza fintech internazionale per la promozione di soluzioni fintech, incluso temi green finance e la sfida dei dati nella finanza sostenibile, speaker Nets alla conferenza e al dibattito del panel
- SmartCard21, conferenza bancaria in Croazia per la regione CEE. Presentazione del Nets Climate Action Service, un servizio di compensazione del carbonio per il consumo pagato con carta di credito/debito, agli istituti finanziari nell'Europa sud-orientale
- Partecipazione a conferenze ed eventi industry-oriented in Polonia, riguardo temi quali cambiamenti giuridici, nuove tendenze di prodotto, soluzioni tecniche innovative e attività per i pagamenti non in contanti

segue

⁹ La categoria "Comunità finanziaria" non rappresenta uno stakeholder per Nets in quanto non quotata

**CATEGORIA
DI STAKEHOLDER**

**DESCRIZIONE
DELLE INIZIATIVE DI
COINVOLGIMENTO**

PRINCIPALI INIZIATIVE 2021



COMUNITÀ

Tessuto sociale locale e nazionale, ambiente, scuole e università

Nexi promuove costantemente i dibattiti pubblici e supporta la diffusione della cultura digitale attraverso programmi di formazione specializzati per i membri dell'autorità giudiziaria e della polizia incaricata delle indagini penali.

Nexi

- Collaborazione con Feduf per raggiungere gli studenti impegnati nella formazione finanziaria e nel cambiamento culturale, in collaborazione con ABI
- Iniziativa Restaurant Week, progetto dedicato a valorizzare la cucina tipica dei quartieri di Milano e proporre una varietà di menu degustazione a prezzi speciali. Nexi è partner dell'iniziativa e fornitore della piattaforma di prenotazione. L'iniziativa è dedicata anche al rilancio della categoria esercenti del segmento HORECA in un momento particolare per il settore, con oltre 200 ristoranti coinvolti
- Iniziativa Fly to Milano che intende portare i turisti in città: con un biglietto aereo con destinazione Milano e la prenotazione di almeno 2 notti in una delle strutture affiliate, la terza notte è gratuita. Nexi è partner dell'iniziativa e fornitore della piattaforma di prenotazione, con oltre 100 hotel coinvolti
- Evento Special Merchant: inaugurazione Spazio Base Milano primo punto vendita cashless in Italia
- Iniziativa in associazione con la formazione diretta sugli esercenti di Ascopier per rilanciare il commercio di prossimità e supportare gli esercenti locali a Milano: formazione sui pagamenti digitali, invito ad accettare i pagamenti digitali con una donazione correlata al partner Plastic Free Onlus

Nets

- Iniziative sulla prevenzione delle frodi con particolare attenzione sulle misure che consentono a clienti e utenti finali di effettuare pagamenti sicuri
- Climate Action Service di Nets, una soluzione per la compensazione del carbonio studiata per fornire ai titolari delle carte informazioni correlate al clima in relazione ai loro consumi e per consentire loro e ai loro emittenti di impegnarsi in modo proattivo nella lotta contro l'impatto climatico riconducibile ai loro consumi personali



FORNITORI

La Funzione Supply Chain Management del Gruppo e le figure incaricate delle spese sono regolarmente in contatto con i fornitori, per tutta la durata del contratto. La Funzione Supply Chain monitora inoltre il livello di soddisfazione pertinente.

Nexi

- Incontri One-to-One
- Portale degli acquisti
- I fornitori con ordini superiori a 100.000 che operano nell'area ATM, POS, Facility sono stati oggetto di azioni mirate ai fini delle certificazioni SA8000 e ISO14001 con la raccolta di informazioni attraverso un questionario su temi etici e ambientali

Nets

- Incontri One-to-One
- Dialogo con i fornitori sul Codice di condotta, per garantire che conoscano le Linee guida interne e i relativi requisiti e si impegnino per promuovere l'approvvigionamento responsabile nell'ambito delle rispettive catene di fornitura



MASS MEDIA

I rapporti con i mass media sono gestiti dalla Funzione External Communication & Media Relations, che garantisce che tutti i messaggi trasmessi ai principali organi di stampa, inclusi quelli digitali, siano conformi alle linee guida aziendali e alle attività svolte dal Gruppo garantendo al contempo una reputazione e un'immagine del Gruppo adeguate.

Nexi Group

- Pubblicazione di 54 comunicati stampa
- Pubblicazione di 6.076 articoli

Nexi

- Partnership con Adnkronos in termini di interviste e copertura mediatica degli eventi
- Gestione dei social media: 662 post su Facebook, Twitter, LinkedIn

2.4 LA MATRICE DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità è per Nexi uno strumento importante per definire le priorità ambientali e sociali più rilevanti, coerentemente con la propria strategia di business, e in coerenza con il framework di rendicontazione del GRI definire i contenuti in riferimento alle politiche, gli impegni, i rischi, gli obiettivi e le performance sui temi rappresentati nella Matrice che sono rendicontate nella Dichiarazione.

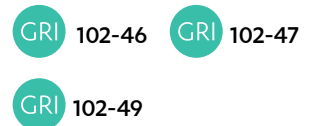
L'analisi viene effettuata dalla Funzione ESG, con il supporto di tutte le funzioni aziendali dedicate alla gestione e al dialogo delle diverse categorie di stakeholder attraverso un processo che vede il coinvolgimento anche del management del Gruppo Nexi e degli organi societari.

Nel 2021, la Matrice di materialità del Gruppo Nexi è stata aggiornata per cogliere eventuali cambiamenti riconducibili all'acquisizione di Nets in relazione alle aspettative di tutti gli stakeholder del Gruppo e agli impatti che gli aspetti di governance, economici, sociali e ambientali potrebbero avere sulle loro decisioni, oltre agli impatti che gli stessi aspetti possano avere sul business in considerazione anche delle nuove geografie in cui il Gruppo opera.

Primo passaggio per l'aggiornamento della Matrice di materialità è stata la rivisitazione puntuale dei temi materiali¹⁰ inclusi nella Matrice di materialità 2020. In particolare, partendo dai temi della Matrice dello scorso anno sono stati esaminati i documenti interni chiave, quali il piano industriale, i framework ESG di Nexi e Nets, sono state effettuate analisi di settore e di benchmark esaminando i temi materiali identificati da imprese peers o comparable, oltre a passare in rassegna le tematiche affrontate dai media, dalla normativa emergente nonché gli elementi di valutazione da parte di agenzie di rating e analisti ESG e investitori istituzionali.

I 16 temi individuati, potenzialmente materiali, sono sostanzialmente coerenti con quelli riportati nella Matrice di materialità 2020¹¹. Per la valutazione dell'impatto di tali temi su stakeholder e Gruppo Nexi sono state svolte le seguenti fasi:

- identificazione della rilevanza dei temi materiali per gli stakeholder attraverso interviste rivolte alle funzioni aziendali di Nets responsabili del dialogo con ogni categoria di stakeholder¹²;
- aggiornamento delle aspettative del Gruppo Nexi attraverso il coinvolgimento del Top Management;
- presentazione della bozza della Matrice di materialità al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità per un parere preventivo in data 22 dicembre 2021;
- approvazione della Matrice di materialità da parte del Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA il 22 dicembre 2021



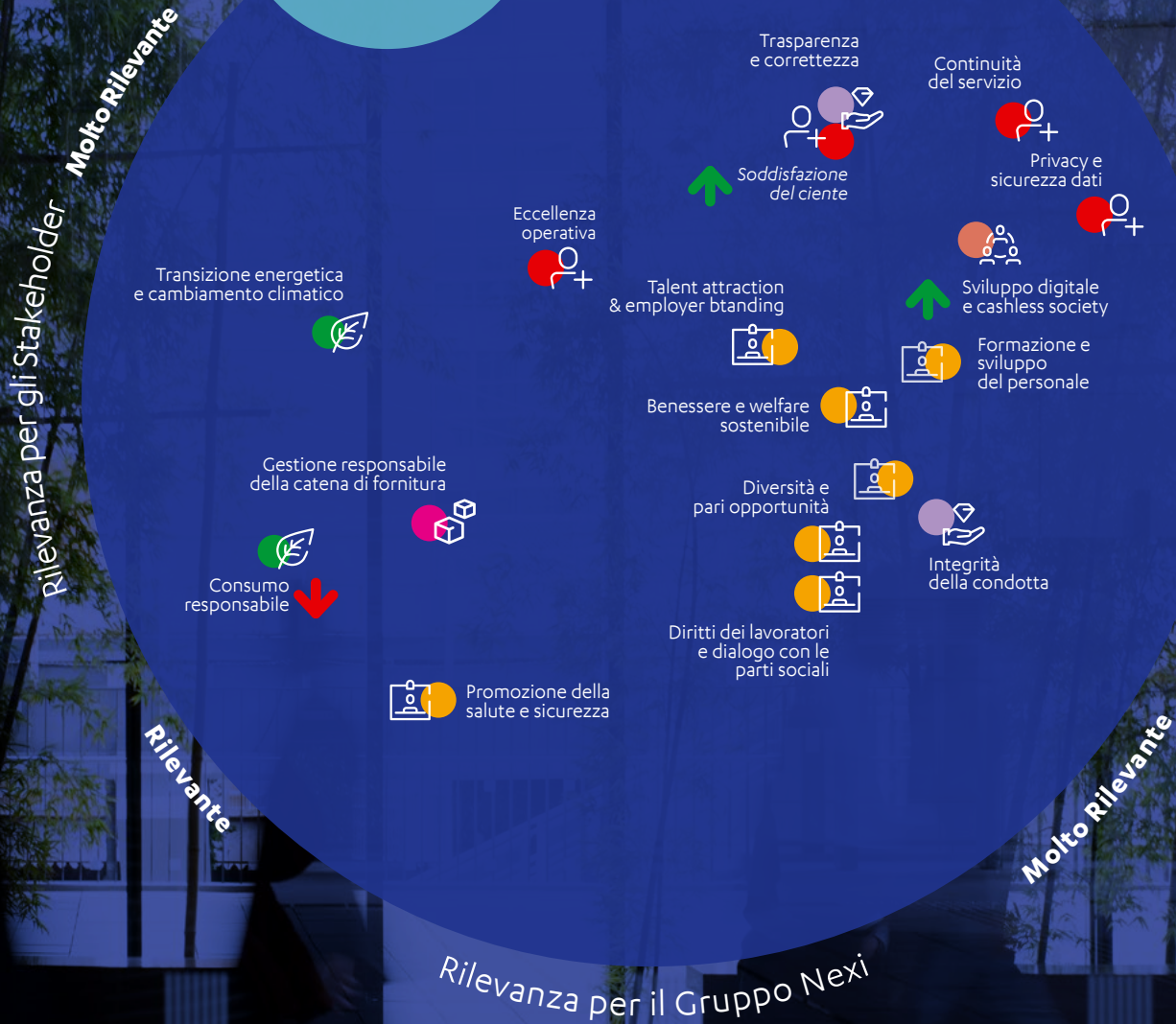
10 Per tema materiale si intende un aspetto che rifletta gli impatti economici, ambientali o sociali significativi dell'organizzazione o che influenza in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

11 Il numero dei temi materiali nel 2020 era pari a 18. Nella presente Dichiarazione il numero risulta pari a 16 come conseguenza del raggruppamento di alcuni temi materiali al fine di assicurare una maggiore coerenza e semplificazione nella rendicontazione. Nello specifico:

- i temi "Sviluppo digitale e cashless society" e "Innovazione" sono stati accorpati in un unico tema "Sviluppo digitale e cashless society".
- i temi "Valutazione del personale e politiche di remunerazione" e "Formazione e sviluppo del personale" sono stati accorpati nel tema "Formazione, sviluppo e valutazione dei dipendenti".

12 In relazione alle categorie di stakeholder di Nexi, un consistente campione era già stato direttamente coinvolto nel 2020, al fine di tracciare la rilevanza percepita per i diversi temi materiali. Nel 2021 non si segnalano variazioni nelle categorie degli stakeholder di Nexi. L'analisi di materialità svolta nel 2021 si è focalizzata quindi sulla verifica delle aspettative degli stakeholder di Nets, con l'obiettivo di rilevare eventuali modifiche da apportare alla Matrice di materialità sviluppata nel 2020.

Matrice di materialità del Gruppo Nexi 2021



- Governance
- Dipendenti
- Ambiente
- Clienti
- Comunità
- Catena di fornitura

La Matrice di materialità 2021 mostra un allineamento generale tra le aspettative degli stakeholder di Nexi e Nets con variazioni minime in termini di posizionamento dei temi materiali (“Soddisfazione dei clienti” e “Sviluppo digitale e cashless society” in leggero aumento e “Consumo responsabile” in lieve diminuzione) come raffigurato all’interno della Matrice stessa.

Elenco dei temi materiali, definizioni e aree di sostenibilità correlate:

GOVERNANCE

- **Integrità nella condotta:** impegno costante nella lotta alla corruzione e promozione di comportamenti etici e corretta gestione degli aspetti fiscali
- **Trasparenza e correttezza:** rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con i clienti e con il mercato.

CLIENTI

- **Soddisfazione del cliente:** impegno per raggiungere il primato nella customer experience nei pagamenti digitali, migliorare continuamente in tutti i punti di contatto con il cliente ed essere un'eccellenza per le Banche partner
- **Continuità del servizio:** erogazione di un servizio affidabile e continuativo, garantito da una governance efficace ed elevati standard operativi e tecnologici
- **Privacy e sicurezza dei dati:** tutela della privacy e presidio della sicurezza dei dati, per garantire il corretto uso delle informazioni sensibili e la prevenzione degli attacchi informatici volti al furto o alla compromissione di dati aziendali e dei clienti.
- **Eccellenza operativa:** costante miglioramento volto al progressivo aumento dei livelli di servizio offerto attraverso iniziative e programmi dedicati.

DIPENDENTI

- **Formazione, sviluppo e valutazione dei dipendenti:** impegno nel favorire la crescita personale e professionale dei dipendenti, attraverso un sistema di percorsi differenziati di sviluppo che ne valorizzi competenze e attitudini e garantire una retribuzione equa anche considerando il conseguimento degli obiettivi di sostenibilità.
- **Talent attraction & Employer Branding:** capacità di attrarre e trattenere talenti garantendo un ambiente di lavoro competente, dinamico e in grado di affrontare le sfide del futuro
- **Benessere e welfare sostenibile:** attenzione al benessere delle persone e delle loro famiglie, attraverso soluzioni di work-life balance e servizi di welfare differenziati sulle specifiche esigenze.
- **Diversità e pari opportunità:** valorizzazione di tutte le diversità e promozione dell'inclusione di tutte le persone di Nexi, prevenendo ogni forma di discriminazione e garantendo percorsi di crescita equi.
- **Diritti dei lavoratori e dialogo con le parti sociali:** tutela dei diritti dei lavoratori secondo la normativa attuale vigente e promozione del dialogo con le rappresentanze sindacali
- **Promozione della salute e sicurezza:** attività di prevenzione, promozione e formazione in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

COMUNITÀ

- **Sviluppo digitale e cashless society:** impegno e partecipazione attiva per la modernizzazione e progresso dei Paesi attraverso expertise e soluzioni di business volte a diffondere i pagamenti digitali come forma sostituita al contante perché più sicura, semplice ed efficiente. Investimenti continui per accelerare lo sviluppo di soluzioni semplici e tecnologicamente all'avanguardia. Supporto per consentire alle infrastrutture finanziarie di promuovere l'inclusione e l'accesso di categorie tradizionalmente escluse anche attraverso la diffusione di iniziative di formazione finanziaria.

CATENA DI FORNITURA

- **Gestione responsabile della catena di fornitura:** selezione di fornitori che agiscano nel rispetto di criteri di sostenibilità sociale e ambientale e che assicurino un servizio di qualità.

AMBIENTE

- **Transizione energetica e cambiamento climatico:** utilizzo di energie rinnovabili, efficientamento energetico e perseguimento di azioni per la riduzione delle emissioni dirette e indirette in atmosfera.
- **Consumo responsabile:** gestione dei processi interni e dello smaltimento dei rifiuti in ottica sostenibile, perseguendo l'ottimizzazione del ciclo di vita dei prodotti e delle materie consumate, a supporto dell'economia circolare.

**MODALITÀ
DI GESTIONE E
INIZIATIVE
RIGUARDANTI
I TEMI MATERIALI
DI SOSTENIBILITÀ**



3

3.1 Responsabilità istituzionale, etica e integrità	34
3.2 Modernizzazione e progresso dei Paesi europei	64
3.3 Centralità del Cliente	70
3.4 Responsabilità verso le Persone	76
3.5 Catena di fornitura	88
3.6 Tutela dell'ambiente	92

3.1 RESPONSABILITÀ ISTITUZIONALE, ETICA E INTEGRITÀ

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELLE NAZIONI UNITE



TEMA MATERIALE TRASPARENZA E CORRETTEZZA

- GRI 103-1 GRI 103-2
- GRI 103-3 GRI 206-1
- GRI 417-3

TEMA MATERIALE INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA

- GRI 103-1 GRI 103-2
- GRI 103-3 GRI 102-18
- GRI 102-25 GRI 102-30
- GRI 102-16 GRI 102-28
- GRI 102-17 GRI 205-3
- GRI 102-19 GRI 207-1
- GRI 102-22 GRI 207-2
- GRI 102-24 GRI 207-3
- GRI 102-26 GRI 207-4
- GRI 102-27

TEMA MATERIALE PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI

- GRI 103-1 GRI 103-2
- GRI 103-3 GRI 418-1

Il Gruppo si impegna in una gestione trasparente e corretta del proprio business attraverso una adeguata governance e un articolato sistema di controllo e di gestione dei rischi, che si sviluppa non solo nel rispetto delle leggi e delle normative applicabili, ma anche in conformità con i più alti standard internazionali

INIZIATIVE E RISULTATI REALIZZATI NEL 2021

GRUPPO NEXI

- Policy di Sostenibilità che formalizza i principi guida, ruoli e responsabilità nella gestione della sostenibilità
- Nessun episodio di corruzione e nessuna violazione per comportamento anticoncorrenziale
- Governance centralizzata a livello di Gruppo per la gestione dei rischi
- Linee guida centralizzate per la sicurezza delle informazioni a livello di Gruppo e di policy allineate agli standard ISO

NEXI

- Statement sui diritti umani, che formalizza i principi e impegni di Nexi in materia di rispetto e promozione dei diritti umani nelle proprie attività e nella catena di fornitura
- Information Security Policy e Information Security Management System in linea con gli standard ISO
- Norme Antiriciclaggio e Antiterrorismo
- Politica Anticorruzione
- Certificazione SA8000

NETS

- Polita etica in compliance con le normative nazionali applicabili
- Politica anticorruzione

- GRI 102-11
- GRI 102-15
- GRI 102-32
- GRI 102-31
- GRI 201-2

La Corporate Governance

Il modello di Corporate Governance di Nexi SpA, il più alto organo di Governo del Gruppo, è ispirato ed è conforme alle raccomandazioni e ai principi del Codice di Corporate Governance delle Società quotate 2020 promossa da Borsa Italiana. La struttura si basa su un modello tradizionale conforme alle disposizioni della legislazione sugli emittenti quotati.

ATTIVITÀ DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI DI NEXI SPA

Assemblea degli azionisti	Esprime il proprio parere sulle decisioni più importanti della società, sulla nomina del Consiglio di Amministrazione, sull'approvazione della relazione finanziaria consolidata e sulle modifiche dello Statuto.
Consiglio di Amministrazione (CdA)	Esegue tutti gli atti utili a favorire il raggiungimento degli obiettivi societari, salvo quanto espressamente riservato all'Assemblea dalla legge o dallo Statuto. Il Consiglio di Amministrazione è inoltre responsabile della definizione del piano unitario di attività del Gruppo, con il sostegno dei diversi Comitati Endoconsiliari.
Comitato strategico	Fornisce consulenza su molti aspetti, tra cui i piani strategici del Gruppo Nexi, le linee guida per i business plan, le performance aziendali, le operazioni straordinarie, le strategie, le politiche finanziarie e la struttura organizzativa delle Società Controllate.
Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	Valuta l'adeguatezza delle informazioni periodiche, finanziarie e non finanziarie. Esprime pareri su aspetti specifici relativi all'identificazione dei principali rischi aziendali; controlla l'autonomia, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza della Funzione Audit e svolge funzioni di orientamento e consulenza al Consiglio di Amministrazione in relazione alla sostenibilità.
Comitato Remunerazione e Nomine	Svolge un ruolo consultivo e mirato nei confronti del Consiglio di Amministrazione sulla definizione delle politiche retributive per amministratori e dirigenti con responsabilità strategiche.
Comitato Operazioni con Parti Correlate	Esprime opinioni riguardanti le Operazioni con Parti Correlate di Nexi.

In data 13 maggio 2021, il Consiglio di Amministrazione ha approvato una policy avente oggetto la diversità degli organi societari, la *Diversity Policy*. Tale *Diversity Policy* si rifà a specifici principi di cui alla sostenibilità del Gruppo, approvata in data 30 luglio 2020 e, segnatamente, ai principi di diversità e inclusione, formazione e promozione della cultura della sostenibilità e trasparenza e conformità alla normativa vigente.

In particolare, il Gruppo intende promuovere:

- la valorizzazione della diversificazione di genere, esperienze e competenze delle risorse del Gruppo come elemento distintivo in risposta alle crescenti sfide del mercato in cui Nexi opera, inclusa la diversità all'interno dei propri organi di amministrazione, gestione e controllo, nel rispetto dei requisiti normativi imposti per una società quotata;
- la responsabilizzazione degli impatti delle proprie attività quotidiane in riferimento alle tematiche sociali, ambientali e di governance rilevanti, mediante piani di formazione obbligatoria e iniziative di sensibilizzazione rivolti alle persone del Gruppo, agli organi Sociali e agli stakeholder del Gruppo; e
- l'allineamento alle disposizioni di legge per le società quotate nonché alla normativa rilevante inclusi il Testo Unico della Finanza, il Codice di Corporate Governance.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari di Nexi SpA disponibile sul sito www.nexigroup.com.

13 Alle 23:59 del 31 dicembre 2021, data di efficacia della fusione con SIA, sono divenute efficaci le dimissioni di Giuseppe Capponcelli, Maurizio Mussi, Francesco Casiraghi e Simone Cucchetti e, contestualmente, sono divenute efficaci le nomine per cooptazione, intervenute in data 16 dicembre 2021, degli amministratori designati da CDPE e FSIA, ai sensi del Patto Parasociale SIA, ossia Fabio Massoli, Francesco Pettenati, Marina Natale e Maurizio Cereda.

14 Nel 2021 due nuovi amministratori sono entrati a far parte del Consiglio di Amministrazione di Nexi Spa, Bo Nilsson e Stefan Goetz, facendo aumentare il numero dei Consiglieri da 13 a 15.

15 Nel 2021 due nuovi membri sono entrati a far parte del Comitato Strategico Bo Nilsson e Stefan Goetz, sono altresì cessati dall'incarico i membri del Comitato Strategico Francesco Casiraghi, Giuseppe Capponcelli e Simone Cucchetti.

16 Il Comitato Remunerazioni e Nomine e il Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità hanno subito, nel corso dell'esercizio 2021, modifiche nella loro composizione. Sino all'11 novembre 2021, infatti, tali Comitati erano composti in maggioranza da membri indipendenti (2/3); a partire da tale data, tuttavia, gli amministratori Luca Bassi e Francesco Casiraghi, non esecutivi e non indipendenti, sono cessati dall'incarico di membri di tali Comitati. Conseguentemente, è subentrata loro, in entrambi i casi, la Presidente.

17 Il tasso di partecipazione è stato calcolato tenendo conto del numero massimo di riunioni a cui ciascun Membro avrebbe potuto partecipare a partire dall'entrata in carica. Pertanto, per i due Membri del CdA entrati in carica il 1 luglio 2021 è stato considerato un massimo di 7 incontri.

18 Il tasso di partecipazione è stato calcolato tenendo conto del numero massimo di riunioni a cui ciascun Membro avrebbe potuto partecipare a partire dall'entrata in carica. Pertanto, per i due Membri del Comitato Strategico entrati in carica il 1 luglio 2021 è stato considerato un massimo di 4 incontri.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI DI NEXI SPA¹³

	Ruolo nel CdA ¹⁴	Comitato Strategico ¹⁵	Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	Comitato Remunerazione e Nomine ¹⁶	Comitato Operazioni con Parti Correlate	Consigliere esecutivo	Amministratore indipendente
Michaela Castelli	Presidente	Membro	Membro	Membro			X
Giuseppe Capponcelli	Amministratore						
Paolo Bertoluzzo	Amministratore delegato	Presidente				X	
Luca Bassi	Amministratore	Membro		Membro			
Francesco Casiraghi	Amministratore		Membro	Membro			
Elisa Corghi	Amministratore		Presidente	Presidente	Presidente		X
Simone Cucchetti	Amministratore						
Federico Ghizzoni	Amministratore						
Maurizio Mussi	Amministratore						
Jeffrey David Paduch	Amministratore	Membro					
Antonio Patuelli	Amministratore				Membro		X
Marinella Soldi	Amministratore		Membro	Membro	Membro		X
Luisa Torchia	Amministratore						X
Bo Nilsson	Amministratore	Membro					
Stefan Goetz	Amministratore	Membro					

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI PER GENERE E PER ETÀ

	Donne (n.)	Donne (%)	Uomini (n.)	Uomini (%)	30-50 (n.)	30-50 (%)	>50 (n.)	>50 (%)	Totale (n.)
Consiglio di Amministrazione	4	27%	11	73%	5	33%	10	67%	15
Comitato Strategico	1	11%	8	89%	3	33%	6	67%	9
Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	3	100%	0	0%	1	33%	2	67%	3
Comitato Remunerazione e Nomine	3	100%	0	0%	1	33%	2	67%	3
Comitato Operazioni con Parti Correlate	2	67%	1	33%	1	33%	2	67%	3

PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI

	Numero di riunioni	Tasso medio di partecipazione
Consiglio di Amministrazione	17 ¹⁷	86%
Comitato Strategico	10 ¹⁸	94%
Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	13	96%
Comitato Remunerazione e Nomine	10	94%
Comitato Operazioni con Parti Correlate	2	100%

IL RUOLO DEL PRESIDENTE

Ai sensi dell'art. 17 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione elegge il Presidente tra i propri membri, se non già eletto dall'Assemblea degli Azionisti. Il Presidente convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, definendo l'ordine del giorno e garantendo che le questioni di importanza strategica siano trattate con priorità. Il Presidente non ha poteri di gestione e non ha quindi un ruolo operativo.

IL RUOLO DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

La gestione di Nexi è affidata all'Amministratore Delegato (AD), che coincide con il ruolo di Direttore Generale.

Coerentemente a quanto previsto dalle linee guida definite dal Consiglio di Amministrazione, l'AD è responsabile della direzione e del coordinamento delle diverse componenti aziendali, al fine di favorire l'attuazione del business plan del Gruppo, inclusa Nets. L'Amministratore Delegato assicura il coordinamento e la gestione unitaria delle Società rientranti nel perimetro del Gruppo.

I Consiglieri soddisfano i requisiti di onorabilità e i criteri di competenza ed equità, in conformità a quanto previsto dalla legge, e sono inoltre soggetti ai cosiddetti divieti di interlocking¹⁹.

La *Relazione sul governo societario e sugli assetti proprietari* di Nexi SpA, disponibile sul sito www.nexigroup.com, fornisce informazioni sui propri Amministratori in relazione al curriculum vitae, alla diversità, alle qualifiche di indipendenza, alla partecipazione alle riunioni del Consiglio e dei Comitati Endoconsiliari di cui sono membri, nonché alle eventuali cariche in altre società.

La remunerazione che spetta ai membri del Consiglio di Amministrazione è determinata in sede di Assemblea. Per maggiori informazioni sulle politiche retributive e sulla remunerazione del Consiglio di Amministrazione e degli Amministratori con funzione strategica, si rimanda alla Relazione sulla Remunerazione disponibile sul sito www.nexigroup.com.

Governance della Sostenibilità

Il **Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA** è l'organo responsabile della direzione strategica e della supervisione delle attività, dei risultati e degli impatti in materia di sostenibilità. In particolare:

- definisce i principi, le linee guida, gli obiettivi e gli impegni relativi ai temi di sostenibilità rilevanti per il Gruppo Nexi, in linea con i suoi obiettivi strategici e con le esigenze e aspettative degli stakeholder interni ed esterni;
- sovrintende alla corretta diffusione dei principi e delle linee guida definiti, nonché alla loro applicazione a tutte le società del Gruppo Nexi e ai relativi Organi Societari, dipendenti, collaboratori, fornitori e a tutti gli altri partner commerciali che operano a nome e per conto della società;
- valuta periodicamente i risultati e gli impatti, nonché l'adeguatezza e l'efficacia dei principi e delle linee guida per la pianificazione e la gestione dei temi di sostenibilità rilevanti, in considerazione dell'evoluzione del contesto interno ed esterno al Gruppo;
- in linea con l'obiettivo di creare valore sostenibile nel tempo per tutti gli stakeholder e in conformità con il Codice di Corporate Governance delle società quotate, definisce il percorso di progressiva integrazione degli obiettivi strategici assegnati al top management e agli Amministratori esecutivi con obiettivi di sostenibilità, cosiddetti ESG²⁰;
- redige e approva la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, al fine di ga-

¹⁹ Divieto ai massimi organi di gestione, supervisione e controllo di una società di assumere responsabilità analoghe in organizzazioni concorrenti.

²⁰ ESG: sostenibilità ambientale, sociale e di governance.

rantire un'adeguata rendicontazione delle attività, dei risultati, degli impegni e dell'impatto del Gruppo Nexi in relazione ai temi di sostenibilità rilevanti;

- rappresenta il più alto organo di governo per le questioni legate al clima e sovrintende la definizione della risposta del Gruppo Nexi al cambiamento climatico;
- approva e supervisiona il coinvolgimento del Gruppo Nexi in iniziative esterne, come il CDP, formalizza gli obblighi di segnalazione e i piani d'azione, inclusi i piani di decarbonizzazione. Nel 2021, il Consiglio ha approvato gli obiettivi di riduzione delle emissioni dirette e indirette del Gruppo Nexi, successivamente approvati anche dall'iniziativa *Science Based Target*. Il Gruppo si è impegnato a diventare net-zero entro il 2040 come parte della Strategia sul clima;
- in tutte le materie di sostenibilità è assistita dal Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità che supporta il Consiglio anche nella promozione delle attività connesse agli impatti del clima sul Gruppo, tra cui il processo dei rischi e delle opportunità derivanti dal cambiamento.

I Consigli di Amministrazione delle altre società del Gruppo Nexi:

- sono responsabili della piena e corretta attuazione dei principi e delle linee guida inclusi nella Politica di Sostenibilità;
- informano tempestivamente il Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA di eventuali sviluppi in materia di sostenibilità ritenuti significativi nell'ambito della sua competenza.

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

- esamina e valuta le tematiche di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività di impresa e alle dinamiche di interazione con gli stakeholder, con l'obiettivo di un miglioramento continuo del profilo di sostenibilità del Gruppo Nexi;
- monitora il posizionamento di Nexi SpA sui temi di sostenibilità con l'obiettivo di un costante allineamento con le normative vigenti e insorgenti e con le migliori pratiche di mercato;
- esprime su richiesta del Consiglio di Amministrazione, pareri su eventuali ulteriori tematiche di sostenibilità;
- esamina e valuta la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.

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

- contribuisce a identificare i temi di sostenibilità rilevanti;
- propone iniziative ed obiettivi, tenendo anche conto dei rischi connessi al business e di quelli inerenti ai temi di sostenibilità;
- attua le iniziative, riferisce sui risultati conseguiti e sui progressi realizzati in relazione agli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione;
- svolge attività di advocacy internamente ed esternamente, occupandosi del coinvolgimento di Stakeholder interni ed esterni;
- riferisce tempestivamente in merito ad eventuali sviluppi ritenuti significativi in relazione ai temi di sostenibilità rilevanti alla Funzione ESG, incluso il tema del cambiamento climatico. Su quest'ultimo aspetto il Top Management riferisce periodicamente, dettagliatamente e in modo puntuale relativamente alle questioni legate al clima al Consiglio di Amministrazione. In particolare:
- Chief Risks Officer: questo ruolo è svolto dal Responsabile del Group Risk Management, che riferisce direttamente all'Amministratore Delegato. Il Group Risk Management implementa il risk management Framework a livello aziendale, compresa la valutazione e

il monitoraggio dei rischi ESG, e riferisce trimestralmente al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità;

- Chief Information Officer: riferisce direttamente all'Amministratore Delegato e garantisce la continuità del business, anche con riferimento alla reazione contro i rischi fisici acuti e al miglioramento dell'efficienza energetica dei data center di Nexi;
- Facility manager: questo ruolo è svolto dal Responsabile Real Estate Facility & General Services, che riferisce regolarmente al Chief Administrative Officer (CAO), che a sua volta riferisce all'Amministratore Delegato. Il Facility Manager è responsabile della creazione di un ambiente di lavoro maggiormente rispettoso dell'ambiente ed efficiente dal punto di vista energetico e degli impatti sulle emissioni;
- Chief Procurement Officer: questo ruolo è svolto dal Group Procurement, responsabile della gestione delle attività connesse all'approvvigionamento, inclusi gli aspetti che riguardano il clima, come valutare i fornitori sotto il profilo ambientale e climatico.

La funzione **responsabile delle tematiche Sostenibilità**, nell'ambito della Funzione Group Corporate & External Affairs, è la **Funzione ESG**. I suoi compiti includono:

- coordinare e monitorare il processo complessivo di predisposizione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario;
- coordinare lo sviluppo della strategia di sostenibilità e il posizionamento ESG di Nexi SpA, attraverso il dialogo e il coinvolgimento del Top Management;
- riferire al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità sulla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, sullo sviluppo di strategie di sostenibilità, sui risultati e sui progressi conseguiti, nonché sui principi e sulle linee guida definiti dal Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA.

Le risultanze dell'Autovalutazione del Consiglio di Amministrazione 2021, confermano che il Consiglio di Amministrazione è consapevole dell'importanza delle questioni legate alla sostenibilità, alla sicurezza e all'ambiente. Sono state fatte delle sessioni ad hoc di approfondimento sui temi ESG e il livello di commitment e di condivisione del percorso intrapreso dal Gruppo è buono

I dettagli del processo di Autovalutazione e le risultanze sono stati presentati e discussi nella seduta del Consiglio del 10 marzo 2022 (e precedentemente dal Comitato Remunerazione e Nomine nella seduta dell'8 marzo 2021) e sintetizzati nella Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari disponibile sul sito www.nexi.it.

Nel 2021 sono state svolte diverse iniziative che testimoniano l'impegno del Gruppo verso una gestione sostenibile delle proprie attività e sono arrivati importanti riconoscimenti a riguardo, a testimoniare che le sfide che stiamo affrontando sono in linea con le aspettative dei nostri stakeholder. In particolare:

- **inclusione di Nexi SpA nell'edizione 2021 dello S&P Global's Sustainability Yearbook**, per il secondo anno consecutivo di partecipazione al *Corporate Sustainability Assessment*, valutazione annuale delle pratiche di sostenibilità aziendali che riguarda oltre 10.000 organizzazioni a livello globale. Quest'anno, più di 2.100 aziende, che rappresentano oltre il 45% della capitalizzazione di mercato globale, hanno partecipato al *Corporate Sustainability Assessment*;
- **significativo miglioramento del rating ESG di Nexi SpA assegnato da S&P Global con un aumento di 7 punti, da 61 nel 2020 a 68 (su 100) quest'anno**, mostrando un miglioramento del rating della società in tutte e tre le dimensioni ESG;
- **significativo miglioramento del rating ESG di Nexi SpA assegnato da CDP** (già Carbon Disclosure Project) **con il conferimento dello score A- nel secondo anno di partecipazione e conseguente inclusione nella Leadership Band**. CDP L'iniziativa di CDP, produce report annuali volti a informare analisti e investitori sul livello raggiunto dalle imprese rispetto alle linee guida per la rendicontazione sui rischi e sulle opportunità derivanti dal cambiamento climatico definite dal-

le raccomandazioni **TCFD** del **Financial Stability Board**²¹. Nel 2021, oltre 13.000 aziende con oltre il 64% della capitalizzazione di mercato globali hanno reso noti dati ambientali attraverso CDP;

- **inclusione di Nexi SpA nel MIB ESG Index**, il primo indice ESG dedicato alle blue-chip italiane e pensato per individuare i grandi emittenti italiani quotati che presentano le migliori pratiche ESG;
- **approvazione degli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO₂ di Nexi da parte di Science Based Targets (SBTi)** prestigioso network internazionale nato dalla collaborazione tra WRI, CDP, WWF e United Nations Global Compact. In linea con gli obiettivi globali sul cambiamento climatico, per contribuire a limitare il riscaldamento globale a 1,5°C al di sopra dei livelli pre-industriali. **Nexi si impegna a ridurre le emissioni assolute di gas serra di Scope 1 e 2 in Italia del 42% entro il 2030, partendo dalla baseline del 2020. Inoltre, Nexi si impegna affinché il 78% dei fornitori di beni capitali in Italia aderisca alla SBTi entro il 2025**²²;
- **impegno ad azzerare le emissioni nette di Gruppo entro il 2040**, 10 anni prima dell'obiettivo fissato dall'accordo di Parigi.
- **approvazione della Diversity Policy nel CdA del 13 maggio 2021**. Tale Diversity Policy si rifà a specifici principi di cui alla Sostenibilità del Gruppo, approvata in data 30 luglio 2020 e, segnatamente, ai principi di diversità e inclusione, formazione e promozione della cultura della sostenibilità e trasparenza e conformità alla normativa vigente. Per ulteriori dettagli si rimanda alla Relazione sulla Corporate Governance di Nexi SpA pubblicata sul sito www.nexigroup.com;
- **definizione e pubblicazione dello Statement sui Diritti Umani di Nexi SpA**. Lo Statement dichiara l'impegno di Nexi per il rispetto e la tutela di tali diritti in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera con riferimento alla catena di fornitura (nel processo di selezione, valutazione e mitigazione del rischio del fornitore) e ai dipendenti del Gruppo (rapporti con le parti sindacali, processi di selezione e valutazione del personale dipendente e gestione della salute e della sicurezza);
- **ottenimento della certificazione ambientale ISO 14001 per Nexi Payments**, rilasciata dall'Ente di certificazione DNV-GL, in relazione alle attività di "Soluzioni di pagamento digitale: fornitura di terminali POS con relativi software e servizi attraverso le fasi di progettazione, sviluppo, consegna e assistenza"²³;
- **ottenimento della certificazione SA8000 Social Accountability** da parte dell'Ente di certificazione DNV-GL per Nexi Payments in accordo con lo standard internazionale²⁴;
- **premiazione come Top Employer Italia 2022 per Nexi dal Top Employers Institute**, l'ente di certificazione per l'eccellenza aziendale in ambito HR, presente nel nostro Paese da oltre 30 anni. Il riconoscimento è stato attribuito a seguito delle azioni messe in atto nel 2021, e si basa sull'analisi delle condizioni di lavoro, dei benefit aziendali, degli investimenti dedicati alla formazione e allo sviluppo delle competenze, delle politiche HR finalizzate alla crescita professionale e personale delle risorse umane, del benessere complessivo delle persone che lavorano in azienda;
- **partecipazione per Nexi Payments al rating di sostenibilità di EcoVadis**, entità specializzata in valutazioni di sostenibilità aziendale, con una rete globale di oltre 90.000 aziende valutate, e **conferimento del riconoscimento "medaglia di bronzo"** nel primo anno di partecipazione;
- **istituzione del Diversity and Inclusion Board in Nets** incaricato di guidare il programma per la diversità e l'inclusione, definendo priorità e attività da realizzare;
- **partecipazione all'iniziativa SDG Tech Awards 2021 per Nets**, nel novembre del 2021, nell'ambito delle soluzioni digitali. L'iniziativa costituisce il principale riconoscimento in ambito sostenibilità nei Paesi nordici. L'SDG Tech Awards è un programma articolato in molteplici fasi con l'obiettivo di creare una comunità permanente di società che perseguono i medesimi obiettivi e che possono condividere le loro tecnologie ecologiche, nonché supportarsi a vicenda e collaborare per contribuire all'accelerazione della transizione verde;
- **Lancio del Climate Action Service per Nets**, soluzione che permette ai clienti di compensare la propria impronta ecologica donando automaticamente una somma ad un progetto che permette di compensare le emissioni generate.

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

22 Per maggiori dettagli sulle iniziative definite per raggiungere gli obiettivi approvati da SBTi si rimanda alla Sezione 3 della Dichiarazione paragrafo "Tutela dell'ambiente".

23 Il processo di certificazione è stato stabilito nel 2020 e la certificazione è stata rilasciata nel 2021.

24 Il processo di certificazione è stato stabilito nel 2020 e la certificazione è stata rilasciata nel 2021.

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

Il Consiglio di Amministrazione di Nexi ha implementato un Sistema dei Controlli Interni e di Gestione dei Rischi di Gruppo (SCIGR) conforme alle disposizioni del Codice di Corporate Governance e adeguato alla natura e alla dimensione dell'impresa basato sui seguenti quattro pilastri:

- il Regolamento di Gestione e Coordinamento che disciplina i rapporti tra Nexi Spa e le sue società controllate, direttamente o indirettamente;
- le *Regulatory System Guidelines* di Gruppo, composte dall'insieme di Codici, Regolamenti, Linee Guida, Politiche, Procedure e Istruzioni Operative del Gruppo Nexi;
- il processo di Enterprise Risk Management (ERM) e l'individuazione della Funzione di Group Enterprise Risk Management, con il compito di coordinare, mitigare e consolidare i principali rischi per il Gruppo;
- la Funzione Audit, responsabile della valutazione complessiva dell'idoneità e dell'adeguatezza dei controlli interni e del sistema di gestione dei rischi del Gruppo.

Lo SCIGR consiste nell'insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte ad un'efficace identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi che possono interessare l'organizzazione, al fine di contribuire al successo sostenibile del Gruppo.

Le Società controllate sono autonomamente responsabili della definizione e del funzionamento dei propri sistemi di controllo interni, in conformità con le linee guida del Gruppo Nexi, con particolare riferimento alle Società soggette a vigilanza da parte di un'autorità pubblica, nel rispetto delle attività di gestione e coordinamento di Nexi Spa.

Tale sistema tiene conto delle raccomandazioni del Codice di Corporate Governance ed è ispirato alle migliori prassi a livello nazionale ed internazionale.

I sistemi di controllo interni adottati dalle società del Gruppo Nexi sono coerenti con i modelli dei CoSO framework²⁵ - Internal Controls e CoSO – ERM emessi dal *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*.

Fatta salva la responsabilità autonoma delle imprese per quanto riguarda la struttura dei controlli interni, Nexi SpA e le controllate attuano soluzioni organizzative che:

- assicurano il rispetto delle leggi e la coerenza con il framework generale di riferimento. I sistemi di controllo interni sono definiti nel rispetto delle normative vigenti, del Codice di Corporate Governance delle società quotate italiane e in linea con il framework generale di riferimento, costituito, a titolo di esempio, da: lo Statuto, il Codice Etico, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/01, la regolamentazione generale sulla gestione e il coordinamento, il sistema regolatorio del Gruppo, il sistema di poteri e deleghe, nonché le best practice nazionali ed internazionali;
- garantiscono la necessaria separazione tra funzioni operative e di controllo ed evitano situazioni di conflitto di interessi nell'assegnazione delle responsabilità;
- consentono di identificare, misurare e monitorare adeguatamente tutti i rischi assunti o ipotizzabili nei diversi segmenti operativi;
- sono ispirate a logiche basate sui processi, indipendentemente dal posizionamento delle relative attività nella struttura organizzativa e aziendale;
- definiscono le attività di controllo a tutti i livelli operativi e consentono l'identificazione inequivocabile e formalizzata dei compiti e delle responsabilità, in particolare per quanto riguarda l'analisi e la correzione delle incongruenze riscontrate;

²⁵ Committee of Sponsoring Organizations.

- garantiscono sistemi informativi e IT affidabili e procedure di reporting adeguate ai vari livelli di gestione cui sono assegnate le funzioni di controllo;
- attivano i flussi informativi utili a consentire l'adempimento delle responsabilità riguardanti i sistemi di controlli interni e quindi a perseguire i relativi obiettivi. Ogni organismo / struttura è dotato delle informazioni necessarie a adempiere alle proprie responsabilità, comprese quelle relative ai sistemi di controllo interni;
- potenziano il management per garantire l'adeguatezza dei sistemi di controlli interni nell'ambito delle attività per cui sono responsabili, attraverso una partecipazione attiva. A tal fine, anche in base ai rischi oggetto di gestione, il management stabilisce specifiche attività di controllo e processi di monitoraggio per garantire l'efficacia e l'efficienza dei sistemi di controlli interni nel tempo e per prevenire e identificare irregolarità e/o azioni fraudolente;
- garantiscono che le anomalie riscontrate dalle unità operative, dalla Funzione Audit o da altro personale adibito alle attività di controllo siano prontamente portate all'attenzione dei livelli appropriati della società (il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, se significativi) e tempestivamente gestite;
- consentono la tracciabilità delle attività e della documentazione rilevante, assicurandone nel tempo l'identificazione, la ricostruzione dalle fonti e gli elementi di informazione a sostegno delle attività.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale di Nexi SpA è composto da tre Sindaci effettivi e due supplenti eletti in occasione dell'Assemblea degli Azionisti di Nexi SpA del 13 febbraio 2019. Il Consiglio verifica il corretto esercizio del controllo strategico e gestionale svolto dalla Capogruppo sulle società del Gruppo e opera in stretta collaborazione con i corrispondenti organi delle Società controllate.

MEMBRI DEL COLLEGIO SINDACALE²⁶

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

La *Diversity Policy*, in merito alla composizione del Collegio Sindacale:

- raccomanda agli azionisti di prendere in considerazione per il ruolo di Sindaci candidati appartenenti a diverse fasce d'età e tali da assicurare un corretto equilibrio tra continuità e cambiamento nella composizione del Collegio Sindacale;
- stabilisce che almeno un terzo di Sindaci appartenga al genere meno rappresentato, secondo le modalità del art. 147-ter, comma 1-ter, del Testo Unico della Finanza TUF, dalla Legge n. 160/2019 e raccomanda che l'equilibrio tra i generi sia rispettato anche all'interno delle liste sia per gli effettivi che per i supplenti, ove il numero di candidati sia maggiore di tre;
- stabilisce che i Sindaci posseggano adeguate competenze e requisiti di professionalità secondo quanto previsto dalla normativa applicabile a Nexi; e
- coerentemente a quanto previsto dalla normativa applicabile, prevede che i Sindaci debbano essere in possesso dei requisiti di indipendenza.

Al 31 dicembre 2021, almeno un terzo dei membri appartiene al genere meno rappresentato.

²⁶ Conseguentemente alla fusione con SIA, a far data dal 31 dicembre 2021, alle ore 23.59, sono divenute efficaci le dimissioni del sindaco effettivo Marco Giuseppe Zanobio e dei sindaci supplenti Tommaso Ghelfi e Andrea Carlo Zonca e, contestualmente, Eugenio Pinto, Serena Gatteschi ed Emiliano Ribacchi, sono stati nominati quali nuovi membri del collegio sindacale di Nexi.

Il Collegio Sindacale di Nexi SpA svolge anche il ruolo di Organo di Vigilanza della Capogruppo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e si identifica come “Comitato per il controllo interno e la revisione contabile” ai sensi dell’art. 19 del D.Lgs. N. 39/2010.

Il Collegio Sindacale controlla inoltre il rispetto della “Procedura Operazioni con Parti Correlate” ai principi generali indicati nel Regolamento operazioni con parti correlate, adottato da Consob con delibera n. 17221 del 12 marzo 2010 e successive modifiche e integrazioni, nonché il suo rispetto, e riferisce all’Assemblea degli Azionisti ai sensi dell’articolo 2429, secondo comma, del Codice civile italiano o dell’articolo 153 del TUF (Legge sull’intermediazione finanziaria consolidata). Disponibile sul sito www.nexigroup.com, la procedura identifica le regole che disciplinano l’approvazione e l’esecuzione delle operazioni con parti correlate effettuate da Nexi, direttamente o tramite controllate, per garantire la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni stesse. Per informazioni dettagliate sulle operazioni con parti correlate concluse nel 2021, si invita a consultare la relazione finanziaria consolidata pubblicata sul sito www.nexigroup.com.

Gli esiti del processo di autovalutazione del Collegio Sindacale di Nexi per l’esercizio 2021, presentati e discussi nella seduta del Consiglio del 10 marzo 2022, riportano. L’autovalutazione mostra un quadro complessivo del funzionamento del collegio sindacale positivo, dal quale emerge che tale organo ha saputo adottare modalità di funzionamento efficaci ed efficienti nonché allineate al quadro normativo di riferimento”

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231 e il Codice Etico

Le società Nexi sono dotate di un modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (di seguito anche “Modello 231”) approvato dal Consiglio di Amministrazione dopo parere positivo dell’Organismo di Vigilanza. Il Modello viene costantemente monitorato per garantirne l’efficacia nel tempo e per assicurarne l’aggiornamento. Tutte le attività e le strutture organizzative sono soggette a controlli relativi all’attuazione del Modello 231 e al rispetto del Codice Etico da parte dell’Organismo di Vigilanza di ciascuna azienda, che riferisce in merito agli Organi Societari, prepara e attua il piano annuale delle attività di vigilanza rilevanti, anche attraverso le funzioni di Audit del Gruppo.

Il Codice Etico è parte integrante del Modello 231. Il Codice Etico è stato adottato per definire in modo chiaro e trasparente l’insieme dei valori che guidano i dipendenti nel processo decisionale in tutte le attività aziendali.

È stato redatto un Codice Etico per ogni entità giuridica, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel giugno 2021 e rivisto nel dicembre 2021.

Tra i valori più importanti promossi da Nexi si trovano i principi di onestà, correttezza, trasparenza e imparzialità. I destinatari dei Modelli devono evitare di essere coinvolti in situazioni in cui esiste un conflitto di interessi, mantenere riservati i dati personali e le informazioni privilegiate e devono rispettare le leggi e le normative vigenti (inclusa la legislazione anticorruzione applicabile). Inoltre, Nexi promuove la creazione di luoghi di lavoro sicuri e salubri e condizioni di lavoro rispettose, assicurando inoltre qualità, sicurezza, riservatezza, affidabilità e continuità dei servizi anche attraverso il costante allineamento degli sviluppi tecnologici rilevanti.

Il Codice Etico contiene riferimenti e principi guida, complementari agli obblighi giuridici e all’autoregolamentazione, che guidano la condotta in continuità e coerenza con la mission di Nexi e con i suoi valori fondamentali. Il Codice Etico è la base su cui viene attuato il

sistema di controllo preventivo, affidato ad un Organismo di Vigilanza speciale con poteri di iniziativa e di controllo autonomi. Il Codice ed eventuali aggiornamenti sono definiti e approvati dal Consiglio di Amministrazione di ciascuna società Nexi.

Nel corso del 2021 è proseguito il progetto di revisione e allineamento dei diversi Modelli in Nexi, lanciato nel 2020, con l'obiettivo di integrare i contenuti nella mission e di allinearli ai requisiti contenuti nella nuova versione del Modello. Al fine di revisionare costantemente il contenuto, tutte le società di Nexi hanno anche programmato un aggiornamento con l'obiettivo di recepire gli ultimi sviluppi legislativi e organizzativi.

Il Modello 231 di Nexi, Nexi Payments, Help Line e Mercury Payment Services, inclusi i rispettivi Codici Etici, sono disponibili sul sito www.nexigroup.com.

Tutti i dipendenti sono invitati a prendere visione degli aggiornamenti dei Modelli 231 attraverso comunicazioni specifiche.

Segnalazione di comportamenti illeciti

Nexi fornisce canali informativi dedicati volti a facilitare il flusso di informazioni e qualsiasi segnalazione di comportamenti illeciti, sia da parte di dipendenti che di soggetti esterni, in relazione alla violazione di norme interne, regolamenti e procedure, comprese le violazioni del Codice Etico e del Modello 231. Ogni flusso di informazioni può essere indirizzato:

- alla casella di posta elettronica indirizzata all'Organismo di Vigilanza. Ciascuna società del Gruppo ha una casella dedicata indicata nei rispettivi Codici Etici;
- all'indirizzo della sede sociale di qualsiasi società del Gruppo tramite posta, all'attenzione dell'Organo di Vigilanza (in caso di segnalazioni anonime);
- alla casella di posta elettronica indirizzata al Responsabile del sistema interno di segnalazione delle violazioni delle norme (Whistleblowing) identificato come il Responsabile della Funzione Compliance di Gruppo, o la Funzione di Audit nel caso la segnalazione sia rivolta a questi, che informa l'Organismo di Vigilanza.

Chiunque effettui una segnalazione in buona fede è protetto da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e l'anonimato del whistleblower è garantito a prescindere.

Nel 2021, non sono state ricevute segnalazioni attraverso il canale Whistleblowing, né sono pervenute segnalazioni dalla Funzione Audit, anche con riferimento a quanto è stato reso noto al Responsabile della Funzione nel ruolo di Segretario dell'Organo di Vigilanza per Nexi, Nexi Payments e Help Line.

Nel corso del 2021 non sono state ricevute segnalazioni relative ad episodi di discriminazione per nessuna delle società del Gruppo.

Politica Anticorruzione

Nel 2021 Nexi ha definito una Politica Anticorruzione, approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 marzo 2021 e rivista e aggiornata a dicembre 2021 per riflettere le modifiche intervenute nel perimetro di Gruppo. La Politica Anticorruzione è stata adottata per:

- definire e distribuire una serie di principi volti ad identificare e scoraggiare potenziali atti di corruzione tra tutte le parti interessate, sia all'interno che all'esterno di Nexi, al fine di proteggerne l'integrità e la reputazione;
- delineare ruoli e responsabilità all'interno di Nexi per la lotta alla corruzione;
- identificare le principali aree a rischio in cui potrebbero verificarsi casi di corruzione, gli sforzi strategici e di coordinamento da implementare in termini di attività dell'azienda, e i compiti assegnati a ciascun reparto o ufficio.

L'adozione della politica anticorruzione dimostra l'impegno di Nexi sia in termini di lotta alla corruzione, sia in termini di rispetto della legge applicabile. In base alle norme stabilite nel Codice Etico, Nexi non tollera la corruzione in tutte le forme, sia nel settore pubblico che in quello privato, e prende tutte le misure necessarie ad evitare tali illeciti.

Sono severamente vietate tangenti, comportamenti collusivi, sollecitazioni (dirette o tramite una terza persona) per ottenere un vantaggio personale per sé stessi o per un'altra persona, in qualsiasi forma. Inoltre, qualsiasi offerta, promessa, richiesta (richiesta di corruzione), o accettazione (accettazione di tangenti) di qualsiasi offerta di denaro, beni o altri vantaggi (indipendentemente dalla forma, comprese le mance o le donazioni aziendali) è severamente proibita.

Tutte le società di Nexi devono attenersi alla Politica, insieme agli organi di governo, ai dipendenti, agli associati, ai fornitori e a qualsiasi altro partner commerciale che operi a nome o per conto di Nexi, ovunque svolgano le proprie attività. Nexi si impegna a fornire formazione periodica su Politica Anticorruzione. Tutte le operazioni aziendali relative alle attività commerciali abituali devono rispettare i principi specificati nella Politica Anticorruzione. Tali controlli sono identificati nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, nonché in norme e regolamenti interni più specifici.

I dipartimenti di Nexi responsabili della supervisione della politica sulla prevenzione della corruzione sono Internal Audit e Compliance & AML.

Nel 2021 non sono state registrate sanzioni per il mancato rispetto delle normative o delle leggi relative alla corruzione e al riciclaggio di denaro, in linea con 2020.

Nets integrità nella condotta

Sia la **Politica Etica** di Nets chela **Politica Anticorruzione** regolano gli aspetti relativi ai conflitti di interesse all'interno di Nets. La Compliance di Nets è incaricata di effettuare un monitoraggio annuale della conformità nelle società del perimetro di Nets, anche sul tema dei conflitti di interesse. Entrambe le politiche sono state aggiornate nel mese di dicembre 2021. Nets esprime nella Politica Etica l'impegno fondamentale ad agire nel rispetto di tutte le leggi e i regolamenti applicabili, dimostrando così l'impegno nei confronti del rapporto tra Nets e i suoi stakeholder. A questo proposito, Nets si impegna a cooperare in modo legale ed etico con le indagini ufficiali, riguardanti attività potenzialmente illegali che interessano Nets. La Politica Anticorruzione si basa su questi principi, definendo i requisiti minimi che devono essere applicati da tutte le società all'interno di Nets. La Politica vieta tutte le forme di corruzione, che definisce come comprendenti i pagamenti facilitanti, nonché le tangenti sia pubbliche che private. Essa indica inoltre le misure da adottare per prevenire e individuare tali eventi, definisce una serie di aree ad alto rischio e fornisce orientamenti, soglie e divieti assoluti applicabili per la ricezione e l'offerta di doni. La formazione su questa Politica è prevista almeno una volta all'anno per tutti i dipendenti di Nets.

Di recente, Nets ha anche implementato una nuova politica Whistleblowing, in sostituzione della precedente, e ha lanciato un nuovo strumento per le segnalazioni, sostituendo diversi strumenti applicabili localmente e creando così un canale di reporting uniforme per le società di Nets. Questo strumento consente la segnalazione anonima dei conflitti di interesse da parte di una gamma più ampia di soggetti e offre una sede bidirezionale sicura per la comunicazione con un whistleblower. Può essere utilizzato da tutti coloro che vogliono inviare una segnalazione ai sensi della nuova EU Whistleblower Directive (2019/1937/UE).

Evoluzione del Sistema di Controllo Interno di Gruppo

Nel corso del 2021 è stato gestito un progetto interno per l'estensione della valutazione audit del Sistema di Controllo Interno di Nexi alle nuove società di Nets che sono diventate parte del Gruppo Nexi.

In particolare, è stato adottato uno strumento IT potenziato, Internal Control System – ICS, per la gestione e la raccolta di evidenze relative al processo di valutazione esistente dell'Internal Control System (ICS) di Gruppo (ICS) basato sul COSO Framework, già in uso dal 2019, anche al fine di consentire una più efficace e automatizzata comunicazione al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità e al Consiglio di Amministrazione.

Inoltre, una reportistica manageriale trimestrale viene condivisa con il Top Management per fornire loro una visione completa e aggiornata degli interventi di audit che hanno avuto luogo durante il periodo e dei principali punti di attenzione emersi dai risultati delle verifiche in riferimento a ciascuna area di competenza.

L'ultima valutazione dell'ICS del Gruppo è stata condotta nel primo trimestre 2022 e ha portato ad un risultato complessivamente positivo.

Il ruolo della Funzione Audit

La Funzione di Audit di ciascuna società del Gruppo è responsabile della verifica indipendente del funzionamento, dell'adeguatezza e della coerenza del SCIGR con le linee guida definite dal Consiglio di Amministrazione. La Funzione ha il compito di valutare periodicamente la completezza, la funzionalità e l'adeguatezza del Sistema di Controllo Interno, incluse quelle sul sistema informativo.

In particolare, la Funzione Audit:

- definisce e implementa un piano di audit, approvato dal Consiglio di Amministrazione a seguito del parere preventivo del Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità, per l'esame e la valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia del Sistema di Controllo Interno;
- verifica, sia su base continuativa che in relazione a specifiche esigenze e nel rispetto delle norme internazionali, il funzionamento e l'idoneità del sistema di gestione dei rischi e di controllo interno, attraverso un piano di audit annuale e pluriennale approvato dal Consiglio di Amministrazione, sulla base di un processo strutturato di analisi e di prioritizzazione dei principali rischi;
- redige report periodici contenenti informazioni adeguate sulle proprie attività, sulle modalità di gestione dei rischi e sulla conformità ai piani definiti per il loro contenimento. I report periodici contengono una valutazione dell'idoneità e dell'adeguatezza del sistema di gestione dei rischi e di controllo interno; inoltre, su richiesta dell'organo di controllo, redige tempestivamente report riguardanti eventi di particolare importanza;
- trasmette i rapporti menzionati nei punti precedenti ai presidenti dell'organo di controllo, al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità e all'organo di gestione, nonché all'Amministratore Delegato;
- verifica, nell'ambito del piano di audit, l'affidabilità dei sistemi informativi, compresi i sistemi di contabilità.

Nel corso del 2021, in linea con gli anni precedenti, non sono pervenute segnalazioni dalla Funzione Audit relative a corruzione accertata, anche in riferimento a quanto comunicato al Responsabile della Funzione nel ruolo di Segretario dell'Organo di Vigilanza per Nexi Payments, Mercury Payments Services e Help Line.

Il piano audit di Nexi sui temi di sostenibilità

Il piano di audit 2021 ha previsto attività di audit sui temi di sostenibilità, in riferimento ai temi materiali rappresentati nella Matrice di materialità 2020 relativi alla conformità alle leggi e alle normative, insieme a quelli relativi all'area operativa dei servizi aziendali per i clienti, ma anche a temi relativi alla gestione dei dipendenti e dei fornitori.

Di seguito sono elencate le principali attività di audit svolte nel 2021:

Nexi Spa

- Controlli correlati alla L. 262/05
- Audit in materia di abusi di mercato
- Audit sulle Operazioni con Parti Correlate
- Audit Ambientali, Sociali e di Governance

Nexi Payments

- Audit per la Certificazione SA 8000 (social responsibility standard)
- ISO14001 Environmental Management System
- ISO 9001 Quality Management System
- Audit sul processo antiriciclaggio
- Trasparenza e Informativa ai Clienti
- Award system

Mercury Payment Services

- Contact Unit

Help Line

- Certificazione ISO 9001 e UNI EN 15838
- Verifica del processo di assistenza del commerciante

Il piano audit di Nets sui temi di sostenibilità

Alcune delle principali attività di audit nel campo della sostenibilità sono nel seguito elencate:

- Audit antiriciclaggio per Nets, Concardis, Nets Denmark A/S
- Governance GDPR, Nets
- Gestione dei reclami MS, Nets
- Governance della gestione della qualità, Nets Norway
- HR Concardis
- Conformità PSD2 e autenticazione sicura dei clienti (secure customer authentication, SCA), Nets

Il ruolo della Funzione Compliance & AML

Rischi di non conformità

La Funzione Compliance & AML ha la responsabilità di garantire che le attività di Nexi siano conformi alle leggi e alle normative applicabili, ex ante e su base continua, secondo un approccio risk-based. La Funzione effettua valutazioni sul rispetto delle clausole contrattuali nelle comunicazioni con i clienti e con gli Organi di Vigilanza e fornisce assistenza e consulenza in relazione a specifiche richieste formulate dagli organi societari e dalle società di Nexi supervisionate. La Funzione ha anche l'obiettivo di diffondere una cultura aziendale basata sui principi di onestà, correttezza e conformità attraverso l'erogazione di formazione specifica.

Nel corso del 2021 la Funzione ha perfezionato le modalità di reporting e di indirizzo nei confronti della Direzione di Nexi Payments, attraverso una fotografia chiara e tempestiva dei rischi di non conformità, dello stato di avanzamento degli interventi correttivi in corso

nonché, delle novità normative e dei relativi interventi di adeguamento. Ha inoltre portato avanti le attività di fine tuning volte a rendere sempre più performanti gli strumenti informativi a supporto della Funzione, in tutti gli ambiti dalla stessa gestiti, ma con particolare riferimento alla gestione dei risk assesment normativi.

La Funzione si è inoltre dedicata a garantire la conformità al sistema dei pagamenti e-commerce, attraverso l'analisi delle soluzioni proposte e il conseguente indirizzo delle stesse verso scelte conformi alla normativa vigente. Nel corso dell'anno attenzione è stata altresì posta alla conformità del sistema informativo, migliorando la gestione degli accessi logici e degli asset informatici aziendali, in collaborazione con la CISO Area e la Funzione Risk Management.

Antiriciclaggio

Per prevenire e combattere la realizzazione di operazioni di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo, la Funzione ha adottato la AML Policy in aggiunta all'AML Internal Regulation²⁷. Il responsabile della Funzione Compliance & AML in Nexi Payments è anche il MLRO e il Responsabile delegato per la segnalazione di transazioni sospette ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 231/2007. Con riferimento alla normativa in materia di antiriciclaggio, nel corso del secondo semestre 2021, la Policy ed il Manuale sono stati aggiornati al fine di recepire le ultime novità normative, l'introduzione di alcuni efficientamenti ai processi di adeguata verifica rafforzata, la disciplina dei profili antiriciclaggio connessi al nuovo servizio di Payment Initiation Services (PIS). Per ulteriori informazioni sulle attività svolte nel 2021 anche con riferimento alle attività svolte per il presidio del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo si rimanda alla Relazione sulla Gestione pubblicata sul sito www.nexigroup.com.

Protezione dei dati personali

Il Data Protection Officer - DPO - di Nexi ha il compito di monitorare l'osservanza del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati (c.d. GDPR) e di qualsiasi altra disposizione vigente relativa alla tutela degli individui in relazione al trattamento dei dati personali a livello italiano ed europeo. In particolare, il DPO è coinvolto in tutte le questioni relative alla protezione dei dati personali, fornisce consulenza in merito agli obblighi e al rispetto della legislazione vigente, formula pareri in merito alla valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati, informa e consiglia il Consiglio di Amministrazione e, infine, agisce come punto di riferimento per l'Autorità per la protezione dei dati personali e delle parti interessate. Le modalità di trattamento dei reclami in materia di privacy sono disciplinate da apposita normativa interna, in particolare il regolamento sulla privacy denominato "Protezione e trattamento dei dati personali", e la procedura relativa alla "Gestione dei diritti dei soggetti interessati".

Nel 2021 in riferimento a Nexi SpA, la Funzione ha creato, una community tra i Data Protection Officer delle varie società del Gruppo con lo scopo di condividere best practice in tema di protezione dei dati personali, assicurando coerenza sul tema all'interno del Gruppo.

Nell'ambito delle attività di consolidamento volte alla protezione dei dati, nel corso del 2021, è stata svolta una specifica attività di *Privacy Readiness* con l'obiettivo di sviluppare un livello coerente di maturità delle società di Nexi rispetto alla legislazione sulla protezione dei dati personali attraverso:

- rafforzamento della consapevolezza interna sulle questioni connesse alla protezione dei dati personali e sui principi organizzativi e normativi fondamentali di Nexi (modello organizzativo della privacy, base giuridica, ecc.);
- formazione sulle modalità di gestire gli audit.

²⁷ Normativa attualmente in fase di revisione per l'integrazione delle disposizioni definite dalla V Direttiva Antiriciclaggio.

²⁸ Responsabile per la segnalazione del riciclaggio di denaro.

Sempre nel 2021 sono state svolte due importanti iniziative:

- è stato lanciato il progetto di Data Retention, con l'obiettivo di identificare e cancellare i dati personali, memorizzati su strumenti elettronici o cartacei, che superavano i termini di conservazione previsti dalla legge;
- è stata effettuata una valutazione dei fornitori terzi designati come responsabili del trattamento dei dati, al fine di identificare i fornitori che elaborano dati in paesi extra europei come previsto dalla sentenza della Corte di Giustizia europea del 16 luglio 2020, cosiddetta "sentenza Scherms II"

Infine, per rafforzare la consapevolezza di tutti i dipendenti sull'importanza di una corretta gestione e protezione dei dati personali, nel rispetto delle normative vigenti, nel 2021 si sono tenuti corsi di formazione specifica in modalità da remoto.

Segnalazioni di presunte violazioni del Codice della Privacy

Nel 2021, Nexi ha ricevuto 363 richieste da soggetti interessati (+ 111% rispetto al 2020) ai sensi degli articoli 15 e seguenti del GDPR, tutte processate. Tra queste richieste, 346 sono state ricevute da persone fisiche, 17 da persone giuridiche. Nessuna richiesta è stata ricevuta direttamente dall'Autorità Garante della Privacy.

Si segnala che nel corso del 2021 Nexi ha registrato quattro eventi minori per cui non si è resa necessaria la segnalazione all'Autorità garante della Privacy, in quanto non classificati come ad alto rischio per i diritti dei soggetti interessati.

Il ruolo della Compliance in Nets

Rischi di non conformità, antiriciclaggio e protezione dei dati personali

La Funzione Compliance & Regulatory di Nets, supervisiona i rischi legali e di conformità, definendo i requisiti minimi tramite policy²⁹ e supportando la loro implementazione e il loro monitoraggio tramite framework, strumenti, processi e attività di controllo, favorendo la gestione dei rischi e della compliance e valutando la conformità delle attività delle singole entità di Nets alla strategia approvata a livello di Gruppo. Tra le aree di presidio ci sono la prevenzione alla criminalità finanziaria, la lotta alla corruzione e concussione, protezione dei dati secondo la GDPR e la conformità alla PSD2.

Nel corso del 2021 la maturità della compliance governance è stata un'area di focus significativa in quanto la costituzione di 3 Linee di Difesa (LoD) è maturata tra le entità del perimetro Nets. Inoltre, l'accento è stato posto sul continuo sviluppo del quadro di conformità attraverso l'implementazione delle politiche di gruppo, la divisione delle responsabilità tra 1LoD e 2LoD, lo sviluppo di un monitoraggio indipendente nei domini di conformità 2LoD e la continua reportistica 2LoD. In particolare, le politiche di gruppo oggetto di revisione annuale sono state aggiornate nel corso dell'anno per riflettere i cambiamenti legislativi, i risultati identificati durante la valutazione dei rischi AML/CTF e il livello di maturità del setup di compliance lungo tutto il perimetro delle Reti, nonché gli input di Nexi a livello di Gruppo per garantire il massimo allineamento.

La governance in materia di GDPR ha un'impostazione ibrida, con determinate attività svolte e supportate a livello centrale e le restanti decentralizzate, costituendo quindi ambito di responsabilità delle rispettive unità aziendali e di business. Anche tale modello è basato su tre linee di difesa.

La prima linea di difesa è costituita dalle entità aziendali che hanno dipendenti GDPR designati. Sono state messe in atto diverse procedure e strumenti trasversali per supportare le business unit che lavorano su temi di GDPR, tra cui lo strumento di archiviazione per la

²⁹ La politica Anti-Money Laundering ("AML") e Counter-Terrorist Financing ("CTF") di Nets definiscono i principi e gli standard per la gestione dei rischi di criminalità finanziaria, compresa la prevenzione del riciclaggio di denaro ("ML") e del finanziamento del terrorismo ("TF"), applicabili a Nets.

mappatura dei dati, il portale Data Subjects Rights, il portale Retention, la piattaforma per le procedure di Data breach.

La seconda linea di difesa è responsabile del monitoraggio della conformità al GDPR per il tramite dei DPO. L'ufficio DPO di Nets è responsabile delle attività di monitoraggio, consulenza e controllo dell'osservanza del GDPR e delle normative locali sulla protezione dei dati in tutti i paesi in cui Nets opera. Per le legal entities che operano su "stand alone basis"³⁰ sono designati DPO locali, che interagiscono con l'ufficio DPO di Nets tramite un *dotted-line contact*.

La terza linea di difesa è responsabile di effettuare audit interni in merito alla conformità al GDPR.

Nel corso del 2021 sono state intraprese diverse attività per rafforzare ulteriormente la compliance al GDPR:

- estensione della Privacy Policy di Nets a tutte le entità;
- ampliamento della portata del monitoraggio della seconda linea di difesa a tutte le entità regolamentate acquisite di recente³¹;
- aggiornamento della formazione specifica ai nuovi dipendenti;
- flussi di lavoro avviati su "Sentenza Scherms II".

Durante la seconda metà del 2021 è stata inoltre posta attenzione sull'aumento del livello di maturità della conformità alla PSD2, aggiornando le politiche di gruppo e sviluppando attività di monitoraggio, che sono state lanciate con successo nel Q4 2021 nei Paesi Nordici. L'Europa centrale seguirà nel 2022.

Non sono stati registrati casi di corruzione in Nets durante il periodo di riferimento.

Enterprise Risk Management

Nel corso del 2021, dopo l'annuncio della fusione con Nets, la Funzione Risk Management di Nexi è stata coinvolta nelle attività di integrazione e, in particolare, nella definizione della governance, dei processi e degli aspetti operativi per l'istituzione di una Funzione Risk Management di Gruppo, al fine di rafforzare la supervisione e il monitoraggio dei principali rischi ai quali il Gruppo è esposto.

In linea con le raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate, l'Enterprise Risk Management del Gruppo Nexi si concentra sulla gestione dei rischi rilevanti in relazione alla creazione e alla protezione del valore attraverso l'integrazione della cultura e delle pratiche di Risk Management nei processi di definizione della strategia e di performance management.

La Policy di Enterprise Risk Management del Gruppo Nexi è stata aggiornata e approvata dal Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA nel mese di Giugno 2021; questa versione aggiornata prende in considerazione la nuova struttura del Gruppo e rappresenta la "Policy di Gruppo" cui devono conformarsi tutte le entità giuridiche appartenenti al Gruppo Nexi.

La Policy delinea:

- I principi che caratterizzano il modello ERM adottato dal Gruppo Nexi.
- I ruoli e le responsabilità degli organi e delle funzioni aziendali coinvolti nell'implementazione del modello ERM.
- Il framework di gestione del rischio, in termini di attività, attori coinvolti e metodologie che rappresentano i requisiti minimi e standard per l'analisi, la valutazione e il monitoraggio del rischio a livello di Gruppo.

³⁰ Ratepay e le legal entities basate in Polonia.

³¹ Entità appartenenti a Polskie e Platności, poiché l'acquisizione è avvenuta nell'autunno 2020, le società sono state incluse nel monitoraggio a partire dal 1° trimestre 2021.

La mission del modello ERM è, pertanto, promuovere l'assunzione di decisioni consapevoli, basate non solo sui rendimenti attesi ma anche sul profilo di rischio sottostante, garantendone un'adeguata gestione coerente con la propensione al rischio aziendale.

Dopo l'identificazione e la valutazione dei rischi, la Funzione Risk Management monitora periodicamente l'esposizione ai rischi e l'avanzamento dei relativi piani di mitigazione definiti con i risk owner coinvolti. Tali evidenze sono oggetto di reporting trimestrale al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e periodicamente al Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA.

CATEGORIE DI RISCHIO POTENZIALMENTE APPLICABILI A NEXI

Categorie di rischio	Descrizione	Obiettivi di Risk Management
Rischi strategici	Rischi aziendali tipici, in grado di influenzare le prestazioni del Gruppo e in particolare le decisioni strategiche e/o di influenzare in modo significativo il modello di business del Gruppo e la sua concreta applicabilità	L'obiettivo del Risk Management è quello di creare consapevolezza, anche attraverso la quantificazione dell'impatto sugli obiettivi aziendali, ove pertinente e fattibile, per favorire decisioni informate sul rischio
Rischi operativi	Rischi connessi all'esecuzione dei processi aziendali in modo inefficiente e/o inefficace, compresi i rischi di sicurezza, legali e contrattuali e/o relativi ai sistemi ICT, con conseguenze negative sulle attività e/o sulle performance del Gruppo	L'obiettivo è di mitigare il loro impatto e/o la loro probabilità dal punto di vista dei costi/benefici in linea con la propensione al rischio definita, in accordo all'Operational and Security Risk Framework adottato per conformarsi alle linee guida EBA
Rischi di non conformità	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie significative o danni reputazionali in seguito a violazioni delle norme obbligatorie (leggi, regolamenti) o di autoregolamentazione (ad esempio, Statuto, Codici di Condotta, Codici di Corporate Governance)	Data la natura di questi rischi, le relative azioni di conformità sono finalizzate a minimizzare il loro verificarsi, considerando il tempo necessario per conformarsi a quanto potrebbero richiedere nuove normative particolarmente complesse, nonché l'allineamento di nuovi prodotti e servizi al contesto normativo in un mercato internazionale in rapida evoluzione
Rischi finanziari	Rischi connessi alla disponibilità della gestione del capitale, del credito e della liquidità e/o alla volatilità delle principali variabili di mercato (tassi di interesse, tassi di cambio, ecc.)	Le attività di risk management sono finalizzate a misurare il rischio e a monitorarlo, in linea con la propensione al rischio e con i limiti di rischio definiti

La missione del modello ERM, i principi di riferimento, i ruoli e le responsabilità sono riportati sul sito www.nexigroup.com.

Per ulteriori dettagli sui principali rischi strategici, finanziari, operativi e reputazionali a cui è esposto il Gruppo Nexi, emersi nel contesto dell'Enterprise Risk Management, declinati in diversi aspetti e delineati nell'ambito dell'attuale contesto macroeconomico, politico e normativo, si rimanda alla Relazione Consolidata Finanziaria 2021 sul sito www.nexigroup.com.

Principali attività svolte dalla Funzione Risk Management nel 2021

Al fine di migliorare gli strumenti di identificazione e monitoraggio dei rischi a cui è esposto il Gruppo Nexi, nel 2021 la Funzione di Risk Management ha svolto, tra le altre, le seguenti attività:

- Nel corso del 2021, la Funzione ha provveduto a i) aggiornare la policy di Enterprise Risk Management, definendo una metodologia comune applicabile all'intero Gruppo, II) stabilire i flussi di informazioni dalle diverse legal entities alla Capogruppo, III) lanciare progetti per standardizzare o integrare le metodologie di gestione del rischio a livello di gruppo (es. per il rischio di credito, lo sviluppo di un Framework per la definizione della propensione al rischio).
- La Funzione ha analizzato i rischi associati all'integrazione, con particolare riferimento allo stream di lavoro di trasformazione dell'IT e con un focus sui rischi di ritardo per realizzare le sinergie attese.
- La Funzione Risk Management ha sviluppato una metodologia per mappare i rischi potenziali relativi alla catena di fornitura a livello del singolo fornitore e a livello di contratto, tenendo anche conto dei requisiti normativi e delle Best practice di mercato. Nel primo trimestre del 2021, tale analisi è stata applicata ad un panel di circa 100 fornitori, inclusi gli outsourcer. Inoltre, la Funzione ha raccolto ed analizzato i risultati di un questionario di autovalutazione inviato a categorie selezionate di fornitori (es. fornitori POS ad ATM), per l'assessment di potenziali aree critiche in ambito ESG. Inoltre, nella seconda metà del 2021, data la crescente necessità per l'azienda di garantire un maggiore monitoraggio dei rischi della catena di fornitura e in linea con le disposizioni delle linee guida EBA in materia di outsourcing, la Funzione Risk Management, in collaborazione con le Funzioni di Compliance, Organization, Supply Chain e CISO, ha lanciato un nuovo progetto incentrato sul miglioramento della governance, dei processi e delle attività per la gestione dei rischi della catena di fornitura, con particolare riferimento agli outsourcer.
- La Funzione Risk ha ulteriormente rafforzato la misurazione e la valutazione del rischio di credito per le attività di issuing e acquiring. Inoltre, ha definito e implementato una dashboard di indicatori di secondo livello di Nexi Payments con l'obiettivo di far evolvere e potenziare i sistemi di monitoraggio del rischio di credito, nonché di produrre specifici report destinati al Top Management.
- Il monitoraggio del rischio reputazionale è un pilastro fondamentale del Risk Management Framework, in linea con le disposizioni normative, nonché uno strumento per monitorare i fenomeni che possono avere un impatto sulla reputazione di Nexi nei confronti dei vari stakeholder. In questa direzione, nel 2021 la Funzione Risk Management ha proseguito nel perfezionamento di una dashboard reputazionale, con l'obiettivo di fornire una rappresentazione sintetica dello status della reputazione di Nexi con riferimento ai principali stakeholder (clienti, Autorità di vigilanza, pubblico generale). La rappresentazione si basa su un elenco di indicatori raccolti in modo strutturato e continuo da varie funzioni e consente al Risk Management di cogliere un eventuale andamento peggiorativo della reputazione.
- Nel 2021 il Gruppo Nexi ha avviato l'implementazione di un'analisi di rischio dedicata ai rischi e le opportunità legati al clima, integrata nel più ampio processo di Enterprise Risk Management e guidata dalla Funzione ERM, in linea con le raccomandazioni di reporting del TCFD. All'interno di questo processo, il Gruppo Nexi ha incluso la valutazione dei rischi e delle opportunità legati al clima considerando orizzonti a lungo termine (10-30 anni) che vanno oltre il piano strategico, applicando, ove possibile, l'analisi di scenario sia per i rischi fisici che di transizione per quantificare l'esposizione.

TCFD

Identificazione e valutazione dei rischi ESG nell'ambito delle attività di risk assessment

Dato lo scopo di creazione e allo stesso tempo di tutela del valore per tutti i suoi Stakeholder, il Gruppo Nexi ritiene che le attività di gestione del rischio siano parte integrante delle strategie di sostenibilità. La gestione strutturata e proattiva dei rischi societari contribuisce infatti a ridurre la volatilità dei risultati nel tempo e protegge gli asset materiali e immateriali, che costituiscono elementi chiave della sostenibilità del Gruppo nel medio-lungo periodo. La Funzione Risk Management collabora in modo strutturato con la Funzione ESG per la gestione di specifici temi ESG, al fine di garantire un miglior controllo del rischio. Entrambe le Funzioni riportano periodicamente i risultati delle loro attività al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità.

I rischi ESG, compresi i rischi legati al clima, sono inclusi anche nel modello di Enterprise Risk Management per la valutazione dei rischi del Gruppo, per facilitarne l'identificazione e la valutazione durante le interviste con le persone coinvolte nel processo annuale.

Rischi emergenti e tendenze a medio-lungo termine

Tra i rischi emergenti e le tendenze a medio-lungo termine che potrebbero avere un impatto significativo sul Gruppo Nexi nei prossimi anni, sono da menzionare i seguenti:

- **Evoluzione del Covid-19, o rischio di altre pandemie:** è impossibile escludere la persistenza dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 (il cosiddetto Coronavirus) o l'insorgere di altre pandemie, nonché il prolungamento, la reintroduzione e/o l'eventuale inasprimento di misure di prevenzione e restrizioni – relative, in particolare, alla conduzione di attività commerciali e industriali nonché alla circolazione di merci e persone – che potrebbero essere attuate in Italia, Europa e nel mondo. Questi eventi potrebbero avere effetti negativi sugli indicatori macroeconomici nazionali e internazionali e ripercussioni sfavorevoli sui mercati rilevanti del Gruppo Nexi. Nexi ha sviluppato e attuato piani di emergenza nel contesto della gestione delle crisi, ha monitorato l'evoluzione della pandemia attraverso sessioni straordinarie del Consiglio di Amministrazione e incontri con il top management, nonché monitorando costantemente l'evoluzione dell'emergenza al fine di tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori, la continuità operativa e i risultati aziendali;
- **Combination Execution:** la complessità dell'esecuzione dei progetti di trasformazione con Nets e SIA richiederà sforzi significativi e un monitoraggio continuo per favorire il raggiungimento delle sinergie attese, consolidare le infrastrutture IT, monitorare adeguatamente i requisiti normativi locali e preservare il personale e il know-how del Gruppo. A questo proposito, la Società ha sviluppato un piano interfunzionale articolato, soggetto anche a monitoraggio costante da parte della Funzione Risk Management, al fine di evidenziare potenziali rischi o ritardi nel raggiungimento delle sinergie attese.
- **Canali di pagamento alternativi:** rischio che start-up / fintech / altri operatori entrino nel mercato dei pagamenti digitali, anche per effetto del Regolamento PSD2 sul mercato europeo, con conseguente sviluppo di canali di pagamento alternativi (es. account-to-account, ledger-to-ledger) volti a fornire soluzioni di pagamento più economiche ai clienti. Nexi continuerà a monitorare e analizzare l'evoluzione del settore dei pagamenti digitali al fine di individuare le tendenze emergenti in relazione a nuove soluzioni e metodi di pagamento (es. pagamenti con codice QR, A2A, L2L, etc.).
- **Sviluppo di servizi a valore aggiunto:** i trend sembrano indicare un allontanamento dai servizi di pagamento di base verso servizi a valore aggiunto e software front-end. Nexi sta sviluppando competenze nel settore VAS, attraverso partnership, acquisizioni e sviluppo interno di valore chiave per guidare le opportunità VAS.
- **Interruzioni della catena di fornitura e scarsità di microchip:** lo scenario geopolitico internazionale e la pandemia da Covid-19 potrebbero causare gravi interruzioni o ritardi nella fornitura di carte e/o POS. Al fine di mitigare tale rischio, Nexi ha aumentato la scorta a magazzino e ha negoziato contratti con i fornitori con la garanzia di una consegna anticipata.



Focus su rischi ed opportunità legati al clima

Il Gruppo Nexi, in linea con le raccomandazioni espresse dalla Task Force for Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e dalle *Non-Binding Guidelines on Climate Information Reporting* della Commissione Europea, ha condotto un'analisi per identificare e valutare i rischi e le opportunità correlati ai cambiamenti climatici in Nexi, sebbene non sia stata identificata un'area di rischio relativa agli aspetti ambientali. I rischi identificati non hanno superato la soglia di materialità che avrebbe determinato la loro inclusione nelle attività di assessment ERM. Tuttavia, i rischi di cambiamento climatico sono importanti per il Gruppo, considerati gli impatti strategici e reputazionali potenzialmente elevati che tali rischi potrebbero avere sull'azienda e la rapidità con cui tali cambiamenti potrebbero verificarsi. Inoltre, comprendere e prendere in considerazione tutte le potenziali implicazioni dei cambiamenti climatici, non solo dal punto di vista finanziario, è fondamentale per definire un percorso di mitigazione e adattamento degli stessi, soddisfacendo così le crescenti pressioni e aspettative da parte di governi, consumatori, dipendenti, investitori e finanziatori.

I rischi legati al clima sono integrati nel processo di gestione del rischio a livello aziendale e valutati regolarmente, attraverso analisi che riguardano orizzonti temporali multipli, a breve, medio e lungo termine.

Temi Matrice di materialità e Enterprise Risk Management

Le attività di Risk Management sono parte integrante delle strategie di sostenibilità di Nexi e pertanto il processo di assessment annuale ERM del Gruppo include anche l'identificazione, la valutazione e il monitoraggio dei rischi ESG. La tabella seguente evidenzia la relazione tra le aree e i temi ESG rilevanti e i rischi ESG identificati nell'ambito del processo di Enterprise Risk Management.

Temi Matrice di materialità e Enterprise Risk Management

Temi materiali 2021

- Soddisfazione del cliente
- Sviluppo digitale e cashless society
- Gestione responsabile della catena di fornitura
- Continuità del servizio
- Privacy e sicurezza dei dati
- Eccellenza operativa

CLIENTI



COMUNITÀ



CATENA DI FORNITURA



ERM 2022 - 2024

- Rischio cyber
- Trade-off tra business as usual, progetti di trasformazione e innovazione
- Rischio di compliance con il GDPR
- Interruzione del servizio
- Rischi legati ai fornitori

I rischi correlati al clima che potrebbero potenzialmente interessare il Gruppo Nexi sono i seguenti:

- Normative emergenti e conseguente introduzione di una carbon tax;
- Temperature medie crescenti e conseguente maggior fabbisogno di energia di raffreddamento per i data center;
- Aumento della gravità e della frequenza delle inondazioni con conseguenti costi diretti e indiretti per le attività dell’impianto di personalizzazione delle carte di credito.

Le opportunità legate al clima individuate dal Gruppo Nexi sono le seguenti:

- Uso di veicoli ibridi ed elettrici per la flotta aziendale;
- Riduzione dei costi a seguito dell’iniziativa dei ricondizionamenti dei POS;
- Messa a punto di un impianto di termo-refrigerazione per la sede centrale di Milano Sempione.

Nexi definisce “a breve termine” l’orizzonte temporale che riguarda i prossimi 3 anni, “a medio termine” il periodo tra 3-10 anni e “a lungo termine” tra 10-30 anni.

Nel 2022 è prevista un’analisi analoga per l’integrazione di Nets con l’utilizzo degli stessi scenari, per la stima degli impatti per l’intero Gruppo.

Per un ulteriore approfondimento su rischi e opportunità legati al clima identificati da Nexi si rimanda al questionario CDP 2021 disponibile sul sito www.cdp.net.

- Formazione, sviluppo e valutazione dei dipendenti
- Talent attraction & Employer Branding
- Benessere e Welfare sostenibile
- Diversità e pari opportunità
- Diritti dei lavoratori e dialogo con le parti sociali
- Promozione della salute e sicurezza

DIPENDENTI



- Perdita di figure chiave e mancanza di una gestione proattiva delle capacità strategiche

- Transizione energetica e cambiamento climatico
- Consumo responsabile

AMBIENTE



- Nessun rischio rilevante identificato. Per maggiori dettagli, si rimanda alla disclosure “Focus su rischi ed opportunità legati al clima”

- Integrità nella condotta
- Trasparenza e correttezza

GOVERNANCE



- Allineamento di sistemi di governance e controllo interno a standard di Gruppo

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

Temi materiali	Rischi ERM	Descrizione del Rischio	Piani di mitigazione e presidi in essere
Continuità del servizio Privacy e sicurezza dei dati	Rischio Cyber, Compliance al GDPR	Rischio di furto o di compromissione di dati personali gestiti dal Gruppo, a seguito di attacchi informatici esterni e/o divulgazione di dati interni e conseguenti impatti sulla reputazione o sanzioni in relazione al GDPR.	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo e miglioramento continuo delle iniziative e dei controlli di sicurezza IT in atto per proteggere i dati dall'accesso esterno e interno • Revisione e aggiornamento delle policy e delle procedure relative alla sicurezza informatica e alla protezione dei dati • Campagne periodiche di sensibilizzazione e formazione sulla cybersecurity per evitare virus da phishing e malware • Rinnovo della copertura della Cyber Insurance • Rinnovo delle certificazioni ISO 27001 e PCI-DSS
	Interruzione dei servizi	Rischio di interruzione di processi sistemici o sistemi critici, di proprietà del Gruppo o di un outsourcer/fornitore, a causa di malfunzionamenti, errori o eventi naturali, potenzialmente causati dal cambiamento climatico, con conseguente incapacità di servire adeguatamente i clienti (banche, commercianti e clienti privati), in termini di tempistica e servizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Gap analysis per verificare la struttura IT di Gruppo (hardware, processi e competenza) • Definizione di un piano di continuità dei servizi ICT e di procedure di disaster recovery • Consolidamento Data Center
Gestione responsabile della catena di fornitura	Rischio di fornitura	Rischio di non identificare tempestivamente e gestire adeguatamente potenziali rischi della catena di fornitura, con particolare riferimento ai servizi in outsourcing.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementazione del modello di governance per la supervisione di terze parti, in linea con le linee guida EBA • Definizione di checklist per la valutazione del rischio (compresi i rischi ESG) per gli outsourcer, da implementare a livello di Gruppo • Elaborazione di clausole contrattuali adeguate al fine di mitigare i rischi potenziali (es. assicurazioni)
Integrità nella Condotta Trasparenza e correttezza	Allineamento del sistema di governance e Controllo interno dell'entità congiunta allo standard del Gruppo	Rischio che il sistema di controllo interno e la struttura di governance delle società controllate non siano ancora completamente allineati e/o implementati in tutto il Gruppo, causando potenziali lacune nel rispetto delle policy e delle procedure del Gruppo, problemi operativi e/o scarso coordinamento nell'attuazione della strategia e nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.	<ul style="list-style-type: none"> • Allineamento al framework di Risk Management di Gruppo, con particolare attenzione alla valutazione dei rischi IT • Miglioramento del reporting periodico e dei flussi di informazioni sui rischi derivanti dalle società controllate • Miglioramento dell'efficacia della governance locale

Etica, trasparenza e correttezza nello svolgimento del business

La gestione delle informazioni privilegiate

In Nexi, per la gestione delle informazioni riservate, sono in vigore le *“Regulations for processing Relevant/Privileged Information, the establishment and maintenance of the Relevant Information List, the Insider List and Internal Dealing”*. Il documento ha lo scopo di disciplinare, oltre agli obblighi di riservatezza e di segnalazione, il processo di gestione dei documenti e delle informazioni riguardanti Nexi, con particolare riferimento alle informazioni riservate e confidenziali, nonché l’istituzione, la conservazione e l’aggiornamento dei registri dei soggetti che hanno accesso alle suddette informazioni e agli obblighi in materia di internal dealing. Il regolamento mira a garantire la compliance e a garantire la corretta comunicazione di Nexi al mercato delle sue informazioni privilegiate, garantendo al contempo la massima riservatezza fino alla pubblicazione delle informazioni.

La gestione della fiscalità

L’integrazione avvenuta nel 2021 con Nets ha portato il Gruppo Nexi, fino al 2020 presente con sedi operative soltanto in Italia, ad una dimensione completamente internazionale, con una presenza in 25 Paesi, in piena coerenza con l’obiettivo strategico di rappresentare un leader PayTech in Europa.

Pur essendo impegnata in una riprogettazione complessa e trasversale dei suoi processi, l’obiettivo della corretta applicazione del diritto fiscale rimane una priorità per il Gruppo ancorché non esplicitamente formalizzata una strategia fiscale, come dimostra la creazione di una dedicata Funzione all’interno del Chief Financial Officer di Gruppo.

La gestione fiscale è funzionale all’attività del Gruppo e al suo sviluppo sostenibile che include un elevato livello di attenzione alla compliance in materia fiscale che, conseguentemente, mitiga il rischio di comportamenti non etici o illeciti, in coerenza con il codice etico e con la prevenzione dei reati tributari presidiata dal Modello 231.

In particolare, conformemente al sistema dei controlli interni al fine di poter correttamente identificare i potenziali rischi di natura fiscale, il Gruppo monitora attraverso lo specifico presidio di Subject Matter Expert, nella Funzione CFO, il rischio di non conformità alla normativa fiscale. Allo stesso modo, nell’ambito della propria Politica di Sostenibilità, Nexi ribadisce il proprio impegno a rispettare le normative fiscali e a ridurre il livello dei rischi in materia.

A testimonianza della crescente importanza attribuita al tema della fiscalità per gli stakeholder del Gruppo, nel 2021 Nexi ha aggiornato il suo tema materiale principale *“Integrità nella condotta”* aggiungendo l’ambito fiscale nella sua descrizione³².

Tenendo conto dell’obiettivo di ridurre il più possibile il rischio di controversie, la gestione degli obblighi fiscali è controllata da una specifica procedura organizzativa e la corretta interpretazione della normativa fiscale è perseguita attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, tenendo conto delle opinioni specialistiche fornite da professionisti di primaria levatura e dagli indirizzi dell’Autorità fiscale.

³² Impegno costante nella lotta alla corruzione e alla promozione di comportamenti illeciti e gestione appropriata del tema fiscale.

Quanto sopra descritto sarà esteso anche a Nets con la progressiva evoluzione del processo di integrazione attualmente in corso. La disclosure relativa alle attività del Gruppo sarà dettagliatamente fornita attraverso il Country by Country Report (legge 28 dicembre 2015, n.208).³³

Il Programma Antitrust

Nel 2021 Nexi ha continuato a perseguire il proprio impegno di sensibilizzazione in tema antitrust. In dettaglio:

- workshop per l'upper management di Nexi, volto a chiarire le regole più significative per la scrittura e la gestione dei documenti per una corretta applicazione e gestione del tema antitrust;
- un corso di formazione online in materia di *Unfair Commercial Practices (UCP)* rivolto ai dipendenti che lavorano nelle aree dell'azienda maggiormente interessate da questa legislazione come ad esempio le Funzioni di Customer Value Management, Brand and Communication, Marketing, E-commerce e reclami. Il corso è stato incentrato sulla gestione dei principali comportamenti illeciti in materia di pratiche commerciali sleali, ingannevoli e aggressive, al fine di garantire che le informazioni contenute nei messaggi pubblicitari ai clienti siano veritiere, corrette e complete e che tutte le iniziative siano chiare e trasparenti.

Nel 2021 sono inoltre state pubblicate le *Practical Guidelines*, che indicano quali siano i comportamenti più virtuosi da mettere in atto dal punto di vista degli UCP per garantire che le comunicazioni pubblicitarie e le iniziative commerciali di Nexi siano impostate in modo corretto e trasparente nei confronti dei clienti.

Nel 2021 Nets ha proposto attività di training al personale di rilievo al fine di assicurare la compliance con la regolamentazione in materia di competizione. La Funzione Legale controlla l'applicazione della normativa in materia di competizione rispetto ai maggiori contratti stipulati con clienti, fornitori e partner. Inoltre, i colleghi vengono formati al fine di identificare termini contrattuali e condizioni che possono destare sospetti dal punto di vista della normativa sulla competizione e in questi casi viene richiesto agli stessi di riportare direttamente alla Funzione Legale. La stessa Funzione aggiorna continuamente il programma di compliance di Nets dove vengono incluse le regole più rilevanti.

Infine, la Funzione Legale è coinvolta in tutte le transazioni M&A al fine di garantire la compliance con la specifica normativa.

Nel 2021 non sono state segnalate né si sono concluse azioni legali in relazione a comportamenti anticoncorrenziali e violazioni delle norme antitrust, né in materia di pratiche monopolistiche per l'intero perimetro del Gruppo.

³³ Il Country by Country Report (CbCr) verrà pubblicato alla fine dell'anno (2022) in conformità ai requisiti normativi e inviato all'autorità competente (Agenzia delle entrate).

I conflitti di interesse

Nexi Spa ha adottato una Politica per la gestione delle situazioni di conflitto di natura sostanziale applicabile a tutto il Gruppo Nexi. La Politica è supportata dal Codice Etico e dal Modello 231. La Politica identifica i diversi tipi di conflitti di interesse ed elenca le misure organizzative, procedurali e amministrative volte all'identificazione e alla gestione di conflitti di interesse reali o potenziali. I Comitati Endoconsiliari del Consiglio di Amministrazione di Nexi hanno l'obbligo per i membri di notificare al Presidente qualsiasi potenziale conflitto di interesse e in caso di conflitti d'interesse il Presidente del Consiglio di Amministrazione di Nexi è tenuto ad adottare le misure appropriate a risolverli.

Gli obblighi di Trasparenza

In Nexi Payments è in vigore il "Testo Normativo per il corretto adempimento degli obblighi di trasparenza", approvato dall'AD, che norma i ruoli e le responsabilità utili a garantire il rispetto delle disposizioni di trasparenza in conformità con la disposizione della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari del 9 febbraio 2011 e successive modifiche.

In considerazione del modello di business con cui Nexi fornisce servizi e prodotti per il tramite delle Banche Partner, sono state definite misure di salvaguardia di primo, secondo e terzo livello per verificare che l'attività svolta sia conforme alle disposizioni in materia di trasparenza.

Un'informativa alla clientela corretta e trasparente è garantita anche dalla pubblicazione della documentazione relativa alle informazioni precontrattuali sul sito www.nexigroup.com.

La trasparenza e la correttezza nelle campagne di marketing

In tutte le sue attività, il Gruppo Nexi è guidato da principi e linee guida su trasparenza e correttezza, supportati da obblighi di autoregolamentazione in materia di trasparenza, gestiti dalla Funzione Compliance.

Le comunicazioni commerciali di Nexi sono effettuate da Nexi Payments e dalle aree marketing della Business Unit Cards & Digital Payments: Brand & Communication, Digital product e Commercial. All'interno di questa Business Unit, la Funzione Customer Value Management (CVM), in collaborazione con l'area Brand & Communication, agisce in modo responsabile nella gestione di campagne commerciali dedicate ai clienti, sia privati che aziendali, e ai clienti esercenti.

La Funzione CVM ha definito e formalizzato specifiche regole e una politica di contatto per qualsiasi campagna rivolta ai rispettivi clienti. Le comunicazioni sono organizzate in una gerarchia condivisa predefinita (servizio, normativa, informativa, formazione, informazioni su prodotti e servizi, marketing). Ogni tipo di comunicazione ha un livello di priorità specifico, regole di contatto e una politica di contatto che viene applicata attraverso il marketing. Sono stati creati indicatori specifici insieme a una dashboard di gestione dei contatti per verificare l'aderenza agli obiettivi e per anticipare eventuali distorsioni che devono essere corrette tempestivamente.

La Funzione CVM invia campagne a clienti privati e commerciali, rispettando le preferenze espresse dai clienti in termini di trattamento dei dati e di privacy, relativamente alla possibilità di essere contattati e di ricevere le comunicazioni. Inoltre, monitora quotidianamente tutte le campagne, per verificare e garantire l'adeguatezza delle informazioni e la piena conformità alle preferenze espresse dai clienti in materia di trattamento dei dati e privacy:

- numero di contatti effettuati per canale e per intervallo di tempo specifico (giorno, settimana, mese, trimestre, anno);
- cronologia dei contatti con i clienti sia sul canale in entrata che in uscita per migliorare il livello di servizio e facilitare la gestione dei clienti;
- percentuale di richieste di annullamento della sottoscrizione dalle comunicazioni commerciali di Nexi, sia per metterle immediatamente in atto che per verificare che non superino la soglia predefinita;
- survey mensile e transazionale (a seguito di determinati eventi) del net promoter score con analisi di tutti i record dei clienti con specifico riferimento alle comunicazioni commerciali, per identificare eventuali problemi dai clienti e implementare le azioni volte a migliorare la quantità e le modalità di comunicazione. Particolare attenzione è dedicata ai detractor e ai verbatim, utilizzati in forma anonima, per identificare le aree di possibile miglioramento.
- controllo settimanale delle attività di contact center, delle motivazioni che hanno portato il cliente a contattarlo, con particolare riferimento alle comunicazioni commerciali, per rilevare tempestivamente eventuali problemi o segnalazioni da parte dei clienti;
- analisi dettagliata di tutti i reclami e azioni tempestive per risolverli.

Inoltre, sono stati definiti intervalli di tempo durante i quali non vengono effettuate comunicazioni commerciali (es. nei fine settimana, dopo le 18.30) e sono stati fissati limiti sul numero di contatti per canale e tempistiche, sempre in presenza delle autorizzazioni necessarie.

In aggiunta, le comunicazioni commerciali e non commerciali vengono programmate mensilmente e riviste settimanalmente per ottimizzare il piano di contatto, nell'interesse dei clienti.

È in atto, infine, un *"Reach dashboard"* volto a verificare lo stato giornaliero dei consensi in materia di privacy e dei dati di contatto, al fine di avere controllo completo sulle sue tendenze e individuare immediatamente qualsiasi tipo di problema.

Nel 2021 non si sono verificati casi di non conformità alle normative e ai codici volontari riguardanti le comunicazioni di marketing, tra cui la promozione pubblicitaria, e sponsorizzazione.

La trasparenza nelle campagne commerciali di Nets

In Nets, le campagne di comunicazione commerciale e di marketing sono gestite secondo le norme e gli standard nazionali vigenti nei paesi in cui il Gruppo opera.

Per i large key accounts (LAKA) la Funzione Marketing LAKA, comunica con i commercianti LAKA esistenti nelle seguenti modalità:

- In Nets Svezia, Finlandia, Danimarca e Norvegia, lo strumento di comunicazione via e-mail offre sempre ai clienti l'opzione di cancellazione nel caso in cui non desiderino ricevere comunicazioni, in conformità alle norme nazionali vigenti.
- In Germania, uno strumento di comunicazione via e-mail chiamato Clever Reach offre sempre ai clienti l'opzione di cancellazione nel caso in cui non desiderino ricevere comunicazioni, secondo le norme e i regolamenti locali vigenti in Germania.

Nelle attività di marketing e comunicazione sui propri canali di e-commerce, Nets agisce in conformità a tutte le leggi vigenti in materia di protezione dati, a causa della necessità di raccoglierne ed elaborarne. Il principale sistema di archiviazione ed elaborazione dati di Nets è il CRM system HubSpot, che opera anche in conformità a tutte le leggi sulla protezione dei dati. Nets ha anche firmato un Data Protection Agreement, che implica la necessità che tutte le comunicazioni devono essere basate su un consenso esplicito da parte dell'utente e l'opzione di annullamento della sottoscrizione viene automaticamente inclusa nel design della e-mail. La configurazione sopra descritta riguarda tutte le sedi di Nets - Svezia, Danimarca, Norvegia, Germania e Austria.



I Sistemi di gestione certificati

Nexi

Certificazioni per sistemi di gestione della qualità

Nel 2021, le seguenti società italiane hanno mantenuto dal 2020 le certificazioni relative ai sistemi di gestione della qualità secondo la norma ISO 9001: 2015, certificata dall'Istituto di Certificazione DNV-GL:

- Nexi Payments (100% di copertura) ISO 9001 in ambito "Creazione, sviluppo e gestione di soluzioni di pagamento digitali dedicate a singoli clienti, commercianti, PMI e banche, a fianco delle Banche Partner. Progettazione, sviluppo e gestione di soluzioni s/w, outsourcing tecnologico e applicativo, servizi informativi e relativi servizi alla clientela, con particolare attenzione ai sistemi di pagamento utilizzati per le istituzioni bancarie e finanziarie, la Pubblica Amministrazione e le società, es. applicazioni, servizi, soluzioni e servizi di e-banking (web e mobile), Soluzioni e servizi di Interbank Corporate Banking e fatturazione elettronica. Servizi per il pagamento di pensioni e riscossione delle imposte".
- Help Line SpA ISO 9001 (100% di copertura), correlata alla "Fornitura dell'assistenza clienti nei prodotti/sistemi di pagamento e nei mercati bancari/finanziari".
- Help Line UNI EN ISO 18295 (100% di copertura) in materia requisiti per il "contact centre con il cliente" e mira a fornire "Best practice" focalizzate sul cliente per soddisfare le aspettative del cliente.
- Mercury Payment Services certificazione ISO 9001 (100% di copertura), correlata alla "Fornitura di servizi di assistenza clienti all'interno di prodotti/sistemi di pagamento e mercati bancari/finanziari. Attività di personalizzazione delle carte (Issuing Operations)".
- Orbital Cultura Srl ISO 9001 (100% di copertura), legata alla "Gestione di sistemi high-tech per l'arte, la cultura e il tempo libero".

Certificazioni in materia di sicurezza

- ISO27001 - Information Security
- ISO22301 - Business Continuity
- PCI-DSS - Cardholder data security
- PCI-3DS - ACS Security
- PCI-PIN - Payment cards PIN security
- PCI-CPP - Card Production physical requirements
- PCI-CPL - Card Production logical requirements

Certificazioni per sistemi di gestione ambientale

Nexi Payments ha conseguito nel 2021 la certificazione ISO 14001. La certificazione è relativa a "Soluzioni di pagamento digitale: fornitura di terminali POS e relativi software e servizi".

Responsabilità sociale – certificazioni

Nexi Payments ha conseguito la certificazione SA8000:2014 Social Accountability in materia di rispetto dei requisiti etici e legislativi che garantiscono la tutela della sicurezza e della salute sul lavoro, nonché dei diritti dei lavoratori.

Altre certificazioni

Da luglio 2020 Mercury Payment Services è certificata Mastercard Card Quality Management (CQM) (50% di copertura); il programma CQM fa parte del processo di approvazione dei fornitori di Mastercard per le aziende operanti nel campo della gestione e della personalizzazione delle carte di pagamento. L'approvazione si basa sul Sistema di

Gestione Qualità dell'azienda, certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2015, ed è rilasciato dal circuito internazionale Mastercard solo ai fornitori in grado di completare con successo le procedure definite nel programma CQM nell'ambito del processo di personalizzazione ed emissione delle carte di pagamento.

Sistemi di gestione dei data center

I siti di Pero e Settimo Milanese ospitano i data center di Nexi Payments e sono certificati ISO 9001. Il sito di Settimo Milanese è certificato anche ISO 14001.

Nets

Certificazioni in materia di sicurezza

- ISO27001 - Information Security
- ISO22301 - Business Continuity
- PCI-DSS - Cardholder data security
- PCI-3DS - ACS Security
- PCI-PIN - Payment cards PIN security
- PCI-CPP - Card Production physical requirements
- PCI-CPL - Card Production logical requirements

Certificazioni per sistemi di gestione della qualità e della sicurezza

Nets in Norvegia è dotata delle certificazioni alle norme ISO 9001 e ISO 27001 in relazione ai servizi definiti nel "contesto dell'organizzazione":

Servizi Trust

- E-Ident
- Firma elettronica (E-Signing)
- Consenso elettronico (E-Consent)
- Archivio elettronico (E-Archive)
- Diritti ID
- Rete fiduciaria finlandese (Finnish Trust Network - FTN)
- Lettura di Passaporti (Passport Reader)
- Mobile Enterprise ID

Domestic card scheme

- BankAxept
- BaxBis
- Nets Online

Altre certificazioni

È certificato dall'organismo di valutazione della conformità (CAB) BSI Group Netherlands che il servizio di lettura dei passaporti (Passport Reader) di Nets soddisfa i requisiti per il rilascio di certificati UE qualificati.

Nets è certificata dall'Autorità di Supervisione Finlandese, Traficom, come Identity Broker nel Finnish Trust Network.

Il regolamento si applica alla fornitura e alla valutazione della conformità dei mezzi di identificazione elettronici e servizi di intermediazione per l'identificazione che sono stati notificati all'Agenzia finlandese dei trasporti e delle comunicazioni (Traficom).

3.2 MODERNIZZAZIONE E PROGRESSO DEI PAESI EUROPEI

Nel Gruppo Nexi ci impegniamo a investire nelle economie di tutte le aree geografiche in cui operiamo e a sostenere le imprese locali nel miglior modo possibile, al fine di per facilitare e diffondere la digitalizzazione dei pagamenti in tutta Europa.

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELLE NAZIONI UNITE



TEMA SVILUPPO DIGITALE E CASHLESS SOCIETY

GRI 103-1

GRI 103-2

GRI 103-3

INIZIATIVE E RISULTATI REALIZZATI NEL 2021

GRUPPO NEXI

- 167 milioni di euro investiti in tecnologia
- “Nexi Digital”, un pool di talenti per giovani laureati con particolare focus su competenze ingegneristiche e digitali

NEXI

- Partnership con aziende fintech leader a livello mondiale grazie all’ecosistema di servizi finanziari digitali Nexi Open
- Iniziativa “Micropagamenti” per la riduzione delle commissioni di transazione dei POS
- Campagna “Nexi Welcome” volta a sostenere le piccole imprese nell’esperienza della ricezione dei pagamenti tramite mobile

NETS

- Lancio di SoftPOS per consentire ai commercianti di utilizzare i dispositivi Android per accettare pagamenti con carte contactless
- Soluzione di Merchant Financing volta a fornire finanziamenti ai commercianti

L'innovazione nel business

Innovazione e progresso tecnologico sono alla base del percorso intrapreso dal Gruppo Nexi, volto a raggiungere l'obiettivo strategico di diventare un motore di soluzioni innovative e tecnologicamente avanzate nei mercati dei pagamenti. Il Gruppo investe costantemente in tecnologia e competenza, con un costante focus sull'eccellenza e la sicurezza di prodotti e servizi. Nel 2021, gli investimenti tecnologici del Gruppo Nexi ammontano a 167 milioni di euro e riguardano principalmente prodotti e servizi POS e ATM, nonché lo sviluppo di software e altri sviluppi tecnologici.

Per quanto riguarda l'innovazione del business, gli sviluppi strategici a medio-lungo termine e le iniziative da sviluppare su base annuale sono definiti dalla Funzione Business Strategy di Gruppo che, con la sua attività, supporta il Top Management e il Consiglio di Amministrazione nella definizione, nel monitoraggio e nella revisione delle linee guida del piano strategico di Gruppo. La Funzione collabora costantemente con un ecosistema internazionale di innovazione digitale costituito da comunità fintech internazionali, acceleratori e incubatori di start-up, sviluppatori, investitori, banche commerciali e business partner. Nel 2021, l'ecosistema è stato ulteriormente arricchito con la creazione di "Nexi Digital", un pool di talenti per giovani laureati con particolare focus sull'ingegneria e sul digitale, che avrà sede in Italia e Polonia, il cui scopo è quello di internalizzare competenze strategiche.

L'Open Banking

Negli ultimi anni sono stati effettuati molti investimenti nel settore Open Banking, con l'obiettivo di cogliere le opportunità derivanti dalla seconda Direttiva Europea sui pagamenti, PSD2. Lo sviluppo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia nel settore dell'Open Banking è proseguito nel 2021 e Nexi offre le seguenti soluzioni in quest'ambito:

- **CBI Globe (Global Open Banking Ecosystem):** piattaforma, sviluppata per il Consorzio CBI e lanciata in Nexi nel 2020, è il gateway per infrastrutture tecnologiche che consente alle banche e agli istituti finanziari di conformarsi alle previsioni normative della PSD2, fornendo accesso ai dati dei conti a terze parti autorizzate;
- **CBI Globe Active:** funzionalità che consente ai clienti di Provider di terza parte di raggiungere, attraverso un unico collegamento, molti istituti finanziari operanti nel mercato bancario italiano, nonché nel panorama finanziario internazionale;
- **PagoInConto (PISP):** soluzione sviluppata da Nexi e lanciata nel 2021 che consente alle Banche Partner e alle grandi aziende di fornire un servizio di pagamento innovativo. Consente ai commercianti di ottenere una gestione più efficiente per la ricezione dei pagamenti e offre ai clienti privati una esperienza digitale semplice;
- **Check IBAN:** servizio disponibile integrato in partnership e coinvestimento con Experian. Questo servizio consente alle imprese e agli enti pubblici di verificare con certezza e in tempo reale la correttezza e l'esistenza dell'IBAN del loro debitore e l'accoppiamento con il codice fiscale/la Partita IVA del titolare del conto, prima di effettuare la transazione monetaria.

Nexi Open, l'ecosistema aperto che mira a trasformare l'Open Banking in un'opportunità di business concreta, ha proseguito la sua attività nel 2021, offrendo alle Banche Partner un'ampia gamma di servizi e idee "chiavi in mano". Nexi Open attualmente include circa 30 partnership per l'integrazione di diverse soluzioni altamente innovative.

È proseguita anche nel 2021 la collaborazione con Plug and Play, leader nel campo degli acceleratori di start-up e uno dei più attivi Venture Capital a livello mondiale. Questa collaborazione rappresenta un importante ponte tra l'Europa e la Silicon Valley e ha lanciato un "Fintech Hub" nel 2021, con Nexi come funding partner. All'interno del perimetro del "Fintech Hub" sono state individuate due aree di interesse principali: l'analisi del rischio di transazione (Transaction Risk Analysis – TRA) e la Strong Customer Authentication (SCA). Nel 2021, Nexi ha anche firmato nuove importanti partnership con Salesforce e SAP, due delle più importanti piattaforme ERP/back-end utilizzate dalle grandi aziende per gestire i servizi di e-commerce e omnichannel. Grazie a queste offerte congiunte, Nexi può fornire servizi di pagamento digitale sia ai clienti Salesforce che SAP.

Merchant Services & Solutions

Nel 2021, il Gruppo ha rinnovato il proprio focus sugli investimenti in nuove soluzioni di pagamento volte a garantire continuo supporto ai commercianti, sia in termini di *business continuity* che di risultati e di crescita dei ricavi, nonostante la pandemia da Covid-19 in corso. Sono state progettate e offerte nuove soluzioni con focus sul settore, per indirizzare le diverse specificità aziendali. L'aumento dei pagamenti digitali in-store è stato rafforzato da nuove soluzioni, più connesse alle soluzioni di e-commerce, sia per le piccole che per le medie imprese. Gli aggiornamenti tecnologici hanno rafforzato le piattaforme di e-commerce, specialmente per i grandi clienti, con un focus sugli aspetti omnichannel e transfrontalieri. L'innovazione e il sostegno alle attività dei clienti sono stati l'obiettivo principale del 2021, che ha portato alla creazione di valore nell'offerta dei servizi dedicati ai commercianti attraverso nuovi lanci e iniziative di successo:

- *"Incasso Senza Pensieri Ristoranti"*: nuove soluzioni per la gestione dei libri contabili e dei pagamenti, progettate appositamente per i ristoranti;
- *"Micropagamenti"*: promozione dedicata ai piccoli commercianti, che riduce le commissioni di transazione dei POS sui pagamenti fino a 10€;
- *"Nexi Welcome"*: campagna volta a sostenere le piccole imprese nell'esperienza della ricezione dei pagamenti tramite mobile, con una politica a canoni mensili zero e una commissione unica in percentuale sulle principali carte di credito e debito;
- *"POS Extra zero-fee"*: soluzione per garantire la continuità del servizio in caso di guasti e/o aumento dei volumi di flusso nel punto vendita;
- *"SoftPOS" (Nets)*: soluzione per consentire ai commercianti di utilizzare i dispositivi Android (mobile o tablet che supportano Android Pay) per accettazione dei pagamenti con carta contactless, più efficiente per i commercianti e migliorativa per l'esperienza dei consumatori consentendo loro di navigare, ordinare e pagare tramite un unico dispositivo, evitando al contempo il tradizionale check-out POS;
- *"Merchant Financing" (Nets)*: soluzione finalizzata a fornire finanziamenti ai commercianti, usando i dati sui volumi e sulle entrate delle transazioni per calcolare le opzioni di finanziamento e i piani di rimborso, aiutando fortemente i commercianti di PMI nella gestione delle loro esigenze di capitale operativo e di flusso di cassa;
- *"Data Analytics" (Nets)*: soluzione sviluppata per i rivenditori e partner SME & LAKA che consente loro di creare dashboard personalizzabili con analisi approfondite delle prestazioni, del comportamento dei consumatori e del benchmarking del settore.

Nel 2021 l'offerta dei canali digitali del Gruppo è stata ulteriormente rafforzata e arricchita:

- nuova struttura informativa: Nexi Business e le sue funzionalità sono state consolidate e razionalizzate attraverso la creazione di una struttura più trasparente che, a sua volta, consente ai commercianti di vivere un'esperienza di prim'ordine, sia in termini di navigazione semplice che di disponibilità delle informazioni;

- capacità di up-selling: insieme a una struttura più flessibile, Nexi Business ha arricchito il proprio portafoglio di prodotti e servizi con l'introduzione di nuove capacità (es. pacchetti verticali) e proposte (es. Amex, buoni pasto, ecc.);
- nuovo portale LAKA: per soddisfare al meglio le esigenze specifiche delle grandi imprese, Nexi ha sviluppato un nuovo portale commerciale chiamato Nexi Enterprise. Grazie all'aggiunta di funzionalità integrative avanzate rispetto a Nexi Business, Nexi Enterprise consente ai clienti con grandi volumi di business di monitorare e gestire i risultati in modo semplice e intuitivo.

Nel 2021, l'offerta e-commerce del Gruppo Nexi è stata arricchita con le seguenti innovazioni e iniziative:

- nuovo onboarding per l'e-commerce: l'onboarding di XPay360 è stato completamente rinnovato, semplificando e riducendo le fasi necessarie per completare il processo. Inoltre, per servire al meglio i propri clienti, Nexi ha ampliato la propria gamma di prodotti e-commerce, lanciando due nuove soluzioni progettate specificamente per gli MCC di hotel e ristoranti (es. XPay Hotel e Pay-by-link Plus Ristorazione);
- miglioramento del servizio su XPay: unione di diverse caratteristiche che migliora l'esperienza di pagamento del cliente e aumenta il tasso di accettazione per i commercianti (es. servizio TRA, tokenizzazione evoluta, aggiornamento automatico delle carte scadute per i pagamenti ricorrenti, ecc.);
- promo XPay con tariffa mensile zero per le banche, al fine di supportarle nella proposta di vendita e-commerce;
- promo XPay con tariffa mensile zero per l'intero settore alberghiero, a supporto degli hotel nel corso della pandemia da Covid-19 (insieme al servizio "Incasso senza pensieri");
- creazione di nuovi pacchetti con partner verticali in specifiche categorie di prodotti per supportare i commercianti nel lancio dei loro siti web di e-commerce in modo semplice, rapido e a condizioni vantaggiose;
- arricchimento di XPay con nuovi servizi per i pagamenti, come Bancomat Pay e Oney, e con nuovi plugin (es. BigCommerce);
- "P24now" (Nets): un portafoglio acquisti universale ed unico che integra i pagamenti account-to-account e PSD2 con la possibilità di utilizzare BNPL e/o una linea di credito rotativo tra tutti i commercianti alimentati da P24;
- "Shop-in-Shop" (Nets): soluzione innovativa di mercato account-to-account del settore Paytrail. Consente ai commercianti finlandesi di potenziare i venditori sulle loro piattaforme di e-commerce con un unico marchio, un'unica integrazione e con opzioni flessibili di pagamento, riconciliazioni e checkout.

Cards & Digital Payments

Il sostegno alle Banche Partner per il rinnovo della loro offerta è proseguito nel 2021. In particolare:

- *"Xiaomi Pay e Swatch Pay!"*: ulteriore espansione verso una diffusa adozione di soluzioni di pagamento digitale, essendo il primo emittente in Italia ad abilitare l'uso di Xiaomi Pay per carte Mastercard con attività dedicate di Go-to-Market, nonché ad abilitare soluzioni Swatch Pay! su entrambi gli International Schemes;
- *sviluppo YAP*: YAP - l'app Money per i prodotti Gen Z e Millennial - è stata integrata con nuove funzioni (es. riepilogo delle transazioni P2P e nuova sezione "My YAP" con parental control) e miglioramenti (valutazioni app e NPS);
- *"Nexi Debit Premium"*: potenziamento del go-to-market della carta di debito internazionale avanzata, progettata per i clienti più esigenti, i viaggiatori abituali, per chi desidera servizi esclusivi e completamente digitali;
- *carte "commerciali"*: incremento degli sforzi di go-to-market dei prodotti Commercial Corporate Pay e Travel account, rivolti alle aziende di medie e grandi dimensioni per l'ottimizzazione del capitale circolante (Corporate Pay) e per una maggiore efficienza nella gestione del personale in trasferta (Travel account);
- *"MitID" (Nets)*: la nuova piattaforma eID di terza generazione è stata lanciata con successo in Danimarca nell'ottobre 2021. La piattaforma eID è progettata per la scalabilità e l'internazionalizzazione. Funziona su infrastrutture all'avanguardia e può essere facilmente distribuita a nuovi clienti, sia banche che istituzioni pubbliche;
- *"Consumer Financing" (Nets)*: soluzione che consente alle banche e ai commercianti di offrire ai consumatori opzioni di finanziamento versatili in diversi punti di contatto. Attraverso prodotti come buy-now-pay-later, rate versatili e la conversione delle transazioni in prestiti, gli emittenti possono offrire la giusta opzione di finanziamento per i loro clienti consumatori;
- *applicazione "Secure Virtual Payment" (SVPA - Nets)*: soluzione di terminale virtuale che permette a uno smartphone o tablet di funzionare come terminale di pagamento, consentendo di utilizzare i dispositivi di consumo per ricevere i pagamenti.

Digital Banking & Corporate Solutions

Nel 2021 è proseguita la roadmap d'innovazione dei servizi di Corporate Banking, Instant Payments e ATM. Sono state realizzate le seguenti iniziative per arricchire ulteriormente l'offerta Open Banking VAS e migliorare l'esperienza ATM:

- *"Open Banking"*: Check IBAN di nuova generazione - un servizio, integrato in partnership e coinvestimento con Experian, che consente alle banche di certificare facilmente l'IBAN utilizzato per pagamenti e rimborsi;
- *"A2A Rails"*: PagoinConto - un servizio basato su A2A IBAN appositamente sviluppato per la gestione di ticket di grandi dimensioni;
- *"ATM: DCC (Dynamic Currency Conversion)"* - un servizio che garantisce tassi di cambio trasparenti per i prelievi multi-valuta.

La cultura del digitale

Nel 2021, Nexi ha continuato a promuovere campagne continue per favorire la trasformazione della società in una società cashless attraverso l'innovazione digitale e lo sviluppo dei pagamenti. Per raggiungere questo obiettivo, Nexi ha realizzato diversi progetti nel 2021, supportando i clienti privati e i commercianti nelle loro attività quotidiane.

Nexi ha inoltre partecipato attivamente ad iniziative del Governo italiano come il programma di Cashback statale e ha rinnovato le promozioni avviate nel 2020 con il programma di solidarietà a sostegno dei piccoli commercianti, con soluzioni quali: Mobile POS, Pay-by-link e Digital Showcase, per favorire la continuità operativa.

Il Gruppo Nexi ha inoltre organizzato un ampio numero di eventi fisici e online in Italia ed Europa per contribuire in modo significativo al dibattito pubblico sullo sviluppo digitale con diverse aree di interesse: tra gli altri, trasformazione del commercio, evoluzione del retail, sicurezza, smart cities e open banking.

Nexi innovation awards

Il costante impegno di Nexi per l'innovazione è stato dimostrato nel 2021 dal conferimento dei seguenti premi:

- Netcomm Award - vincitore della categoria
- PAYMENTS con Mobile POS - Pay-by-Link - Social Commerce
- Paytech Awards
- Covid-19 Response - Corporate cards Initiative - vincitore
- Aite Group's Digital Wallet Impact Innovation Awards - Vincitore per la categoria soluzioni multicanale per i commercianti
- ADI Design Index 2020
- Carte virtuali Corporate Pay e Travel account - selezione pubblicata
- ADI Design Index 2021
- Mobile POS - Pay -by-Link - Social Commerce - selezione pubblicata
- Nexi Digital Showcase - Camera di Commercio Monza Brianza
- ADI Design Index 2021- servizio Nexi-Pay-by-Link selezionato per il XXVII Compasso d'Oro 2022
- Eccellenze d'impresa promosse da Borsa Italiana - menzione speciale a NEXI nella categoria innovazione e tecnologia
- Nexi Case study 2021 Impact Innovation Award in Digital Wallets: Pubblicato da Aite Novarica Group

3.3 CENTRALITÀ DEL CLIENTE

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELLE NAZIONI UNITE



TEMA MATERIALE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

GRI 103-1 GRI 103-2

GRI 103-3

TEMA MATERIALE PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI

GRI 103-1 GRI 103-2

GRI 103-3

TEMA MATERIALE ECCELLENZA OPERATIVA

GRI 103-1 GRI 103-2

GRI 103-3

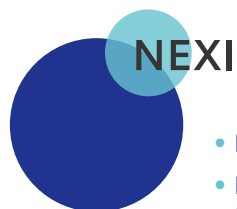
TEMA MATERIALE CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

GRI 103-1 GRI 103-2

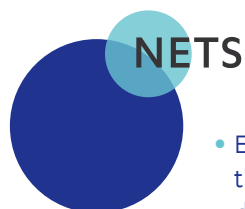
GRI 103-3

Il cliente è centrale per il Gruppo Nexi. Ci impegniamo nel dialogo e nell'ascolto del feedback dei clienti per servirli nel miglior modo possibile e per sviluppare e migliorare i prodotti e servizi offerti.

INIZIATIVE E RISULTATI REALIZZATI NEL 2021



- Net Promoter Score pari a 29,6 + 26% rispetto al 2020
- Iniziativa “NexToCustomers” per accrescere la consapevolezza dei dipendenti sulle esperienze dei clienti
- Programma “Be the 1st Customer” volto a semplificare l'operatività del cliente per la richiesta per l'emissione di una carta di pagamento
- Introduzione della “Customer Week” per i neolaureati che partecipano al Graduate Program di Nexi, con l'obiettivo di promuovere una cultura attenta alle esigenze del cliente
- Nuovo programma di Customer Relationship Management (CRM) per assicurare relazione con i clienti più rapida e una risoluzione delle problematiche più efficace nei contatti con il call center



- Erogazione di Customer satisfaction surveys rivolte a clienti esercenti e ai clienti dei servizi IeS (emissione, e-Security, digitalizzazione)
- Adozione della Nets Business Continuity and Crisis Management Policy al fine di garantire la continuità di servizio nelle infrastrutture

Il cliente è centrale per il Gruppo Nexi. Le sue attività quotidiane, i nuovi prodotti, l'innovazione e gli investimenti sono sempre calibrati mettendo il cliente al centro. Per questo motivo, Nexi monitora e rileva costantemente le esigenze dei clienti sia attraverso sondaggi sulla soddisfazione dei clienti, sia attraverso la rilevazione e l'analisi costante del Net Promoter Score (NPS) e dei relativi feedback, nonché attraverso la gestione dei reclami e l'analisi dei feedback sugli store di applicazioni digitali.

Nexi ha l'obiettivo costante di diffondere la cultura della centralità del cliente tra tutte le sue persone, con l'obiettivo di migliorare i livelli di servizio e il rapporto con i clienti stessi, per raggiungere l'eccellenza. A tal fine, le iniziative di gestione del cambiamento avviate negli anni precedenti sono state ulteriormente rafforzate nel 2021:

- ascolto periodico di una selezione di chiamate dei clienti da parte dell'Upper management, nel rispetto delle normative sulla privacy, per identificare possibili iniziative di miglioramento specifiche;
- condivisione dei risultati delle indagini più recenti finalizzate a raccogliere la percezione di Nexi e dei suoi servizi da parte dei clienti privati nelle riunioni aziendali di staff;
- creazione del canale digitale "NexToCustomers" per coinvolgere e sensibilizzare i dipendenti sulle esperienze dei clienti e aggiornarli sulle iniziative in corso;
- lancio di "caffè digitali" focalizzati sulla presentazione del programma di centralità del cliente e sulla condivisione tra i dipendenti;
- presenza di obiettivi NPS specifici per le Business Unit.

La customer satisfaction

Nel 2021 sono stati apportati diversi miglioramenti al processo di misurazione della soddisfazione del cliente.

Per entrambi i sondaggi rivolti ai clienti privati ed esercenti è stato migliorato il processo e l'analisi dei verbatim al fine di poter comprendere gli elementi dei diversi servizi che risultano più apprezzati, sia lato Nexi che dei propri concorrenti, e raccogliere spunti di miglioramento.

- Per i clienti esercenti, l'indagine ha mostrato un miglioramento tangibile dell'indicatore NPS di Nexi, soprattutto nel secondo e nell'ultimo trimestre, in tutti i business model. Tendenza determinata principalmente dagli esercenti che utilizzano lo SmartPos o i nuovi dispositivi Mobile POS (NPS: +11 per Mobile, +8 per SmartPos).
- Per i clienti privati, si è registrato un graduale declino dell'apprezzamento di Nexi dovuto principalmente ai clienti che utilizzano le *digital properties* Nexi, determinato dall'introduzione della Strong Customer Authentication (SCA), requisito per rendere più sicuri i pagamenti online in conformità alla normativa europea PSD2 (Directive 2015/2366/EU).

La customer satisfaction in Nets

In Nets, la grande parte delle interazioni con i clienti sono monitorate tramite survey rivolte ai clienti esercenti e ai clienti dei servizi IeS (emissione, e-Security, digitalizzazione), della Business Unit Cards & Digital Payments, per identificare le aree di miglioramento e le aree dei servizi e dei prodotti di Nets maggiormente apprezzati. Sulla base dei risultati ottenuti, Nets lavora continuamente per migliorare l'accessibilità ai servizi, riducendo i tempi di attesa e migliorando le competenze degli agenti per garantire una più efficace risoluzione dei contatti, al fine di migliorare la soddisfazione complessiva.

Nets lavora applicando una logica di "*Continuous Improvements*", focalizzata sul miglioramento delle interazioni con i clienti esercenti, come ad esempio attraverso la comunicazione scritta e la semplificazione dei processi.

Il Net Promoter Score

Coerentemente con gli anni precedenti, nel 2021 Nexi ha investito nell'ascolto dei clienti, al fine di migliorare continuamente le proprie soluzioni e di esplorare ulteriormente le esigenze dei clienti alla luce dei cambiamenti radicali nelle abitudini di consumo post pandemia. Questo processo è stato ulteriormente rafforzato nel 2021, con l'utilizzo di sondaggi e analisi costanti dell'indicatore del Net Promoter Score, nonché il feedback dall'esperienza complessiva percepita dai clienti e del loro contatto con Nexi.

Nel 2021:

- sono stati introdotti nuovi sondaggi e sono state identificate azioni specifiche di miglioramento nelle tre BU;
- Coerentemente con gli anni precedenti, è stata realizzata una nuova survey NPS dedicata alle Banche Partner;
- il metodo di rilevazione è evoluto, con l'aumento della frequenza e l'automatizzazione di alcuni aspetti di rilevazione NPS.

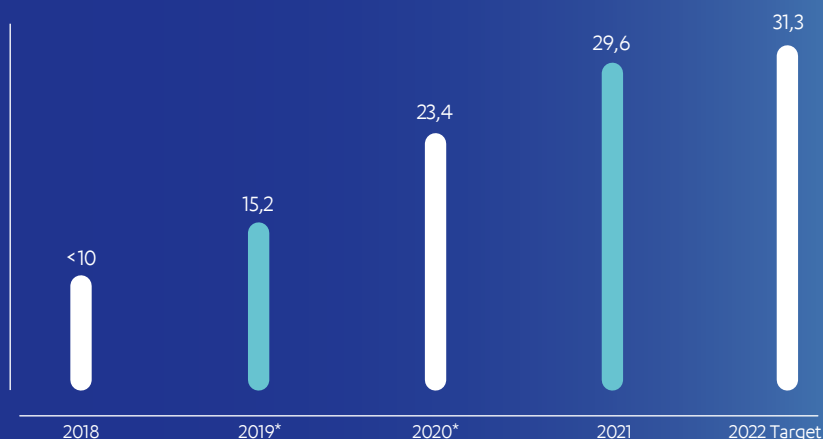
L'ASCOLTO DELLA VOCE DEL CLIENTE: IL NOSTRO NPS

Il percorso di continuo miglioramento è confermato nel 2021 sia dal valore NPS raggiunto (+26% vs 2020 e +18% vs target 2021) sia dal target definito per il 2022. Nonostante il contesto pandemico generato dal Covid-19, le iniziative lanciate da Nexi nel 2020 e proseguite nel 2021, in risposta alle esigenze e alle aspettative dei suoi clienti, sono state riconosciute e apprezzate da titolari, esercenti e Banche Partner.

Durante il corso dell'anno, valori di NPS superiori al 40 sono stati raggiunti per alcune categorie di clienti. Nel 2021 Nexi ha incluso nella misurazione anche il dato di NPS per gli esercenti di Intesa Sanpaolo e per Intesa Sanpaolo stessa tra le categorie delle Banche Partner.

Nel 2022 Nexi estenderà la metodologia di rilevazione NPS anche al perimetro Nets.

In continuità con gli anni precedenti, gli indicatori di NPS riportati sono stati indicati tra gli obiettivi specifici per il management e inclusi tra le metriche alla base della loro remunerazione, come riportato nella Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti.



*Il valore di NPS pubblicato nella DNF 2020 per il valore di NPS 2019 è pari a 15, per NPS 2020 è pari a 23

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

Brand reputation e Brand awareness

Nel 2021 Nexi ha rafforzato la propria posizione nel mercato fornendo prodotti e servizi innovativi ai propri clienti, aiutando e supportando gli esercenti nelle attività quotidiane, e avviando nuovi progetti con le pubbliche amministrazioni.

Secondo una ricerca di Nextplora e Reputation Institute, la Reputazione e la Notorietà del brand Nexi continuano a crescere in termini di riconoscibilità del marchio, di associazione al mondo dei pagamenti digitali e soprattutto in termini di reputazione, ormai pienamente in area di forza.

La gestione dei reclami

Ispirata ai principi di trasparenza, assistenza e qualità, la gestione reclami è un importante strumento per la gestione e il monitoraggio della soddisfazione dei clienti.

A questo proposito, Nexi dispone di normative interne che definiscono ruoli, responsabilità e metodi operativi utili ad individuare le aree critiche e le aree di miglioramento, per il rafforzamento del rapporto di fiducia con i clienti e la riduzione dei rischi operativi e dei danni alla reputazione.

Il cliente può presentare un reclamo per iscritto nel modo indicato sul sito www.nexigroup.com e www.mercurypayments.it nelle sezioni dedicate. Nexi Payments, Mercury Payment Services e le funzioni dedicate sono responsabili di rispondere per iscritto a ciascun reclamo, entro 15 giorni lavorativi, nel rispetto delle norme stabilite da iniziative di autoregolamentazione o dalle norme di vigilanza sui reclami relativi ai sistemi di pagamento. Nel corso del 2021, per aumentare l'efficienza del processo di gestione dei reclami, la gestione dei reclami di Mercury Payment Services è stata ricondotta al controllo di Nexi Payment.

La Funzione responsabile della gestione dei reclami inoltre elabora le richieste di chiarimento degli Organi di Vigilanza nel campo delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, nonché garantisce periodicamente i flussi informativi previsti agli organi societari del gruppo.

La gestione dei reclami in Nets

In Nets la gestione dei reclami è considerata una parte fondamentale della customer experience per i propri clienti esercenti. I reclami ricevuti forniscono un importante spunto di miglioramento e, allo stesso tempo, un'opportunità di fornire un'esperienza migliore in un secondo momento. In tutti i paesi i clienti hanno la possibilità di inviare un reclamo scritto che verrà gestito dal Responsabile dei reclami presente nel Paese. In alcuni Paesi è anche possibile presentare un reclamo verbale. Nets ha l'obiettivo di gestire i reclami giorno per giorno, ma per i casi più complicati, questo non è possibile. Per questa tipologia di reclami Nets si attiene alle linee guida prescritte dalla PSD2 e a quanto richiesto dalle autorità locali.

Privacy e data security

Poiché le informazioni sono una delle risorse più preziose per il Gruppo Nexi, la loro sicurezza è essenziale per proteggere l'azienda, ottenere fiducia dei clienti, vantaggio competitivo, redditività e crescita, nonché garantire il rispetto degli obblighi normativi. Il Gruppo Nexi promuove un ambiente di trattamento delle informazioni etico e controllato, volto a proteggere i sistemi informativi dalle minacce alla sicurezza che possono influire negativamente sul Gruppo Nexi e sui suoi stakeholder.

La sicurezza dei dati, oltre ad essere uno dei pilastri fondamentali della strategia aziendale, è stata attuata nel corso degli anni grazie ad un significativo piano di investimento in linea con l'evoluzione aziendale del Gruppo e che mira a rafforzare le esigenze sia tecniche che organizzative di sicurezza in tutte le entità.

L'impegno del Gruppo a garantire la sicurezza delle informazioni e del relativo sistema di gestione (*Information Security Management System – ISMS*) è sancito nella "Politica di sicurezza delle informazioni di Gruppo" approvata dal Consiglio di Amministrazione di Nexi nel dicembre 2021. L'ISMS, oltre alla Policy, comprende strutture organizzative, regolamenti, istruzioni operative, procedure e documentazione tecnica che disciplinano le attività di pianificazione, progettazione e implementazione, ruoli e responsabilità, processi e risorse, comportamento del personale e controlli relativi all'elaborazione automatizzata delle informazioni volte a mantenere:

- riservatezza, i dati sono accessibili, attraverso processi definiti, solo a coloro che sono espressamente autorizzati;
- integrità, i dati possono essere modificati, attraverso processi definiti, solo da coloro che sono espressamente autorizzati; il requisito implica la completezza, l'accuratezza e la conformità dei dati durante le fasi di acquisizione, memorizzazione, elaborazione e presentazione;
- disponibilità, le informazioni sono accessibili e utilizzabili, attraverso processi definiti, solo ai processi e agli utenti autorizzati e solo quando emerge un'effettiva necessità.

L'ISMS è integrato con il processo di analisi del rischio IT (il cosiddetto IT Risk Assessment) che, eseguito in collaborazione con la Funzione Risk Management, rappresenta i rischi IT residuali considerando la maturità dei processi e l'efficienza dei controlli implementati.

La continuità del servizio

L'affidabilità dei servizi è un fattore chiave per il Gruppo Nexi, che ha sviluppato un sistema di gestione della continuità aziendale (*Business Continuity Management System - BCMS*) il cui obiettivo è garantire la capacità di erogazione dei servizi critici, come previsto dalla normativa vigente, a un livello minimo accettabile di servizio e in linea con la propensione al rischio operativo definita nel framework di Enterprise Risk Management.

Le politiche di Gruppo sono state definite allo scopo di garantire un approccio omogeneo per tutte le società che ne fanno parte e garantire la coerenza dei risultati dell'anno. Per questo motivo nel dicembre 2021 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA una Group Business Continuity Policy aggiornata. Un team dedicato si occupa costantemente dell'aggiornamento e della verifica delle strategie e delle soluzioni di Business Continuity per tutti gli scenari richiesti dalla normativa applicabile, tra cui CODISE, PSD2, Privacy, attraverso attività di test pianificate ed eseguite regolarmente nel corso dell'anno. Queste azioni hanno richiesto investimenti significativi, negli ultimi anni, volti ad aumentare la resilienza del servizio con adeguate misure tecnologiche ed organizzative.

L'eccellenza operativa

Nel 2021 è continuato anche il focus di Nexi sull'eccellenza operativa, che mira anche ad aumentare il livello dei servizi offerti. Di seguito i principali progetti lanciati nel corso dell'anno:

- nuovo programma CRM, *Customer Relationship Management*, per assicurare agli operatori di call center una gestione della relazione con i clienti più rapida e una risoluzione delle loro problematiche più efficace;
- gestione delle controversie, primo progetto nell'ambito di una più ampia roadmap di trasformazione, che si è concentrato su obiettivi di semplificazione del processo di

apertura delle controversie, standardizzazione del modello, categorizzazione delle controversie e automazione del processo di risoluzione;

- Gestione reclami, sostituzione del sistema CRM utilizzato con l'obiettivo di assicurare maggiore integrazione con il sistema *front-line* utilizzato per informazioni sulle situazioni dei clienti e sulla cronologia dei contatti, continuità per la gestione e la risoluzione delle controversie e report più dettagliati;
- *Selfcare Projects*, implementazione di nuove funzionalità *self-care* (come ad esempio tracciamento della consegna della carta, cambio dell'indirizzo di corrispondenza, blocco della carta dovuto a furto o perdita) sui punti di contatto di Nexi Digital (IVR, Nexi Pay e sito Web) per rendere i clienti più indipendenti nelle attività più semplici e promuovere l'uso dell'app e del portale per la risoluzione di problematiche;
- KPI Reporting Project, implementazione di numerosi report operativi e gestionali per un migliore monitoraggio dei processi operativi.

L'eccellenza operativa in Nets

Nets ha sviluppato diversi processi e indicatori che contribuiscono a garantire l'attenzione al miglioramento continuo e che forniscono al Top Management una panoramica accurata delle prestazioni aziendali. Alcuni esempi di processi volti al raggiungimento dell'eccellenza operativa sono:

- Raccolta di feedback dei clienti attraverso Customer Satisfaction Survey annuali;
- Adempimento dell'obiettivo del servizio che viene formalizzato in un report relativo al livello di servizio della specifica unità aziendale;
- Monitoraggio dei fornitori (effettuato dall'area Vendor Relations);
- Financial performance o conformità delle policy da parte del Risk Management

Nel 2021, il reporting in materia di sicurezza e l'implementazione di relativi KPI hanno costituito un'area di miglioramento e di attenzione. Nets ha consolidato il proprio reporting in materia di sicurezza per coprire tutte le entità e le filiali in Polonia, Germania e Finlandia. Nets ha inoltre implementato una gestione unificata degli incidenti per gestire centralmente i punti di escalation e l'area dei servizi IT. Inoltre, il processo di gestione delle crisi di Nets copre ora l'intero perimetro e si allinea con il processo di gestione delle crisi per il Gruppo Nexi nel suo complesso. Infine, è stato avviato il lavoro di semplificazione dei processi IT e degli strumenti di supporto nel Gruppo Nexi.

Esempi di iniziative sviluppate e implementate in aree aziendali e tecnologiche nel corso del 2021 includono:

- MitID: ad ottobre 2021 è andata live la nuova piattaforma eID di Nets di terza generazione in Danimarca per l'Agenzia danese per la digitalizzazione. Il servizio MitID è una soluzione eID completamente conforme (PSD2, eIDAS, GDPR, ecc.) con onboarding, autenticazione e firma digitalizzati.
- il servizio Nets Passport Reader, lanciato nel 2020, è stato ufficialmente certificato nel corso del 2021 come conforme alle più recenti normative europee - eIDAS - dal principale ente di standardizzazione globale, il British Standards Institute (BSI).
- la nuova piattaforma UNI per i servizi di compensazione, introdotta in Norvegia nel 2020, ha iniziato l'onboarding degli emittenti finlandesi nel 2021 e si è preparata per l'acquisizione degli emittenti danesi nel 2022.
- semplificazione delle reportistiche per i clienti LAKA che hanno rapporti sia con Nexi che con Nets.
- nPay è la nuova soluzione paneuropea di terminali di pagamento di Nets.
- SAFe framework implementato come modo agile di lavorare in Nets' Technology.

3.4 RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELLE NAZIONI UNITE



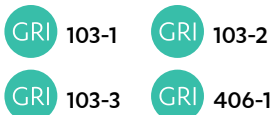
TEMA MATERIALE FORMAZIONE, SVILUPPO E VALUTAZIONE DEI DIPENDENTI



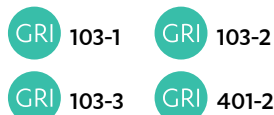
TEMA MATERIALE TALENT ATTRACTION & EMPLOYER BRANDING



TEMA MATERIALE DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ



TEMA MATERIALE BENESSERE E WELFARE SOSTENIBILE

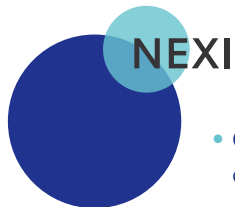


All'interno del Gruppo Nexi ci impegniamo a creare una cultura dinamica, basata sul coinvolgimento e il merito delle persone. Accogliamo le diversità di culture, prospettive e competenze. Ogni singola persona, nel Gruppo, svolge un ruolo fondamentale nel raggiungimento della nostra ambizione nel plasmare il futuro dei pagamenti digitali in tutta Europa.

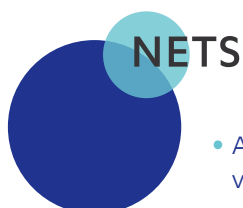
INIZIATIVE E RISULTATI REALIZZATI NEL 2021



- 62.236 ore di formazione per i dipendenti
- valutazione regolare delle performance per oltre il 90% dei dipendenti
- 0 casi accertati di discriminazione



- Collaborazioni con associazioni e università per accrescere competenze
- Canali anonimi per comunicare eventuali violazioni delle normative ed episodi di corruzione
- Miglioramento del sostegno alla genitorialità
- Formazione diversificata e progetto Skill-UP per mappare e migliorare le competenze
- Collaborazione con Auticon per l'inclusione di persone autistiche nella in alcune progettualità
- Collaborazione con Valore D per sostenere la leadership femminile



- Adozione e attuazione del People Plan, che mira a promuovere una cultura del lavoro stimolante, focalizzandosi sullo sviluppo delle persone
- Implementazione di iniziative per promuovere le donne nel management
- Formazione specifica su diversità e inclusione
- Lancio del Diversity and Inclusion Board: consiglio che sarà incaricato di guidare il programma per la diversità e l'inclusione, definendo priorità e attività da realizzare

Il Gruppo Nexi è diventato un'organizzazione molto diversificata, in termini di background professionale e culturale, includendo diversità di competenze, genere ed età. L'impegno nel realizzare un processo di trasformazione adeguato è stato guidato innanzitutto da una crescita organica di nuovi manager, professionisti e specialisti, e dall'acquisizione di nuove competenze e dal potenziamento di quelle già presenti all'interno del Gruppo.

La People Strategy del Gruppo mira a valorizzare le capacità, le passioni, le competenze e il background di ciascun dipendente, in modo da:

- creare valore per tutti gli stakeholder del Gruppo;
- perseguire e garantire la sostenibilità della crescita dell'organizzazione nel medio e lungo termine;
- stabilire una cultura basata sulle performance e sul merito;
- rafforzare la leadership in tema di gestione e sviluppo delle proprie persone.

Il numero di dipendenti del Gruppo Nexi al 31 dicembre 2021 è pari a 6.420.

La gestione della diversità

Diversità di genere

Nel 2021, in linea con il 2020, la quota di donne in Nexi è stata del 47%. Nel corso dell'anno, Nexi ha focalizzato il proprio impegno su:

- rafforzare la presenza di manager donne;
- fornire alle donne manager gli strumenti e le competenze che consentono loro di accedere a percorsi di carriera e di sviluppo professionale fondati su principi basati sul merito.

Nel 2021, il 15% delle posizioni manageriali è stato ricoperto da manager femminili (15 donne su un totale di 97 manager).

Iniziative e collaborazioni

Empowerment femminile: nel 2021 le partnership con associazioni e università sono state rafforzate e l'offerta formativa è stata diversificata. In particolare:

- è stata rinnovata la partnership con Valore D, associazione che sostiene la leadership femminile nelle aziende, e sono stati avviati percorsi manageriali dedicati a manager di livello C, senior e middle;
- è stata avviata una collaborazione con la Luiss Business School, per la partecipazione di young manager di Nexi all'MBA, di cui due donne;
- è stata rinnovata la partnership con **Women&Tech - Associazione Donne e tecnologie**, grazie a cui sono stati promossi specifici percorsi di mentoring nell'ambito del programma Women Empowerment, programma interaziendale dedicato a manager donne senior e young;

Supporto genitoriale: sono state integrate norme specifiche nei regolamenti MBO e LTI che prevedono il pagamento di azioni MBO/LTI anche in caso di assenza per maternità/paternità obbligatoria. I dettagli sono disponibili anche nella Relazione sulla remunerazione pubblicata sul sito www.nexigroup.com.

Diversità generazionale

Diverse generazioni lavorano in Nexi con diversi livelli di anzianità professionale e diversi livelli di esperienza. L'attenzione alle loro esigenze e aspettative specifiche è uno degli elementi fondamentali della People Strategy in termini di offerta di percorsi di integrazione, azioni di engagement, formazione mirata e iniziative welfare specifiche.

TEMA MATERIALE DIRITTI DEI LAVORATORI E DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI

- GRI 103-1
- GRI 103-2
- GRI 103-3
- GRI 102-41
- GRI 402-1

TEMA MATERIALE PROMOZIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA

- GRI 403-1
- GRI 403-2
- GRI 403-3
- GRI 403-4
- GRI 403-5
- GRI 403-6
- GRI 403-7

Diversità di competenze

La forza di Nexi poggia su due pilastri distintivi: la tecnologia all'avanguardia e le sue persone. Il progetto Skill-Up, proseguito nel corso del 2021 nell'ambito dell'area operativa, aiuta a identificare le azioni strategiche da una prospettiva a breve, medio e lungo termine per superare le sfide del futuro. In particolare:

- identificare le risorse interne in termini di "competenze chiave" e individuare le competenze da ricercare sul mercato per sostenere la crescita del Gruppo;
- definire piani di formazione, sia tecnici che "soft", da attuare nei prossimi due anni per aggiornare le competenze interne a livello complessivo e colmare eventuali gap, anticipando la possibile necessità futura di profili professionali specifici;
- identificare i subject matter experts in qualità di trainer.

Grazie al progetto Skill-Up, Nexi è entrato nelle best practice europee di AICA per il miglior progetto di valorizzazione del capitale umano.

Disabilità

Nel 2021, Nexi ha iniziato una collaborazione con **Auticon**, società nazionale che fornisce servizi professionali relativi alla tecnologia dell'informazione che assume esclusivamente persone affette da autismo. I dipendenti di Auticon sono stati inclusi in un progetto di business intelligence di Nexi fornendo un importante contributo, sia in termini di conoscenze tecniche, che di implementazione di nuove modalità di interazione.

La gestione della diversità in Nets

Anche in Nets è fondamentale costituire un luogo di lavoro dinamico, diversificato e inclusivo, dove tutti si sentano benvenuti e in grado di esprimere a pieno il proprio potenziale offrendo opportunità ai migliori talenti indipendentemente dalla loro nazionalità, etnia, disabilità, età, sesso, orientamento sessuale, religione o credo.

All'inizio del 2021 è stato adottato il *People Plan* per promuovere una cultura del lavoro stimolante, con un focus sulle iniziative di sviluppo delle persone, sull'up-skilling di personale selezionato e su diversità e inclusione.

Sempre nel 2021 è stato costituito il *Diversity and Inclusion Board*, una squadra transfrontaliera e inter-aziendale presieduta dall'AD di Nets per guidare il piano strategico per la gestione delle diversità e dell'inclusione, definendo priorità e iniziative anno per anno. L'obiettivo primario per il 2021 è stato l'uguaglianza di genere.

Diversità di genere

Per Nets è importante che gli executives dispongano di competenze adeguate, indipendentemente dal genere. Per le posizioni di management, Nets si impegna ad ampliare il campo dei candidati, per offrire pari opportunità a uomini e donne. Inoltre, i requisiti per le agenzie di reclutamento esterne includono misure di diversità di genere volte a promuovere una sana ripartizione in materia di diversità.

Nel 2021 Nets ha avviato:

- il progetto di promozione del talento femminile, con l'obiettivo di avere il 40% di candidate nei processi di assunzioni entro il 2024;
- avviato un riesame della parità retributiva per alcune società del proprio perimetro. I risultati sono attualmente in fase di analisi, a valle della quale verrà sviluppato un piano specifico per indirizzare i risultati ottenuti.

La valutazione del personale e il sistema di Reward

Il Performance Management

Il Performance Management è il processo adottato per migliorare il contributo di ogni singolo dipendente ai risultati aziendali, secondo un approccio basato sul merito. I criteri su cui si basa la valutazione delle performance vengono comunicati in modo trasparente agli azionisti, ai dipendenti e agli esterni e, come per gli anni precedenti, si basa sui seguenti criteri:

- COSA, obiettivi individuali e aziendali, qualitativi e quantitativi, chiari e misurabili;
- COME, comportamento in linea con i valori aziendali.

In Nexi, tutti i dipendenti a tempo determinato e indeterminato, con almeno tre mesi di anzianità di servizio, sono soggetti al processo di Performance Management.

Nel 2021, 1.997 dipendenti Nexi (98% della popolazione aziendale) sono stati coinvolti nel sistema di Performance Management³⁵.

Il Performance Management in Nets

Nets dispone di un sistema di gestione delle performance review, ImpACT, che si basa sul dialogo frequente tra il dipendente e il manager ed è progettato per un ambiente in rapida evoluzione, consentendo di cambiare rapidamente le priorità. Si basa su una configurazione semplice e flessibile, che garantisce che Nets sia sempre focalizzato su ciò che crea valore - per i dipendenti, i clienti e per l'azienda nel suo complesso. ImpACT rafforza i valori e i comportamenti di Nets, nonché il modello di leadership aziendale, evidenziando l'importanza di guidare i risultati, i valori di *role modelling* e i team di sviluppo.

ImpACT si focalizza sulla promozione delle performance dei dipendenti, sul feedback in tempo reale aiutando i dipendenti a crescere e il coinvolgimento. Il fulcro di ImpACT sono i frequenti dialoghi di qualità, tra dipendente e leader³⁶.

I dipendenti e i leader sono incoraggiati a effettuare check-in di sviluppo almeno due volte l'anno.

Nel 2021 Nets ha rinnovato ImpACT, integrando al processo strumenti aggiuntivi per impostare le priorità, e gestire i feedback e lo sviluppo.

Il Reward

Il sistema di Reward di Nexi, in continuità con gli anni precedenti, si basa sui seguenti principi:

- **allineamento con i valori e la strategia di business**
- **performance**
- **competitività e correttezza**
- **trasparenza e comunicazione**

Coerentemente con l'obiettivo di **creare valore sostenibile** nel tempo per tutti gli stakeholder e in conformità con le disposizioni del Codice di Corporate Governance delle Società Quotate, è stato definito un percorso per **la progressiva integrazione degli**

³⁵ Nel calcolare l'indicatore, sono stati presi in considerazione tutti i dipendenti in forza al 31/12/2021 presenti nelle fasi di dialogo e sviluppo (marzo 2021) e di verifica di metà anno (luglio-settembre 2021). Tutti i dipendenti a tempo determinato e indeterminato, con almeno tre mesi di anzianità di servizio nel Gruppo, sono soggetti a valutazione attraverso il sistema di Performance Management. I dati di Nets non sono inclusi in quanto non è ancora stato messo in atto un processo formalizzato di performance review. Sono inoltre esclusi i sei dipendenti di Orbital Cultura srl.

³⁶ I leader sono dipendenti che sono responsabili per la gestione di altre risorse.

obiettivi strategici dell'Upper management e dei Director esecutivi con **obiettivi di sostenibilità**, noti come ESG (Environmental, Social and Governance).

In linea con questo impegno, incluso nella Politica di Sostenibilità, l'**MBO dell'AD e dei Manager con responsabilità strategiche comprende i seguenti due obiettivi:**

- **People Value**, livello di soddisfazione dei dipendenti misurato tramite l'indice di coinvolgimento della survey sulle persone;
- **Customer Centricity**, esperienza percepita del cliente misurata tramite il Net Promoter Score (NPS).

Per ulteriori informazioni sulla remunerazione, si rimanda alla sezione i della " Report on remuneration policy and compensation paid " disponibile all'indirizzo www.nexigroup.com.

Il sistema di Reward in Nets

I principi alla base della remunerazione in Nets sono disegnati per essere semplici e trasparenti in allineamento a quanto richiesto dalla People Strategy. Nets opera ricercando standardizzazione e semplicità come fondamenti alla base dell'esperienza dei propri dipendenti e nei confronti delle proprie attività di business e della propria strategia.

Il sistema incentivante è strettamente legato alla performance finanziaria raggiunta da Nets e determinato in base alle responsabilità specifiche per ciascuna posizione professionale. Al fine di rimanere competitivi nei mercati dei diversi Paesi, il target del sistema incentivante varia in base all'area geografica.

La formazione

Nel 2021 Nexi ha creato e definito un approccio integrato, per valutare come le esperienze, gli atteggiamenti e la diversità dei dipendenti possano essere integrati in tutte le iniziative di formazione e sviluppo. Nexi utilizza diversi strumenti formativi e contenuti, ispirati alle best practice di mercato e alle esperienze dei dipendenti.

Per garantire l'eccellenza nella formazione, Nexi nella scelta dei percorsi di formazione, ha scelto i migliori partner sul mercato, specializzati in specifiche aree di expertise, come il MIP Politecnico di Milano, ABI formazione, Oxford, Palo Alto University.

Iniziative formative svolte nel 2021:

- **formazione aziendale:** studiata per i dipendenti perché possano essere sempre preparati e aggiornati su attività di Nexi, relative tendenze, posizionamento, strategia, prodotti e servizi. Nel 2021 è proseguito il percorso "Pay UP: Payments Today and tomorrow", creato dalle persone del Gruppo Nexi per le persone del Gruppo Nexi;
- **formazione One Nexi:** destinata a tutti i dipendenti, per seguire una direzione comune e condivisa. La formazione mira a costruire un'azienda con un'identità unica, a migliorare e includere la diversità di esperienze, competenze, atteggiamenti e passioni, migliorando le soft skills di ciascuno. All'interno del Pillar One Nexi, ci sono tre diversi programmi di formazione creati per supportare le persone a perseguire una leadership condivisa. Questi includono leadership academy, managerial academy e il catalogo formativo;
- **formazione Specialistica:** include attività volte ad acquisire, mantenere e sviluppare conoscenze specialistiche sull'area di business del singolo dipendente. Per il 2021 si segnalano i programmi di formazione *sales empowerment journey*, *il customer care excellence path*, *il graduate programme*. Per il secondo anno si è inoltre svolta la Data Academy;

- **formazione tecnica:** realizzata attraverso la partecipazione a corsi esterni, eventi e conferenze volte ad arricchire le competenze e incoraggiare la condivisione di idee. La formazione comprende strumenti e metodologie finalizzate al miglioramento operativo, all'aggiornamento tecnologico e al costante aggiornamento normativo. Nel 2021, la formazione tecnica è stata incentrata principalmente sulla certificazione tecnologica (come AWS, Adobe, Salesforce, Oracle, PMP), ma anche su temi quali accessibilità e inclusione, gestione del tempo e produttività, gestione dei progetti, contabilità gestionale e numerosi altri percorsi professionali in materia di pagamenti digitali, compliance, rischi e auditing;
- **formazione linguistica:** per facilitare la trasformazione del Gruppo che opera in un contesto internazionale e aiutare le persone a collaborare e comunicare con i nuovi colleghi, è stato lanciato un programma di formazione linguistica digitale con corsi dedicati e con accesso illimitato a una piattaforma digitale di business english disponibile per tutti i dipendenti;
- **formazione obbligatoria,** erogata nel rispetto costante delle normative vigenti include corsi su privacy, riciclaggio di denaro, salute e sicurezza sul lavoro, mirando a fornire conoscenze adeguate per la compliance alle normative legali e di settore. Nel 2021 Nexi ha svolto i seguenti corsi di formazione in materia di compliance:
 - IT Security Awareness, inclusi webinar dedicati al phishing e corsi online sulla consapevolezza della sicurezza;
 - aggiornamenti GDPR con " Privacy video clips" sulle attività richieste per il trattamento dei dati personali in conformità alle normative interne;
 - corsi online e specifici focus in materia di responsabilità sociale e sistema di gestione ambientale per il mantenimento delle certificazioni SA8000 e ISO14001 sono stati previsti;
 - anti-money laundering, con un corso online con particolare focus su trasparenza ed AML-Issuing;
 - antitrust, con un corso on-line dedicato alle pratiche commerciali sleali, agli abusi di mercato e alle Operazioni con Parti Correlate;
 - D.Lgs 231/2001;
 - speciale percorso di formazione online per accompagnare il graduale ritorno in ufficio dopo il periodo di lavoro da remoto.

La formazione in Nets

Nets crede nell'apprendimento basato sull'esperienza e offre una varietà di opportunità di apprendimento tramite una piattaforma di apprendimento digitale *CrossKnowledge*. Attraverso tale piattaforma, Nets fornisce un mix di percorsi di apprendimento strutturati e guidati all'interno di aree specifiche, canali di apprendimento su diversi argomenti in cui i dipendenti e leader possono scegliere e selezionare ciò che è di interesse e pertinente per il loro sviluppo individuale e la loro crescita in qualsiasi momento, nonché un'enorme library in cui cercare diverse opportunità formative.

Attualmente la piattaforma è disponibile per tutti i dipendenti e i leader di Nets nei Paesi Nordici (Nets Denmark A/S, comprese le filiali nazionali), Concardis e Nets CEE, e guida la maggior parte dei corsi di formazione/apprendimento. La piattaforma è inoltre accessibile ad alcune altre filiali (EDIGard, Poplatek, Poplapay)³⁷.

Sono inoltre disponibili altre piattaforme formative:

- *upskilling* tecnico, Nets dispone attualmente di 200 licenze per **Pluralsight**³⁸. Per l'*upskilling* tecnico, Nets ha anche stipulato un accordo con **Microsoft** per la formazione gratuita di un numero di dipendenti;
- *upskilling* linguistico, Nets fornisce l'accesso a una piattaforma di formazione linguistica digitale per l'intera popolazione aziendale.

³⁷ Le società escluse risultano essere Ratepay, Polskie ePłatności, P24 e Paytrail.

³⁸ Le licenze vengono utilizzate per offrire aggiornamento su tematiche tecniche ai dipendenti (ad esempio su tematiche Cloud).

Principali iniziative formative svolte nel 2021:

- **Formazione obbligatoria**

- Oltre alla formazione annuale obbligatoria sulla sicurezza informatica, a tutti i nuovi dipendenti di Nets nei Paesi Nordici e nell'area CEE viene richiesto di completare un **corso sulla sicurezza** quando entrano in Nets;
- formazione in materia GDPR. Alla fine del 2020 è stata lanciata la formazione obbligatoria di sensibilizzazione al GDPR per Nets nei Paesi Nordici. Per l'area di business dell'area DACH è stato lanciato un corso sulla protezione dei dati nell'agosto 2021 per Concardis. Inoltre, prosegue il **Nets GDPR onboarding course** per i nuovi dipendenti di Nets nei Paesi Nordici;
- formazione in materia di antiriciclaggio. A fine 2020 è stato lanciato l'ultimo programma obbligatorio in materia di **Anti-Money Laundering and Counter Terrorist Financing** per Nets nei Paesi Nordici. Per l'area di business presente nell'area DACH nel luglio 2021 è stato lanciato un corso ad hoc sulla prevenzione del riciclaggio per Concardis;
- formazione in tema di lotta alla corruzione. A fine 2020 è stato lanciato il più recente corso di formazione in materia di **Anti-Bribery and Anti-Corruption (ABC)** per Nets nei Paesi Nordici;
- formazione MAR/RTP. A seguito dell'integrazione di Nets in Nexi, l'intero team di leadership di Nets ha partecipato a una formazione specifica. Anche alla restante popolazione aziendale è stato erogato un corso di formazione sull'argomento.

- **Altri corsi di formazione obbligatoria**

- formazione su sicurezza del luogo di lavoro;
- Introduzione alla Diversity & Inclusion.

- **Onboarding per i nuovi dipendenti. Corsi di formazione da svolgere appena assunti.**

- Security awareness³⁹;
- GDPR onboarding⁴⁰;
- Protezione dei dati⁴¹;
- Formazione su elementi chiave in Nets in relazione alla gestione della performance e dello sviluppo delle persone, dei nostri valori, del settore dei pagamenti;

- **Security Academy**, upskilling specializzati in merito alle specifiche di sicurezza, alla consapevolezza costante sulla sicurezza;

- **Product Academy**, - aggiornamento dell'organizzazione dei prodotti in termini di product management, SAFe e Agile (a partire dall'estate 2021, è stato abilitato l'accesso a **un'iscrizione prioritaria con Mind the Product** per la formazione aggiuntiva relativa a ruoli e responsabilità di product management, OKR, customer mindset e utilizzo dei prodotti) - e training per tutti sulla conoscenza dei prodotti e servizi Nets;

- **Agile Learning Hub**, per rafforzare la comprensione generale dei principi e delle modalità di lavoro in Agile;

- **Programmi di leadership:**

- **Learn2LEAD** - nuovi leader, forte connessione ad ImpACT, rafforzamento del concetto di performance e sviluppo;
- **LEAD4Change** - sviluppare le capacità del leader di guidare e promuovere il cambiamento all'interno dell'organizzazione;
- **LEAD4TheFuture** - sviluppare le capacità del leader nel guidare altre risorse in un modello/mondo ibrido.

³⁹ Rivolti ai dipendenti di Nets collocati nei Paesi Nordici e nell'area CEE.

⁴⁰ Rivolti ai dipendenti di Nets collocati nei Paesi Nordici.

⁴¹ Rivolti ai dipendenti di Nets collocati nei Paesi Nordici e nell'area DACH.

Il welfare sostenibile

Per Nexi, il welfare rappresenta un importante elemento supplementare al pacchetto retributivo, parte di una più ampia strategia di premialità focalizzata su esigenze, motivazioni e valori reali degli individui.

I principali vantaggi offerti ai dipendenti sono:

- regime pensionistico complementare con un supplemento per la società;
- assistenza sanitaria per tutti i membri della famiglia del dipendente;
- congedo retribuito per visite mediche, più congedo supplementare per familiari con disabilità certificata;
- indennità annue per ogni familiare con disabilità, più un'indennità annuale supplementare per le esigenze di formazione e l'acquisto di attrezzature a sostegno dei figli dei lavoratori con disabilità di apprendimento (DSA);
- consulenza assicurativa per la preparazione di preventivi, anche in loco, riconoscimento di sconti specifici per le polizze relative all'edilizia abitativa e alle automobili;
- sconti sull'acquisto di pass annuali per i trasporti pubblici;
- possibilità di convertire parte o tutto il bonus di produzione in fondo pensione e/o servizi non monetari.

Tutti i dipendenti Nexi, indipendentemente dalla categoria professionale e dal tipo di contratto, hanno diritto alla seguente copertura assicurativa:

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

In conformità alla normativa vigente, i contributi pensionistici vengono regolarmente versati e l'assenza viene gestita secondo la legge o quanto previsto dal contratto.

Tutti i dipendenti Nexi (100%) sono collocati in Italia e assunti nel rispetto di quanto previsto dai CCNL.

Tutti i dipendenti di Nexi Payments e Help Line beneficiano delle disposizioni di un Contratto Integrativo Aziendale (CIA) - Accordo Integrativo - firmato nel 2019 e valido fino alla fine del 2022, che tra le altre previsioni ha introdotto o migliorato elementi volti ad aumentare l'equilibrio vita-lavoro, quali:

- flessibilità dell'orario di lavoro;
- permesso retribuito per visite mediche e test clinici, anche per esigenze analoghe relative ai familiari;
- ore di congedo retribuito e benefit disponibili durante l'anno per i dipendenti con familiari disabili.

Tutti i dipendenti di Mercury Payment Services beneficiano delle disposizioni degli accordi sindacali firmati nel 2019, che prevedono una copertura sanitaria supplementare per i familiari dei dipendenti e condizioni bancarie preferenziali. Continuano ad applicarsi tutte le disposizioni dell'Accordo Integrativo firmato nel 2017, comprese quelle che favoriscono l'equilibrio lavoro-vita. Nell'ottobre 2021 è stato firmato un nuovo Accordo Integrativo per Mercury Payment Services, che, oltre ad incorporare le disposizioni degli accordi precedentemente firmati sulla copertura sanitaria e le condizioni bancarie agevolate, ha integrato e ulteriormente arricchito il capitolo dedicato all'equilibrio vita-lavoro.

Nel 2021 in Nexi l'equilibrio lavoro-vita è stato rafforzato con l'emissione del Regolamento sullo Smart Working, un nuovo modo flessibile di organizzare il lavoro applicabile a quasi tutti i dipendenti. I regolamenti sono stati sostituiti nel dicembre 2021 dall'accordo raggiunto con i sindacati in materia di Smart Working.

In linea con i regolamenti di Nexi, l'accordo Smart Working, già in vigore presso Mercury Payment Services per alcune aree dell'azienda, è stato esteso a tutti i dipendenti ad eccezione dei dipendenti le cui mansioni non possono essere svolte da remoto. Fino alla fine dello stato di emergenza nazionale resteranno vigenti le norme semplificate per lo Smart Working, che hanno permesso a quasi tutti i dipendenti di lavorare da casa.

Per Nexi Payments e Help Line, in caso di ristrutturazione e riorganizzazione significative, il contratto nazionale di credito collettivo impone alla società di informare i sindacati. La procedura di consultazione ha una durata massima di 45 giorni⁴².

Il Welfare sostenibile in Nets

Nets nel 2021 ha continuato a fornire supporto ai dipendenti durante la pandemia da Covid-19 per consentire loro di lavorare da casa, comprendendo linee guida e strumenti per affrontare la situazione, nonché attrezzature per ufficio e IT. Nel 2021 Nets ha collaborato con un provider esterno per fornire webinar online che aiutassero i dipendenti a far fronte alla "remote working fatigue" e alla salute in Smart Working. Le linee guida per il lavoro ibrido sono state rese permanenti nel corso dell'anno per consentire ai dipendenti di lavorare in modo più flessibile e sono state introdotte indennità per i dipendenti a sostegno dell'acquisto di attrezzature d'ufficio permanenti da usare in ambiente domestico.

Per monitorare il benessere dei dipendenti durante la pandemia, sono state aggiunte domande specifiche alla *Pulse Survey* condotta a febbraio e al sondaggio annuale *Engagement Survey* condotto a settembre. Il feedback dei dipendenti dimostra che si sentono supportati nel lavoro da remoto e che sono in stretto contatto con i loro responsabili, sono in grado di rimanere in contatto con i membri del loro team mentre lavorano in remoto, di sapere cosa ci si aspetta da loro e di ricevere feedback sulle loro performance. I risultati delle survey per le domande relative al Covid-19 si sono attestati intorno a punteggio di 85 su 100.

Tutti i dipendenti a tempo pieno e part-time di Nets, ricevono benefit in base alla legislazione nazionale, al contratto collettivo e al contratto aziendale, quali pensione, assicurazione (salute, malattia e incidente), pausa pranzo e orario di lavoro flessibile, nonché congedo parentale/di maternità. I dipendenti ricevono inoltre vantaggi in base alle politiche adottate, come il sostegno al benessere, le modalità di lavoro, il supporto per le attrezzature utili a lavorare da casa.

Il 39% dei dipendenti Nets è assunto nel rispetto dei Contratti Collettivi di Lavoro⁴³.

Sulla base delle esperienze relative al periodo pandemico, sono state implementate le *Hybrid Way of working*. Nets svolge frequenti consultazioni e negoziati con il Consiglio di lavoro nazionale in base al diritto nazionale, al contratto collettivo e all'accordo aziendale vigente. Ogniqualvolta intervengono modifiche viene data informativa ai dipendenti seguendo le normative relative al periodo di preavviso previsto nella legislazione nazionale, nel contratto collettivo o nel contratto aziendale.

La People Survey

La People Survey è lo strumento principale di Nexi per l'ascolto delle persone ed è un'opportunità per dare ai dipendenti la possibilità di esprimere e condividere le proprie opi-

⁴² Per Mercury Payment Services, il contratto collettivo nazionale per il commercio non ha disposizioni specifiche in materia, si applicano le disposizioni di legge.

⁴³ I paesi in cui Nets opera coperti da contratti collettivi sono Danimarca, Norvegia, Svezia e Finlandia.*

nioni e fornire utili feedback per misurare i progressi e l'efficacia delle azioni intraprese, favorendo la costante identificazione di nuove iniziative per migliorare l'azienda. Si tratta di un questionario annuale, con risposte anonime e riservate, gestite da un'importante società di survey internazionale.

Il 94% della popolazione dell'azienda ha partecipato alla *People Survey 2020*⁴⁴. I risultati hanno evidenziato un ulteriore miglioramento dell'Engagement Index rispetto all'anno precedente (+2,7 punti) e un indice di soddisfazione globale del 73,6%, rilevando che le azioni intraprese sono state efficaci. I risultati sono come sempre comunicati a tutti i dipendenti sia attraverso video dell'AD che negli incontri di area dedicati per le diverse funzioni.

Punti di forza:

- chiara direzione strategica riconosciuta dalla popolazione Nexi;
- chiara costruzione dell'identità aziendale;
- forte adesione ad operazioni straordinarie con una visione a medio-lungo termine;
- grande apprezzamento per il modo in cui l'azienda si è occupata del Covid-19;
- "Vivere per il cliente" continua ad essere il valore con più alto punteggio.

Tra le aree di miglioramento si segnalano la "collaborazione" e lo "sviluppo delle persone". Rimane invariata rispetto all'anno precedente la necessità di semplificare i processi, le strutture organizzative e le metriche di misurazione che generano complessità e "fatigue" operativa.

Nel 2021 Nexi ha confermato la prosecuzione del piano d'azione individuato nel 2020 attraverso le seguenti iniziative:

- Smart Collaboration: adozione di strumenti di collaborazione (Microsoft Teams, One Drive) per tutti i dipendenti, che ha ricevuto un forte impulso a causa di Covid-19;
- Gate & Passive Cycle 2.0: adozione di meccanismi per semplificare il processo di budget e di engagement dei progetti aziendali, semplificazione del processo automatizzato del ciclo passivo;
- Ciclo attivo Smart Contracting: ottimizzazione di processi, procedure e archiviazione dei contratti;
- Paperless Operations: digitalizzazione dei processi operativi;
- Ticketing: revisione e semplificazione del processo;
- Calendario: revisione e semplificazione del processo di programmazione delle attività nei tool a disposizione dei dipendenti.

Le azioni sono monitorate mensilmente e portate all'attenzione del Top Management con cadenza trimestrale; il monitoraggio delle azioni è comunicato a tutti i dipendenti attraverso i diversi strumenti di comunicazione del Gruppo (video sulla intranet, staff meeting, etc).

In risposta alla necessità di miglioramento in materia di "sviluppo delle persone", nel corso del 2021 è stato lanciato il programma "Growing in Nexi". Il programma prevede una serie di iniziative di formazione e sviluppo per il biennio 2021-2022 rivolte a tutta la popolazione aziendale.

A novembre è stata lanciata la People Survey 2021 e i risultati iniziali confermano l'elevato indice di coinvolgimento (73,5%) e l'efficacia delle azioni intraprese dopo il sondaggio 2020: l'area della semplicità è migliorata (+1,8 punti rispetto al 2020), l'area della collaborazione ha mostrato un netto miglioramento (+ 2,5 punti) e anche l'area dello sviluppo delle persone (+5,8 punti).

⁴⁴ La People Survey 2021 è stata realizzata a novembre e i risultati sono in corso di analisi al momento della presente Dichiarazione. I primi risultati disponibili in forma aggregata sono riportati nella pagina successiva.

Engagement Survey in Nets

Il canale primario per l'ascolto collettivo dei dipendenti è la Nets Employee Engagement Survey. Attraverso la Survey lanciata in settembre, Nets ha valutato il livello di coinvolgimento complessivo nell'azienda e ha ricevuto suggerimenti e feedback su temi attuali, accrescendo la propria consapevolezza dell'esperienza dei dipendenti e del loro benessere.

La survey condotta nel 2021 ha incluso anche un feedback specifico per i leader.

Ogni leader ha accesso a una dashboard con i risultati del proprio team e viene chiesto loro di discutere i risultati con il proprio team, nonché di impostare insieme azione volte a rafforzare ulteriormente il coinvolgimento.

I risultati complessivi della survey di settembre hanno mostrato uno sviluppo positivo dell'engagement con un aumento di due punti del punteggio complessivo, che ha raggiunto quota 70 su 100, rispetto al dato raccolto a febbraio 2021. L'82% dei dipendenti di Nets ha risposto al sondaggio.

I risultati con un punteggio più elevato riguardano domande in materia di: il nostro ambiente circostante, il leader immediato, collaborazione di team e chiarezza del focus individuale. I risultati sono stati anche significativamente più elevati rispetto al benchmark esterno, su alcune delle questioni specifiche legate alla nostra cultura, in particolare quelle relative all'empowerment delle persone, alla capacità di sfidare lo status quo e all'adozione di iniziative.

Le aree in cui Nets ha ottenuto un punteggio basso includono la Customer mindset⁴⁵ e le risorse nei team⁴⁶.

L'esperienza dei dipendenti viene inoltre monitorata attraverso life cycle surveys che consentono di ricevere feedback dal personale in ingresso o in uscita dall'organizzazione e di raccogliere input per migliorare i processi interni.

La Salute e la Sicurezza

Nel 2021 Nexi ha proseguito con la sorveglianza sanitaria, in risposta al Covid-19, e ha introdotto l'accesso libero e riservato al supporto psicologico per tutti i dipendenti, organizzato con il supporto di psicologi professionali. I dipendenti Nexi sono stati consultati, attraverso il coinvolgimento dei loro rappresentanti (RLS), con incontri volti ad aggiornare e condividere le azioni intraprese per mitigare i rischi a livello aziendale.

I RLS sono stati coinvolti, dal servizio Salute e Sicurezza, nelle ispezioni di tutti i luoghi di lavoro, anche durante il periodo pandemico, favorendo un processo di monitoraggio tempestivo delle varie situazioni concernenti gli ambienti di lavoro, con conseguenti azioni di miglioramento da verificare e sviluppare nel tempo.

Sono in corso di sviluppo le attività per favorire la creazione delle condizioni necessarie ad ottenere la certificazione ISO 45001, tra le quali l'erogazione di specifici corsi di formazione per le funzioni Salute e Sicurezza.

Nel 2021, nell'ambito del monitoraggio e del controllo della conformità alla normativa in materia di salute e sicurezza, è stata prestata maggiore attenzione alla verifica dei requisiti tecnico-professionali dei fornitori di Nexi, nonché all'Interference Risk Assessment (DU-VRI) che potrebbe potenzialmente avvenire sul posto di lavoro.

⁴⁵ Con "Customer mindset" si intende la capacità di integrare i feedback ricevuti dai clienti per migliorare l'offerta fornita.

⁴⁶ Con "risorse nei team" si intende la presenza di risorse opportune per svolgere il proprio lavoro.

Per affrontare i rischi per la salute, Nexi adotta un documento di valutazione dedicato in materia di diffusione del virus SARS-COV-2. Il documento mitiga il pericolo di contagio, il rischio di diffusione e contribuisce a individuare tutte le misure di prevenzione e protezione utili ad eliminare il rischio di contagio sul posto di lavoro⁴⁷.

Anche nel corso del 2021 Nexi ha offerto ai propri dipendenti la possibilità di accedere gratuitamente al vaccino antinfluenzale per tutte le società in perimetro.

Nel 2021, Nexi ha registrato 2 infortuni, entrambi verificatisi per i dipendenti nelle loro proprietà private, mentre lavoravano in Smart Working.

Non sono invece stati registrati casi di infortunio per lavoratori non dipendenti per l'anno 2021.

La Salute e Sicurezza in Nets

Nets è un datore di lavoro responsabile della salute e della sicurezza sul lavoro e segue le norme e le regolamentazioni nazionali vigenti nei Paesi in cui operiamo. Attualmente, Nets non dispone di un unico sistema di gestione per quanto riguarda la salute, la sicurezza e l'ambiente (HSE). Ma gli elementi trattati dalle normative nazionali si basano sulla collaborazione e sul dialogo tra i rappresentanti dei datori di lavoro e dei dipendenti, con particolare attenzione alla creazione di un ambiente di lavoro sicuro. Nel 2021 Nets ha rispettato le norme nazionali e gli accordi locali in materia di HSE.

Nel 2021 Nets ha avviato le seguenti attività relative a salute, sicurezza e ambiente:

- riunioni obbligatorie per i Comitati per l'ambiente di lavoro;
- formazione obbligatoria in materia di salute, sicurezza e ambiente;
- Confronto continuo sull'emergenza pandemica tra il Crisis Management Team (CTM) e i Comitati nazionali;
- implementazione del lavoro ibrido e di supporto ai dipendenti con apparecchiature per ufficio domestiche;
- offerta del vaccino antinfluenzale, ove parte dell'Accordo di assistenza sanitaria professionale e seguito sull'uso di straordinari e congedi per malattia, ove parte degli obblighi.

Nets ha istituito il Comitato per l'ambiente di lavoro nella maggior parte dei Paesi⁴⁸. L'obiettivo del comitato è lavorare per un ambiente di lavoro pienamente sano all'interno dell'azienda. Tutti i comitati partecipano alla pianificazione della sicurezza e dell'ambiente di lavoro in azienda e monitorano l'evoluzione dell'ambiente lavorativo. La composizione dei comitati varia a seconda della legislazione nazionale, ma comprende rappresentanti dei lavoratori e dei datori di lavoro e l'operatore sanitario del Paese in questione. In tutti i paesi è obbligatorio partecipare a corsi di formazione e ottenere opportune attestazioni. Il lavoro dei comitati in tutte le aree geografiche è documentato e può essere sottoposto a controlli effettuati da autorità nazionali o da altri (ad esempio Ispettorato nazionale del lavoro o clienti).

Nets ha registrato 1 episodio di infortunio durante il secondo semestre 2021.

⁴⁷ La metodologia adottata per la valutazione dei rischi si concentra sulle indicazioni specifiche fornite dall'INAIL (Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro).

⁴⁸ Norvegia, Svezia, Finlandia, Danimarca, Polonia, Germania, Svizzera, Croazia e Slovenia.

3.5 CATENA DI FORNITURA

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELLE NAZIONI UNITE



TEMA MATERIALE GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

GRI 103-1

GRI 103-2

GRI 103-3

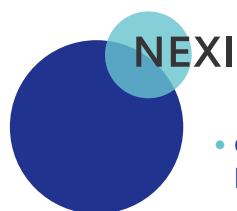
GRI 102-9

GRI 102-10

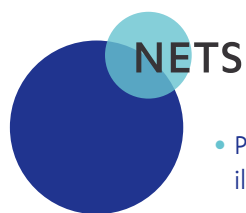
GRI 204-1

Il Gruppo Nexi si impegna nello sviluppo di un controllo attivo della propria catena di fornitura attraverso l'adozione di specifiche procedure per valutare e migliorare la sostenibilità, coinvolgendo nelle proprie iniziative sia fornitori, che collaboratori e business partner.

INIZIATIVE E RISULTATI REALIZZATI NEL 2021



- Obbligo di presa visione da parte di tutti i fornitori della Policy di Sostenibilità
- Statement sui Diritti Umani per rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura
- Primo ESG self-risk assessment della catena di fornitura
- Procurement Policy e attività degli Expenditure Managers volte a migliorare la qualità della fornitura secondo i principi di equità, rapporto costo-efficacia, qualità, innovazione, continuità ed etica



- Proseguimento dell'obbligo per tutti i fornitori di rispettare il Codice di condotta Fornitori
- Proseguimento dell'obbligo di compilazione di un Sustainability Self Assessment per i nuovi fornitori o i rinnovi di contratto

Per il Gruppo Nexi la gestione responsabile della catena di fornitura ha un'importanza strategica atta a garantire l'alta qualità dei prodotti e servizi. Nella scelta dei fornitori il Gruppo adotta la massima trasparenza ed efficienza per garantire l'imparzialità in ogni fase del procedimento di acquisto. Il Gruppo intende assicurare a tutti i fornitori parità di condizioni nella partecipazione al processo di selezione che è basato su valutazioni obiettive, secondo principi di correttezza, economicità, qualità, innovazione, continuità ed eticità in linea con quanto stabilito dalla Politica di Gruppo sugli acquisti e nel rispetto dei Codici Etici o Codici di Condotta fornitori delle società del Gruppo.

Per dare seguito a quanto già definito nella Policy di Sostenibilità in cui Il Gruppo riconosce la propria responsabilità in materia di rispetto dei diritti umani anche con riferimento alla propria catena di approvvigionamento, nel 2021 è stato definito Statement sui Diritti Umani⁴⁹ che descrive più in dettaglio la declinazione di questo impegno nel processo di selezione, valutazione e mitigazione del rischio del fornitore.

Tutti i fornitori di Nexi coinvolti nel processo di selezione, disciplinato da apposita procedura, devono essere qualificati per essere iscritti all'albo fornitori⁵⁰. La procedura è soggetta a controlli da parte della Funzione Audit.

L'identificazione dei fornitori potenzialmente esposti a rischio viene svolta sulla base delle informazioni registrate in fase di qualifica e sono riferite al Paese in cui opera il fornitore, la categoria merceologica e la presenza di attività specifiche che possano avere un impatto ambientale o sociale. I fornitori a rischio sono quindi sottoposti ad analisi approfondite anche attraverso la compilazione di un questionario di autovalutazione con l'obiettivo di ottenere maggiori informazioni relativamente all'esposizione al rischio ambientale, sociale e di governance. Per mitigare ogni possibile rischio, qualsiasi ricorso a subappaltatori deve essere soggetto ad esplicita approvazione e verifica da parte di Nexi. I fornitori con sede al di fuori dell'Italia si qualificano inserendo nel portale il contratto firmato e il questionario privacy-by-design⁵¹.

Tutte le forniture in essere sono monitorate dagli Expenditure Manager che valutano la qualità del servizio o del prodotto fornito e il rispetto degli impegni contrattuali (SLA). In seguito a questa valutazione, la Funzione Supply Chain Management registra il grado di soddisfazione del rapporto esistente. Il processo di valutazione viene eseguito almeno una volta all'anno e consente di identificare eventuali azioni di miglioramento e di ripensare il rapporto con il fornitore da un punto di vista strategico.

I principali fornitori del Gruppo Nexi includono:

- processors per l'elaborazione dei pagamenti;
- fornitori di smart card conformi allo standard tecnico EMV (Europay Mastecard Visa) e relativi servizi di personalizzazione carte;
- Poynt, fornitore di SmartPOS, per terminali avanzati caratterizzati da un sistema operativo evoluto e flessibile basato su Android;
- fornitori di terminali POS tradizionale (come Ingenico Italia);
- fornitori di ATM.

⁴⁹ Lo Statement sui Diritti Umani del Gruppo Nexi è pubblicamente disponibile sul sito www.nexigroup.com.

⁵⁰ I fornitori che forniscono beni o servizi a Nexi sono tenuti a qualificarsi, ad eccezione dei fornitori istituzionali, che non possono essere sostituiti o il cui ordine da Nexi è inferiore a 30.000 euro l'anno. Questo limite non si applica ai fornitori di Mercury Payment Services.

⁵¹ Ad eccezione dei fornitori con un valore d'ordine inferiore a 30.000 euro e dei fornitori istituzionali o non sostituibili.

Da ultimo, il Gruppo Nexi dipende da fornitori di servizi esterni anche per la connessione delle proprie piattaforme con quelle di terze parti, comprese quelle dei circuiti di pagamento Visa e Mastercard.

Il processo di gestione degli outsourcer è normato dalla Policy di Gruppo “Esternalizzazioni di funzioni aziendali”, che definisce un sistema di regole di riferimento, affinché i processi di selezione dei fornitori ed il controllo e la mitigazione dei rischi connessi all’attività svolta dai fornitori stessi si espletino nel pieno rispetto di specifici principi di controllo e responsabilità.

Ad oggi, non vi sono problemi critici significativi nella gestione delle attività esternalizzate a questi fornitori. Per ulteriori dettagli ai rischi connessi alla dipendenza dei fornitori si rimanda al Bilancio consolidato di Gruppo pubblicato sul sito www.nexigroup.com.

La gestione dei rischi potenziali relativi alla catena di fornitura è invece descritta nel paragrafo Enterprise Risk Management della Dichiarazione a cui si rimanda per i dettagli.

La percentuale di spesa effettuata da Nexi verso fornitori italiani, al 31 dicembre 2021, è pari al 91% del totale della spesa (-3% rispetto al 2020).

Catena di fornitura in Nets

Nets dispone di un Codice di Condotta fornitori, che si basa sui 10 principi del Global Compact delle Nazioni Unite e delinea gli impegni di Nets nei confronti dei diritti umani e del lavoro, degli standard ambientali ed etici, tra cui quelli anti-corrruzione. Il Codice di Condotta Fornitori si applica a tutti i fornitori che forniscono beni o servizi. Al fine di valutare la conformità dei fornitori al Codice di Condotta, Nets effettua audit su base continua.

Nel 2021, Nets ha proseguito nello sviluppo del Supplier Sustainability Self-Assessment form per tutti i nuovi fornitori e per i rinnovi di contratto esistenti. Il Supplier Sustainability Self-Assessment consente di ottenere uno screening preliminare sull’approccio dei fornitori alla gestione delle tematiche sostenibili, e rappresenta uno strumento rafforzativo nel processo di due diligence dei fornitori. Processo rafforzato anche dalle linee guida interne per la valutazione dei Codici di Condotta dei fornitori e dal costante dialogo con gli stessi finalizzato a creare sempre maggiore consapevolezza dei requisiti di Nets e impegnarsi a loro volta in una promozione del loro approvvigionamento responsabile.

La percentuale di spesa effettuata da Nets verso fornitori locali, al 31 dicembre 2021, è pari a 78,1% nei Paesi Nordici, 83,4% nell’area DACH, 97,7% in Polonia e 76,4% nell’area CEE.



3.6 LA TUTELA DELL'AMBIENTE

OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELLE NAZIONI UNITE



TEMA MATERIALE TRANSIZIONE ENERGETICA E CAMBIAMENTO CLIMATICO

GRI 103-1 GRI 103-2

GRI 103-3

TEMA MATERIALE CONSUMO RESPONSABILE

GRI 103-1 GRI 103-2

GRI 103-3 GRI 306-1

GRI 306-2

Avere un impatto positivo sull'ambiente è una priorità per il Gruppo Nexi. Per questo motivo lavoriamo costantemente per ridurre l'impatto del Gruppo sull'ambiente attraverso un'attenta gestione delle attività quotidiane e delle infrastrutture IT, coinvolgendo la nostra catena di fornitura e i nostri partner commerciali nel raggiungimento dei nostri obiettivi di medio e lungo termine.

INIZIATIVE E RISULTATI REALIZZATI NEL 2021

GRUPPO NEXI

- Disclosure in accordo alle Raccomandazioni TCFD
- Impegno ad estendere i target di riduzione delle emissioni a tutto il perimetro di Gruppo entro il 2022
- Impegno ad azzerare le emissioni nette di CO₂ entro il 2040

NEXI

- Approvazione degli obiettivi di riduzione delle emissioni GHG, Scope 1, 2 e 3, da SBTi
- Ottenimento del rating "A-", Leadership Level, nel questionario CDP Climate Change
- Introduzione di un Mobility Manager con l'obiettivo di efficientare i movimenti casa-lavoro e limitare le emissioni generate da pendolarismo
- 100% energia da fonti rinnovabili certificate per alimentazione di uffici e Data Center di proprietà

NETS

- Lancio del Nets Climate Action Service per rendere consapevoli i clienti privati titolari di carta di pagamento della propria carbon footprint e per promuovere l'offsetting delle emissioni prodotte dalle loro transazioni
- Continuo supporto al UN Global Compact e continuata adesione ai principi sanciti dall'iniziativa

Il contrasto al cambiamento climatico

Nell'ambito della Strategia sul Clima, nel 2021 il Gruppo Nexi ha continuato a lavorare con impegno su diversi fronti. In particolare:

- quantificazione **accurata e più completa** dei propri **impatti in accordo agli standard del GHG protocol**: nel 2021 sono state inserite nuove categorie di Scope 3 per Nexi⁵² e calcolati gli indicatori di Scope 1, 2 e 3 di Nets;
- definizione di **obiettivi di riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO₂ e in linea con le best practices**, per contribuire a limitare il riscaldamento globale a 1,5°C al di sopra dei livelli preindustriali e in allineamento all'iniziativa di Science Based Target (SBTi)⁵³ per il perimetro italiano. Gli obiettivi definiti e **approvati da SBTi**, riguardano:
 - la riduzione delle emissioni assolute di gas serra (GHG) di Scope 1 e 2 in Italia del 42% entro il 2030, partendo dalla baseline 2020;
 - l'impegno affinché il 78% dei fornitori di beni capitali in Italia aderisca a SBTi entro il 2025.

Per raggiungere questi obiettivi, Nexi metterà in atto le seguenti azioni mirate sul perimetro di riferimento dei target:

- il passaggio dal gas naturale a soluzioni di riscaldamento alternative a basse emissioni di carbonio nei suoi uffici;
- rinegoziazione dei contratti di fornitura di energia elettrica per l'alimentazione di tutti gli uffici di Nexi, selezionando lo stesso fornitore unico dell'anno precedente, che garantisce il 100% di energia da fonti rinnovabili coperte da garanzie di origine, anche per data center di proprietà e in outsourcing;
- il rinnovo della flotta aziendale attraverso l'introduzione di auto ibride;
- il coinvolgimento diretto dei principali fornitori di POS e ATM per allinearli al quadro di definizione degli obiettivi di SBTi;
- Nel 2022, l'impegno del Gruppo a limitare i propri impatti ambientali sarà rafforzato da un'analisi approfondita degli obiettivi SBTi, al fine di includere nei target di diminuzione delle emissioni anche gli impatti derivanti dall'acquisizione di Nets. Il Gruppo proseguirà inoltre le attività di allineamento della propria disclosure con le raccomandazioni TCFD e di implementazione di strutture e processi per mitigare, gestire e governare i rischi e le opportunità legate al cambiamento climatico, estendendo pratiche processi già in atto in Nexi alle società del perimetro di Nets.

Tra gli altri impegni e iniziative portate avanti nel 2021 si segnalano:

- **Net-zero commitment per il Gruppo** con l'obiettivo di raggiungere le emissioni nette zero **entro il 2040**, dieci anni prima del 2050, che rappresenta l'obiettivo fissato dall'Unione Europea nel European Green Deal per rispondere all'accordo di Parigi;
- **analisi dei rischi e delle opportunità derivanti dai cambiamenti climatici** secondo le raccomandazioni della *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* – TCFD⁵⁴; per il 2021, l'analisi è limitata a Nexi, ma è stato programmato un ampliamento dell'oggetto di analisi nel 2022, con l'obiettivo di mappare rischi e opportunità legati al cambiamento climatico anche per Nets;
- **trasparenza** sulla governance, la strategia e i rischi e le opportunità derivanti dai cambiamenti climatici **attraverso l'adozione progressiva delle raccomandazioni della TCFD e partecipazione** per Nexi SpA, per il secondo anno consecutivo, **al questionario Climate Change di CDP⁵⁵** con il riconoscimento di uno **score pari ad "A-", che include Nexi SpA nel Leadership Level**;
- ottenimento della **certificazione ambientale ISO 14001 per Nexi Payments** e mantenimento della certificazione ISO 14001 per il data center di Settimo, Milano;
- lancio in **Nets del Nets Climate Action Service**, una **soluzione di compensazione del carbonio** progettata per fornire ai **titolari di carte di credito** informazioni relative al clima nei loro consumi, nonché per consentire a loro e ai loro emittenti di impegnarsi in modo proattivo nella lotta agli impatti sul cambiamento climatico derivanti dai loro consumi personali;
- impegno di Nets, in qualità di firmataria del **Global Compact delle Nazioni Unite**, di attuare i 10 principi del Global Compact, tra cui l'obiettivo di ridurre il proprio impatto sull'ambiente⁵⁶.

⁵² Nello specifico, in aggiunta a quanto già rendicontato da Nexi nel 2020 ed in linea con l'impegno a migliorare progressivamente la mappatura dei propri impatti, nel 2021 sono state misurate le categorie di Scope 3 generate da: "Pendolarismo", "Uso dei prodotti venduti", "Smaltimento a fine vita dei prodotti venduti", "Consumi dei prodotti in leasing". Le emissioni totali di Scope 1, Scope 2 e Scope 3 e le emissioni per singola categoria di Scope 3 vengono illustrate nelle pagine seguenti e nella Sezione 5 "Indicatori del GRI Standards".

⁵³ SBTi è un'iniziativa nata dalla collaborazione tra CDP, il Global Compact delle Nazioni Unite, il World Resources Institute e il WWF, in linea con gli accordi sul clima della Conferenza di Parigi che mirano a mantenere il riscaldamento globale entro un aumento di 1,5°C rispetto ai livelli preindustriali. Alla data di stesura della presente Dichiarazione, più di 2.000 imprese e istituzioni finanziarie stanno collaborando con l'iniziativa Science Based Targets (SBTi) per ridurre le loro emissioni in linea con la scienza del clima, di cui quasi 1200 hanno adottato obiettivi allineati con le richieste della scienza. Per ulteriori informazioni, vedere <https://sciencebasedtargets.org/>.

⁵⁴ Il quadro sviluppato dalla Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) del G20 del Financial Stability Board aiuta le aziende a misurare, gestire e riportare in modo più efficace i rischi e le opportunità legati al clima. Le "Guidelines on reporting climate-related information" della Commissione europea, pubblicate nel 2019, riconoscono l'importanza del TCFD nel sostenere le organizzazioni europee nella comunicazione delle informazioni sul clima.

⁵⁵ Il questionario è disponibile sul sito www.cdp.net.

⁵⁶ Nets fornisce annualmente all'UN un *Communication on Progress report* in merito ai progressi raggiunti.

Immobili di Nexi

Nel 2021 Nexi ha avviato alcune attività volte a riorganizzare gli spazi di lavoro, tenendo in considerazione come principio guida quello di garantire un luogo di lavoro sicuro, confortevole e rispettoso dell'ambiente. In particolare, le attività si sono concentrate su:

- **risparmio energetico** grazie ad interventi di svecchiamento impiantistico, tra cui la progressiva introduzione della tecnologia LED per tutti gli impianti di illuminazione e parziali revamping di impianti di condizionamento. A causa della situazione emergenziale determinata dalla pandemia di Covid-19, il progetto di re-lamping ha interessato nel 2021 soltanto il quarto piano dell'edificio dell'Headquarter di Corso Sempione, e verrà implementato nel 2022;
- **riduzione del consumo di carta** grazie alla riduzione delle aree copy negli edifici dell'Headquarter di Corso Sempione, nell'ambito dell'iniziativa "paperless" e sensibilizzazione di tutti i dipendenti alla riduzione nell'uso della carta nell'ambito del progetto di riordino e svecchiamento di tutti i nostri archivi carta;
- **maggior attenzione alla corretta differenziazione dei rifiuti** mettendo a disposizione dei dipendenti un maggior numero di aree di raccolta, chiaramente individuabili e fruibili;
- **riduzione dell'uso di materie plastiche** grazie all'introduzione di nuove fontanelle dell'acqua nei nuovi spazi al quarto piano dell'immobile di Corso Sempione a Milano. Il progetto verrà esteso a tutto i piani dell'edificio nel corso del 2022.

Nelle attività di efficientamento degli impatti energetici Nexi è supportata da un servizio esterno di Energy Management che ha l'obiettivo di:

- monitorare i consumi e identificare azioni, interventi, procedure e tutto ciò che è necessario per promuovere un uso razionale dell'energia;
- predisporre bilanci energetici;
- supportare Nexi nella fornitura dei dati energetici previsti dalle leggi in materia alle pubbliche autorità.

Nel corso del 2021, Nexi ha ampliato il perimetro d'azione dell'Energy Manager, al fine di integrare le politiche di risparmio energetico con le politiche ambientali e aziendali in modo sempre più coerente, efficiente e allineato alle best practice di settore.

Nel periodo di rendicontazione Nexi ha portato a conclusione alcuni progetti avviati negli anni precedenti atti a ridurre il consumo energetico e le conseguenti emissioni di gas a effetto serra (GHG) relativamente agli edifici della sede centrale di Milano, pari a circa 41.540 m², ovvero circa il 58% della superficie degli uffici di Nexi. In particolare, sono state completate le seguenti azioni:

- **revamping dell'impianto di condizionamento degli edifici dell'headquarter** di Corso Sempione 55 e parte di Corso Sempione 57 con la sostituzione della centrale termo-frigo implementando una tecnologia di nuova generazione a pompa di calore con utilizzo di pozzi geotermici che consentono di ottimizzare resa e di ridurre i consumi energetici con conseguente dismissione delle caldaie a gas e riduzione delle emissioni di CO₂;
- **ristrutturazione di tutti i servizi igienici dell'Headquarter**, progetto che ha previsto l'installazione di rubinetterie con fotocellula volte a ridurre i consumi idrici e l'installazione di lampade a LED.

Nel corso del 2021, inoltre, sono stati completati alcuni interventi puntuali per la modernizzazione ed efficientamento dei sistemi dei vari edifici, in particolare:

- **parziale re-lamping delle nostre sedi** (oltre ai servizi igienici ed al quarto piano del nostro Headquarter è stato fatto il relamping dei locali tecnici di Cividale del Friuli e delle lampade di emergenza a Firenze);
- **dismissione dei sistemi di continuità elettrica ridondanti** e non più necessari;
- **efficientamento sistema di condizionamento** locale CED di Firenze con parziale re-vamping;
- **revamping impianto di condizionamento** a servizio di una porzione uffici dell'immobile di Firenze.

Per quanto riguarda gli uffici periferici, inoltre Nexi ha proseguito con il processo di efficientamento degli spazi, attraverso l'unione dei due uffici di Bologna, in particolare con la chiusura della sede di Granarolo dell'Emilia a dicembre. Il processo di consolidamento degli uffici proseguirà anche nel 2022, coinvolgendo gli edifici di Roma. Inoltre, nel 2022 un sistema di efficienza dei consumi verrà testato presso la sede di Firenze installando sensori e attuatori che regolano l'impianto di climatizzazione in base alle condizioni atmosferiche esterne.

Immobili di Nets

Tutti gli edifici di Nets, più di 50 dislocati in diversi Paesi europei, sono in locazione.

In qualità di locataria, Nets è raramente coinvolta nelle ristrutturazioni degli edifici, che vengono solitamente effettuate dai proprietari degli immobili. Fanno tuttavia eccezione gli uffici di Oslo, dove lo specifico contratto di locazione prevede che Nets sostenga gli investimenti necessari per la manutenzione dell'edificio e in conformità con i requisiti e gli standard norvegesi per le operazioni edilizie.

Mobilità dei dipendenti

Con lo scopo di mappare ed efficientare i consumi legati agli spostamenti casa-lavoro, ed in linea con l'impegno preso nel 2020, **Nexi ha introdotto nel 2021 la figura del mobility manager**. Il mobility manager è responsabile della mappatura delle esigenze di spostamento di tutti i dipendenti, effettuata tramite il lancio di una survey nel 2021, allo scopo di misurare l'impatto ambientale legato a tali spostamenti e di definire azioni di riduzione appropriate. L'individuazione di azioni strategiche di riduzione degli impatti e delle relative aree di intervento verrà effettuata nel 2022. Nel 2021 è stata inoltre completata l'installazione di colonne di ricarica per auto elettriche e ibride nell'Headquarter di Corso Sempione, che entreranno in funzione nel corso del 2022.

Gestione responsabile dei rifiuti

Il recupero e il riciclo dei materiali utilizzati nelle attività aziendali sono principi base dell'approccio adottato da Nexi alla gestione dei rifiuti, disciplinato da una procedura organizzativa che assegna ruoli e responsabilità per la gestione di tutti i tipi di rifiuti, sia tramite gestione diretta, che tramite un fornitore esterno, al fine di garantire la piena conformità alle disposizioni normative vigenti pertinenti.

I rifiuti di Nexi vengono raccolti nei luoghi di lavoro in appositi contenitori per la raccolta differenziata, in conformità alle normative vigenti in materia di smaltimento, eseguito da una società specializzata responsabile delle attività di igiene ambientale. Tale gestione comprende anche i rifiuti non-pericolosi prodotti nello stabilimento di personalizzazione delle carte di pagamento. I rifiuti speciali vengono smaltiti tramite società specializzate, selezionate e controllate dalla funzione Real Estate and Facility Management di concerto con l'area Supply Chain Management, procedendo preventivamente alla classificazione dei rifiuti e al controllo, di volta in volta, delle autorizzazioni e dei formulari predisposti. Nel corso del 2021, Nexi ha effettuato un censimento e una riorganizzazione degli archivi cartacei in tutti gli uffici. Inoltre, le ristrutturazioni effettuate nell'edificio in corso Sempione 55, Milano, hanno determinato la rimozione e lo smaltimento di mobili in disuso. Pertanto, nonostante non si siano registrate variazioni significative nel totale di rifiuti prodotti, l'incidenza delle diverse tipologie di rifiuto sul totale è cambiata: a fronte di un aumento della produzione di rifiuti negli uffici è stata registrata una totale riduzione di rifiuti relativi ai Data Center di proprietà di Nexi, pari a zero nel 2021.

Smaltimento dei prodotti POS e ATM

Anche per il 2021 la gestione dei terminali POS forniti in modalità noleggio che giungono al termine del ciclo di vita è disciplinata da specifici accordi con i fornitori dei POS stessi, ai quali vengono rivenduti i terminali obsoleti in sostituzione di terminali nuovi POS secondo uno schema di buyback.

Oltre al modello di servizio di noleggio dei POS, Nexi offre anche un modello di servizio di vendita dei POS tramite rivenditori o modalità diretta. Per questo servizio di vendita, Nexi prevede anche la raccolta del POS obsoleto, in conformità alle normative di settore e alle best practice in materia ambientale. Per l'offerta di questo servizio, sono in corso attività di registrazione al Registro Nazionale dei Manager Ambientali, come richiesto dalle normative vigenti.

Per le apparecchiature ATM⁵⁷, nonché dei relativi componenti ed accessori, prima della loro dismissione è svolta un'analisi per determinare il loro stato e grado di obsolescenza. Tali analisi sono utili a determinare se l'apparecchiatura può essere ricondizionata e quindi successiva riassegnata alla filiale della Banca Partner, oppure, se ritenuta obsoleta avviata allo smaltimento ricorrendo a fornitori certificati e qualificati in accordo alle normative vigenti in materia.

⁵⁷ Sono ricomprese in questa categoria, oltre ai terminali ATM, anche le apparecchiature cosiddette "Base B" utilizzate principalmente per il pagamento dei ticket sanitari e TCR (Teller Cash Recycler).

Gestione responsabile dei rifiuti in Nets

La Funzione di Facility Management di Nets, in collaborazione con i proprietari degli uffici concessi in locazione, si occupa della gestione dei rifiuti che vengono raccolti, riciclati o smaltiti in conformità alle normative nazionali vigenti nei paesi in cui Nets opera.

Nets è inoltre responsabile della gestione dei rifiuti prodotti nell'impianto di personalizzazione delle carte di pagamento e dei rifiuti dei POS. L'obiettivo di Nets è quello di garantire una gestione responsabile della fine del ciclo di vita dei terminal insieme a partner esterni, includendo sia la gestione dei rifiuti pericolosi che non pericolosi, in conformità alle linee guida nazionali nei paesi in cui i rifiuti vengono trattati.

Alla fine del ciclo di vita, tutti i terminal noleggiati vengono restituiti a Nets o a partner per la registrazione e successivamente la distruzione (in accordo allo standard PCI DSS per la sicurezza delle informazioni). Per garantire che lo smaltimento e il riciclaggio dei terminal avvenga secondo le specifiche normative nazionali, i terminal vengono inviati a fornitori specializzati. Lo stesso processo di smaltimento e riciclaggio è utilizzato anche per gli accessori relativi ai terminal in disuso, che tuttavia non vengono registrati al momento della restituzione.

Le migliori soluzioni per i Data Center

Nel corso del 2021, in linea con la strategia IT di insourcing e consolidamento dei Data Center di Nexi, è stato completato lo smantellamento totale di due dei tre Data Center che fornivano servizi per la società Mercury Payments services (siti in Milano e Sesto San Giovanni), attraverso l'insourcing di apparecchiature IT e workload applicativi ed è stata ultimata la cessione dei due Data Center di Vicenza e di Pont St. Martin che fornivano i servizi delle società acquisite Bassilichi e Consorzio Triveneto.

Nonostante l'aumento dei servizi offerti da Nexi, il rinnovo delle infrastrutture IT con apparecchiature di nuova generazione, ha favorito una riduzione dello spazio fisico occupato (-64% rispetto al 2020) e un aumento dei servizi forniti a parità di dimensioni, con conseguente efficientamento del consumo energetico necessario alla refrigerazione delle apparecchiature (-20% rispetto al 2020).

Nel corso del 2021, l'utilizzo di queste misure ci ha permesso di ridurre il PUE (Power Usage Effectiveness) del Data Center di Pero da 1,58 a 1,56 e di mantenere quello del Settimo DC a 1,55. Entrambi i siti sono inoltre certificati ISO 9001, Settimo anche ISO 14001.

Nel corso del 2022, proseguirà l'impegno di Nexi nel miglioramento e nell'ottimizzazione delle risorse IT anche in considerazione delle nuove società in perimetro, facendo ricorso anche alla tecnologia cloud, per offrire allo stesso tempo prodotti personalizzati ai clienti e con un minor impatto ambientale.

Data Centre in Nets

Anche in Nets sono state avviate negli scorsi anni progettualità per efficientare i consumi e gli spazi degli oltre trenta Data Center siti in diversi paesi, tra cui Germania, Svizzera, Polonia, Croazia, Finlandia, Norvegia e Danimarca. Dopo il completamento del progetto "TierIII" concluso nel 2020 con l'obiettivo di efficientare i data center in Slovenia e Croazia e di migrare i servizi verso un ambiente più affidabile ed efficiente, sono proseguiti nel 2021 i progetti in Norvegia, tra cui il progetto "Exodus" per la migrazione dei data center in seguito alla chiusura del data center di Rommen, Norvegia, utilizzato per il branch Norvegese delle attività di Nets Denmark, e al trasferimento di tutti i servizi al data center di Fetsundn Norvegia, costruito nel 2018 con un certificato di efficienza TierIII. La fine dei lavori per la completa migrazione dei data center è prevista per i primi mesi del 2022. Il nuovo data center di Fetsund ha un PUE di 1,40 e ha comportato una riduzione dello spazio del 20-25 %.

Nets ha anche intrapreso un percorso per consolidare soluzioni e piattaforme e gestire sistemi in cloud, consentendo una configurazione più universale e scalabile. Nel corso del 2020, primo anno di implementazione del progetto, è stata effettuata una revisione dell'80% delle circa 600 applicazioni di Nets. Alla fine del 2021 circa il 60 % del panorama tecnologico di Nets era in fase di modernizzazione e circa il 20 % dei nostri servizi esterni risulta ad oggi sul cloud.



TASSONOMIA EUROPEA



4

4.1 Tassonomia - ammissibilità	103
4.2 Allineamento alla Tassonomia - Valutazione dei criteri di vaglio tecnico	103
4.3 Approccio e processo di reporting	103

TASSONOMIA EUROPEA

Il Consiglio e il Parlamento Europeo hanno adottato, nel mese di giugno 2020, il Regolamento (UE) 2020/852 (c.d. Regolamento Tassonomia), volto a definire un quadro per riorientare i flussi di capitali verso investimenti sostenibili. Il Regolamento è inteso a sviluppare gradualmente una Tassonomia da incorporare nella legislazione europea, che possa rappresentare la base per la classificazione delle "attività sostenibili dal punto di vista ambientale" nei diversi settori di attività settori.

A partire dall'anno 2021, il Gruppo Nexi, in quanto rientrante nel perimetro di applicazione della Non-financial Reporting Directive (NFRD), è soggetto ad obblighi di disclosure relativi alla segnalazione delle proprie attività economiche rientranti in quelle considerate eco-sostenibili ai sensi della classificazione della Tassonomia, secondo quanto previsto dal Regolamento Tassonomia e dal Regolamento Delegato (UE) n. 2021/2178 (Regolamento Delegato in materia di Disclosure) sul contenuto delle informazioni e le relative modalità di rappresentazione.

L'obiettivo della Tassonomia UE è quello di promuovere la comparabilità per imprese e investitori e aiutare gli operatori del mercato a stabilire un linguaggio comune per l'identificazione delle attività sostenibili e quindi mitigare il rischio di "greenwashing". Per qualificarsi come sostenibile dal punto di vista ambientale, un'attività economica deve contribuire in modo sostanziale ad uno o più dei sei obiettivi ambientali di cui all'articolo 9 del Regolamento Tassonomia: mitigazione dei cambiamenti climatici; adattamento ai cambiamenti climatici; uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine; transizione verso un'economia circolare; prevenzione e riduzione dell'inquinamento; protezione e ripristino delle biodiversità e degli ecosistemi. Il 4 giugno 2021 è stato adottato un atto delegato, il Regolamento Delegato (UE) n. 2021/2139, che specifica i criteri di vaglio tecnico che le attività economiche specifiche devono soddisfare per i primi due obiettivi ambientali, relativi al clima.

Non è stato ancora adottato un atto delegato relativo agli altri quattro obiettivi ambientali. Pertanto, per l'anno di riferimento 2021, la disclosure ai sensi della Tassonomia UE del Gruppo Nexi riguarda solo l'ammissibilità ai primi due obiettivi, ovvero la mitigazione dei cambiamenti climatici e l'adattamento ai cambiamenti climatici dando indicazione della percentuale di attività economiche ammissibili in riferimento al fatturato, ai CapEx e OpEx.

4.1 Tassonomia - ammissibilità

Un'attività economica è definita ammissibile alla Tassonomia UE quando è riportata tra quelle per le quali sono disponibili criteri di vaglio tecnico, indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi uno o tutti i criteri di screening tecnico inclusi negli Atti Delegati.

Pertanto, l'ammissibilità alla Tassonomia è espressa con tre KPI che sono calcolati come la quota di fatturato, CapEx e OpEx coerenti con quanto previsto dagli Atti Delegati, rapportati al fatturato totale del Gruppo, CapEx e OpEx. Di seguito sono riportate le descrizioni dei tre KPI.

4.2 Allineamento alla Tassonomia - Valutazione dei criteri di vaglio tecnico

L'allineamento alla Tassonomia UE è espresso dalla proporzione di attività economiche in termini di fatturato totale, CapEx e OpEx che superano con successo tutte le seguenti fasi:

1. test per valutare se l'attività soddisfa i criteri di vaglio tecnico per il contributo sostanziale ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali del Regolamento;
2. test per valutare se l'attività soddisfa i criteri del non arrecare danno significativo (Do no significant harm - DNSH), cioè se l'attività non genera impatti negativi sugli altri obiettivi ambientali del Regolamento;
3. test per valutare se l'attività soddisfa i criteri minimi di salvaguardia (SM), vale a dire che l'attività copre i requisiti sociali predefiniti dal Regolamento.

4.3 Approccio e processo di reporting

Nexi ha effettuato una valutazione delle sue attività e del suo modello di business, analizzando il fatturato, nonché le spese relative all'acquisizione, alla manutenzione e al miglioramento delle sue attività e l'attuale struttura delle spese operative, allo scopo di comprendere il livello di integrazione della sostenibilità secondo quanto definito dalla Tassonomia UE. La valutazione ha condotto alla quantificazione delle attività economiche secondo i diversi KPI come di seguito riportate.

Attività economiche ammissibili - Fatturato

Il Gruppo Nexi, tra i principali player operanti in Europa, offre soluzioni di pagamento digitali a Banche Partner, aziende, cittadini e Pubblica Amministrazione*. Tali soluzioni non rientrano esplicitamente nella Tassonomia UE, che allo stato attuale è focalizzata principalmente su attività economiche ad alti impatti in termini di emissione di anidride carbonica, come il settore del manifatturiero, la produzione di elettricità, l'edilizia e i trasporti. Il Gruppo Nexi ha valutato quindi il suo modello di business rispetto all'attività economica "8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività correlate" come rilevante per i primi due obiettivi ambientali - mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici. Il Gruppo ha tuttavia.. con "Tuttavia, le società del Gruppo Nexi non generano ricavi direttamente attribuibili alla suddetta attività economica, poiché essa rappresenta una singola componente di una gamma completa di servizi, rendendo pertanto non opportuno e potenzialmente fuorviante valutare l'attività economica come fonte di ricavi a sé stante. In conclusione, nel 2021 il Gruppo Nexi non ha quote di fatturato ammissibili ai sensi della Tassonomia EU.

* Per ulteriori dettagli sul modello di business del Gruppo Nexi si rimanda al Paragrafo 2.2 "Il modello di business" della Dichiarazione.

Attività economiche ammissibili - CapEx

Il KPI CapEx si riferisce all'incremento delle attività materiali e immateriali avvenuto nel corso del 2021 prima di ammortamenti, svalutazioni e rivalutazioni, inclusi quelli derivanti da impairment o dall'applicazione del criterio del fair value. Il KPI copre i costi contabilizzati per immobili, impianti e macchinari (IAS 16), attività immateriali (IAS 38) e investimento immobiliare (IAS 40).

Allo scopo della presente informativa, il Gruppo Nexi ha tenuto conto degli incrementi di attività materiali e immateriali del Gruppo indicate nella nota pari a €281.7M come riportato nel Bilancio Consolidato del Gruppo

La quota di CapEx ammissibili ai sensi della Tassonomia UE è rappresentata dalla parte delle spese in conto capitale, come precedentemente definite, relativa ad attività, processi o all'acquisto di asset associati alle attività economiche seguenti:



ATTIVITÀ 5.5

Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi: Nexi ha sostenuto spese in conto capitale per attrezzature a supporto del progetto "paperless".



ATTIVITÀ 6.5

Trasporti con moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri:

Nexi ha sostenuto spese di noleggio auto capitalizzate (IVA inclusa), a titolo di fringe benefit per dirigenti e altre figure chiave.



ATTIVITÀ 7.2

Ristrutturazione di edifici esistenti: Il Gruppo Nexi ha rinnovato nel corso dell'anno gli edifici della sede centrale di Milano, Italia e Norvegia per accogliere il progetto "Nuove modalità di lavoro".



ATTIVITÀ 7.3

Installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature per l'efficienza energetica:

Nexi ha sostenuto costi di manutenzione e ristrutturazione relativi alle nuove apparecchiature di illuminazione presso la sede centrale di Milano.



ATTIVITÀ 7.4

Installazione, manutenzione e riparazione di colonnine di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e parcheggi annessi agli edifici):

Nexi ha sostenuto costi capitalizzati relativi all'installazione di stazioni di ricarica del parco auto elettriche/ibride.



ATTIVITÀ 7.5

Installazione di dispositivi per la misurazione dell'efficienza degli edifici:

il Gruppo Nexi ha sostenuto costi capitalizzati relativi ai dispositivi di misurazione delle prestazioni dell'efficienza, per lo più relativi agli edifici in Norvegia.



ATTIVITÀ 7.7

Acquisto e proprietà di edifici: Nel 2021 Nexi ha investito nell'acquisto di parte degli immobili della sede milanese. In particolare, Nexi ha acquistato un immobile precedentemente affittato.



ATTIVITÀ 8.1

Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse: Nexi ha sostenuto nel corso dell'anno spese relative a costi di progetto per piattaforme di "full processing" (emissione, acquisizione, pagamenti) e acquisti di implementazioni hardware e data center.

In allineamento agli obiettivi di riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO₂ per l'Italia, definiti e approvati da SBTi, all'ambizioso impegno per raggiungere emissioni nette zero per il Gruppo entro il 2040 e agli altri interventi per contrastare il cambiamento climatico, il Gruppo Nexi sta lavorando su diversi fronti con iniziative mirate come dettagliato nel paragrafo 3.6 "Tutela dell'ambiente"

Nella tabella seguente sono riportati i valori di CapEx relativi alle attività del Gruppo Nexi nel 2021, incluso i valori di Nets acquisita in data 1 luglio 2021, come presentati nel Bilancio Consolidato.

(Valori in migliaia di Euro)

ATTIVITÀ ECONOMICHE	31 Dicembre 2021	
	CapEx valori	CapEx %
A. ATTIVITÀ ECONOMICHE AMMISSIBILI AI SENSI DELLA TASSONOMIA UE		
 5.5 - Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi	74	0,03 %
 6.5 - Trasporti con moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	942	0,33 %
 7.2 - Ristrutturazione di edifici esistenti	2.524	0,90 %
 7.3 - Installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature per l'efficienza energetica	1.002	0,36 %
 7.4 - Installazione, manutenzione e riparazione di colonnine di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e parcheggi annessi agli edifici)	63	0,02 %
 7.5 - Installazione di dispositivi per la misurazione dell'efficienza degli edifici	73	0,03 %
 7.7 - Acquisto e proprietà di edifici	40.000	14,20 %
 8.1 - Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	18.721	6,64 %
	63.399	22,51 %
B. ATTIVITÀ ECONOMICHE NON AMMISSIBILI AI SENSI DELLA TASSONOMIA UE		
	218.66	77,49 %
CAPEX TOTALI (A+B)	281.665	100,00 %

Attività economiche ammissibili - OpEx

Il KPI OpEx si riferisce ai costi relativi alla gestione di data centre e ad altre operazioni di gestione ICT, configurazione, riparazione e gestione di terminali POS e ATM, noleggio e manutenzione di auto, nonché spese immobiliari e altre spese di facility management. Come da Conto Economico, tutte le spese operative considerate rientrano nella voce "Altre spese amministrative".

La quota di OpEx, ammissibile ai sensi della Tassonomia EU, è rappresentata dalla quota parte dei costi operativi come sopra definiti, associati alle attività economiche elencate di seguito.



ATTIVITÀ 5.5

Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi: il Gruppo Nexi ha sostenuto costi di gestione dei rifiuti non pericolosi non capitalizzati (principalmente carta e toner per stampanti, oltre alla gestione ordinaria dei rifiuti).



ATTIVITÀ 6.5

Trasporti con moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri:

Nexi ha sostenuto spese di noleggio auto (IVA inclusa), come fringe benefit per manager e altre figure chiave.



ATTIVITÀ 6.6

Servizi di trasporto merci su strada: il Gruppo Nexi ha sostenuto spese di trasporto per la distribuzione dei terminali.



ATTIVITÀ 7.2

Ristrutturazione di edifici esistenti: il Gruppo Nexi ha sostenuto spese di ristrutturazione per Nets Norway.



ATTIVITÀ 7.3

Nexi ha installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature per l'efficienza energetica: Nexi ha sostenuto i costi di manutenzione ordinaria dei propri locali, per lo più relativi alle infrastrutture di illuminazione e ai relativi impianti.



ATTIVITÀ 7.5

Installazione di dispositivi per la misurazione dell'efficienza degli edifici:

Il Gruppo Nexi ha sostenuto costi non capitalizzati relativi ai servizi di gestione dell'energia per edifici e data center.



ATTIVITÀ 7.7

Acquisto e proprietà di edifici: Comprende la porzione di OpEx relativa alle spese di manutenzione ordinaria degli edifici di Nexi.



ATTIVITÀ 8.1

Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse: la quota di OpEx relativa alle spese operative relative all'elaborazione dei flussi contabili ricevuti e inviati ai Circuiti Nazionali ed Internazionali, con relativa liquidazione contabile, gestione dei terminali comprensiva di tutte le attività manutentive necessarie per garantire l'efficienza degli apparati per l'accettazione elettronica delle carte di pagamento (apparecchiature POS e apparecchiature EFT SERVER installate nella grande distribuzione e strutture alberghiere), attività di data center Nets esternalizzate a fornitori terzi e altre spese.

L'impegno del Gruppo Nexi nel migliorare ed efficientare i propri consumi energetici e ridurre i propri impatti sull'ambiente potrebbe generare maggiori quote di OpEx nei prossimi anni.

Nella tabella seguente sono riportati i valori di OpEx relativi alle attività del Gruppo Nexi nel 2021, incluso i valori di Nets acquisita in data 1 luglio 2021, come presentati nel Bilancio Consolidato.

(Valori in migliaia di Euro)

ATTIVITÀ ECONOMICHE	31 Dicembre 2021	
	OpEx valori	OpEx %
A. ATTIVITÀ ECONOMICHE AMMISSIBILI AI SENSI DELLA TASSONOMIA UE		
 5.5 - Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi	78	0,04 %
 6.5 - Trasporti con moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	80	0,04 %
 6.6 - Servizi di trasporto merci su strada	926	0,44 %
 7.2 - Ristrutturazione di edifici esistenti	85	0,04 %
 7.3 - Installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature per l'efficienza energetica	195	0,09 %
 7.5 - Installazione di dispositivi per la misurazione dell'efficienza degli edifici	62	0,03 %
 7.7 - Acquisto e proprietà di edifici	936	0,44 %
 8.1 - Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	129.682	61,13 %
	132.044	62,25 %
B. ATTIVITÀ ECONOMICHE NON AMMISSIBILI AI SENSI DELLA TASSONOMIA UE	80.092	37,75 %
TOTALE OPEX (A+B)	212.136	100,00 %



5

INDICATORI DEL GRI STANDARDS

INDICATORI DEL GRI STANDARDS

IL GRUPPO, LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT E LA MATRICE DI MATERIALITÀ

GRI 102-1 **“Nome dell’organizzazione”**
Nexi SpA, Capogruppo, Italia

GRI 102-3 **“Luogo della sede principale”**
Milano Corso Sempione 55 e 57, Italia

GRI 102-4 **GRI 102-4 “Luogo delle attività”**
Paesi in cui il Gruppo svolge attività significative:

- Italia
- Danimarca
- Austria
- Croazia
- Estonia
- Finlandia
- Germania
- Lettonia
- Lituania
- Norvegia
- Polonia
- Svezia
- Svizzera
- Regno Unito
- Slovenia

RESPONSABILITÀ ISTITUZIONALE, ETICA E INTEGRITÀ

GRI 102-22

COMPOSIZIONE DEL MASSIMO ORGANO DI GOVERNO E RELATIVI COMITATI

Composizione del CdA e dei Comitati Endoconsiliari di Nexi SpA	Ruolo nel CdA ⁽¹⁾	Comitato Strategico ⁽²⁾	Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità	Comitato Remunerazione e Nomine ⁽³⁾	Comitato Operazioni con Parti Correlate	Consigliere esecutivo	Amministratore indipendente
Michaela Castelli	Presidente	Membro	Membro	Membro			X
Giuseppe Capponcelli	Amministratore						
Paolo Bertoluzzo	Amministratore delegato	Presidente				X	
Luca Bassi	Amministratore	Membro		Membro			
Francesco Casiraghi	Amministratore		Membro	Membro			
Elisa Corghi	Amministratore		Presidente	Presidente	Presidente		X
Simone Cucchetti	Amministratore						
Federico Ghizzoni	Amministratore						
Maurizio Mussi	Amministratore						
Jeffrey David Paduch	Amministratore	Membro					
Antonio Patuelli	Amministratore				Membro		X
Marinella Soldi	Amministratore		Membro	Membro	Membro		X
Luisa Torchia	Amministratore						X
Bo Nilsson	Amministratore	Membro					
Stefan Goetz	Amministratore	Membro					

- (1) Nel 2021 due nuovi amministratori sono entrati a far parte del Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA, Bo Nilsson e Stefan Goetz, facendo aumentare il numero dei Consiglieri da 13 a 15.
- (2) Nel 2021 due nuovi membri sono entrati a far parte del Comitato Strategico, Bo Nilsson e Stefan Goetz, sono altresì cessati dall'incarico i membri del Comitato Strategico Francesco Casiraghi, Giuseppe Capponcelli e Simone Cucchetti.
- (3) Il Comitato Remunerazioni e Nomine e il Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità hanno subito, nel corso dell'esercizio 2021, modifiche nella loro composizione. Sino all'11 novembre 2021, infatti, tali Comitati erano composti in maggioranza da membri indipendenti (2/3); a partire da tale data, tuttavia, gli amministratori Luca Bassi e Francesco Casiraghi, non esecutivi e non indipendenti, sono cessati dall'incarico di membri di tali Comitati. Conseguentemente, è subentrata loro, in entrambi i casi, il Presidente.



205-2

COMUNICAZIONE E FORMAZIONE IN MATERIA DI POLITICHE E PROCEDURE ANTICORRUZIONE

Dipendenti formati sulle procedure anti-corruzione per categoria professionale	Nexi																	
	2021						2020						2019					
	Dirigenti		Quadri direttivi		Restante personale dipendente		Dirigenti		Quadri direttivi		Restante personale dipendente		Dirigenti		Quadri direttivi		Restante personale dipendente	
Nr; %	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]
Italia	57	89	671	97	1.118	98	35	37	489	70	864	72	28	29,5	327	51,3	740	61,9

Nexi Group ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾						
2021						
Nr; %	Dirigenti		Quadri direttivi		Restante personale dipendente	
	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]
Italia	57	89	671	97	1.118	98
Paesi nordici	9	-	-	-	35	-
DACH	5	-	26	-	187	-
Polonia	-	-	2	-	7	-
CEE	-	-	-	-	-	-
Totale	71		699	1	1.347	

(1) Il totale dipendenti per categoria utilizzato per calcolare le percentuali incluse nelle tabelle del "GRI 205-2" per Nexi è recuperato dal Libro Matricola, mentre per gli indicatori GRI 401-1 404-1 404-3 405-1 e 405-2 i totali sono calcolati considerando il tempo in cui il dipendente ha ricoperto lo specifico ruolo (specifico ruolo ricoperto per 50% o più del tempo durante l'anno).

(2) Nets ha lanciato il corso su anti-bribery and anti-corruption nel dicembre 2020. I dipendenti hanno completato il corso prima del periodo di riferimento della Dichiarazione e per questo non sono inclusi nella tabella sora riportata. (il corso è stato completato da 1.928 dipendenti precedentemente al secondo semestre 2021).

(3) La ripartizione geografica fornita nella tabella è variata rispetto alla ripartizione geografica riportata nella Dichiarazione 2020. L'approccio adottato nel 2021 riflette i significativi cambiamenti avvenuti nelle aree geografiche in cui opera il Gruppo dopo la fusione tra Nexi e Nets secondo la classificazione geografica riportata in Nota Metodologica.

Dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione	Nexi																	
	2021						2020						2019					
	Dirigenti		Quadri direttivi		Restante personale dipendente		Dirigenti		Quadri direttivi		Restante personale dipendente		Dirigenti		Quadri direttivi		Restante personale dipendente	
Nr; %	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]
Italia	52	81,3	489	70,1	792	69,3	25	26,3	343	49,1	563	47	28	29,5	327	51,3	740	61,9

Nexi Group ⁽¹⁾						
2021						
Nr; %	Dirigenti		Quadri direttivi		Restante personale dipendente	
	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]
Italia	52	81,3	489	70,1	792	69,3
Paesi nordici	1	-	9	-	0	-
DACH	7	-	38	-	264	-
Polonia	-	-	2	-	7	-
CEE	-	-	-	-	-	-
Totale	60		538	1.063		

(1) La ripartizione geografica fornita nella tabella è variata rispetto alla ripartizione geografica riportata nella Dichiarazione 2020. L'approccio adottato nel 2021 riflette i significativi cambiamenti avvenuti nelle aree geografiche in cui opera il Gruppo dopo la fusione tra Nexi e Nets secondo la classificazione geografica riportata in Nota Metodologica.

GRI 205-3

EPISODI DI CORRUZIONE ACCERTATI E AZIONI INTRAPRESE

Episodi di corruzione	Nexi Group		Nexi		
	Nr	2021	2021	2020	2019
Totale	-	-	-	-	-

GRI 206-1

AZIONI LEGALI PER COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE, ANTITRUST E PRATICHE MONOPOLISTICHE

Azioni legali in corso o concluse	Nexi Group		Nexi		
	Nr	2021	2021	2020	2019
Azioni legali accolte	-	-	-	-	-
Azioni legali non accolte	-	-	-	-	-
Totale	-	-	-	-	-

GRI 405-1

DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI

Composizione dei Comitati del Consiglio d'Amministrazione e del Consiglio interno per genere e fascia d'età	Nexi								
	2021								
	Nr, %	Donne (nr)	Donne (%)	Uomini (nr)	Uomini (%)	Età 30-50 (nr)	Età 30-50 (%)	Età >50 (nr)	Età >50 (%)
Consiglio di amministrazione	4	26,7	11	73,3	5	33,3	10	66,7	15
Comitato strategico	1	11,1	8	88,9	3	33,3	6	66,7	9
Comitato rischi e controllo e Sostenibilità	3	100,0	-	-	1	33,3	2	66,7	3
Comitato remunerazione e nomine	3	100,0	-	-	1	33,3	2	66,7	3
Comitato OPC (operazioni con Parti correlate)	2	66,7	1	33,3	1	33,3	2	66,7	3

Composizione dei Comitati del Consiglio d'Amministrazione e del Consiglio interno per genere e fascia d'età	Nexi								
	2020								
	Nr, %	Donne (nr)	Donne (%)	Uomini (nr)	Uomini (%)	Età 30-50 (nr)	Età 30-50 (%)	Età >50 (nr)	Età >50 (%)
Consiglio di amministrazione	4	31,0	9	69,0	7	53,8	6	66,7	13
Comitato strategico	1	14,0	6	86,0	5	71,4	2	66,7	7
Comitato rischi e controllo e Sostenibilità	2	67,0	1	33,0	2	66,7	1	66,7	3
Comitato remunerazione e nomine	2	67,0	1	33,0	2	66,7	1	66,7	3
Comitato OPC (operazioni con Parti correlate)	2	67,0	1	33,0	1	33,3	2	66,7	3

Composizione dei Comitati del Consiglio d'Amministrazione e del Consiglio interno per genere e fascia d'età	Nexi								
	2019								
	Nr, %	Donne (nr)	Donne (%)	Uomini (nr)	Uomini (%)	Età 30-50 (nr)	Età 30-50 (%)	Età >50 (nr)	Età >50 (%)
Consiglio di amministrazione	4	30,8	9	69,2	7	53,8	6	46,2	13
Comitato strategico	1	14,3	6	85,7	5	71,4	2	28,6	7
Comitato rischi e controllo e Sostenibilità	2	66,7	1	33,3	2	66,7	1	33,3	3
Comitato remunerazione e nomine	2	66,7	1	33,3	1	66,7	2	66,7	3
Comitato OPC (operazioni con Parti correlate)	2	66,7	1	33,3	0	33,3	3	100,0	3

Dipendenti per categoria professionale e genere	Nexi Group						Nexi					
	2021			2021			2020			2019		
Nr	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	216	64	280	82	15	97	76	19	95	76	19	95
Quadri direttivi	735	414	1.149	468	277	745	451	247	698	416	222	638
Restante personale dipendente	2.774	2.217	4.991	528	668	1.196	526	671	1.197	541	655	1.196
Totale	3.725	2.695	6.420	1.078	960	2.038	1.053	937	1.990	1.033	896	1.929

Dipendenti per categoria professionale e per età	Nexi Group ⁽¹⁾								Nexi							
	2021				2021				2020				2019			
Nr	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	1	171	107	279	-	50	47	97	-	59	36	95	-	58	37	95
Quadri direttivi	28	746	350	1.124	6	456	283	745	7	448	243	698	11	421	206	638
Restante personale dipendente	637	3.081	1.041	4.759	36	758	402	1.196	29	834	334	1.197	37	894	265	1.196
Totale	666	3.998	1.498	6.162	42	1.264	732	2.038	36	1.341	613	1.990	48	1.373	508	1.929

(1) La composizione per età dei dipendenti Nets non include nr. 258 dei dipendenti della società Polskie ePłatności, in quanto il dato non risulta disponibile con questo livello di dettaglio alla data della presente Dichiarazione.

Età media dei dipendenti per genere	Nexi Group						Nexi					
	2021			2021			2020			2019		
Nr	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Età media dei dipendenti	42,7	42,0	42,3	48,1	46,9	47,5	45,2	45,7	45,5	45,4	46,5	46,0

Dipendenti appartenenti a categorie protette per genere	Nexi ⁽¹⁾								
	2021			2020			2019		
Nr	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti con disabilità	41	47	88	39	38	77	38	37	75
Altre tipologie di dipendenti classificati come categorie protette	1	4	5	2	7	9	2	7	9
Totale	42	51	93	41	45	86	40	44	84

(1) L'indicatore non comprende dati per Nets, poiché le informazioni relative a disabilità o appartenenza a categorie protette non possono essere raccolte nel rispetto delle normative vigenti nei paesi in cui Nets opera.

GRI 417-3

CASI DI NON CONFORMITÀ RELATIVI ALLE COMUNICAZIONI DI MARKETING

Casi di non-compliance (e.g., trasparenza, marketing comunicazione)	Nexi Group		Nexi	
	2021	2021	2020	2019
Casi di non conformità con le normative che comportino un'ammenda o una sanzione	-	-	-	-
Casi di non conformità con le normative che comportino un avviso	-	-	-	-
Casi di avviso di non conformità con i codici di autoregolamentazione	-	-	-	-

GRI 418-1

DENUNCE COMPROVATE RIGUARDANTI LE VIOLAZIONI DELLA PRIVACY DEI CLIENTI E PERDITA DI DATI DEI CLIENTI

Reclami	Nexi Group		Nexi		
	nr	2021	2021	2020	2019
Reclami accolti		368	363	177	129
Reclami non accolti		-	-	-	-
Totale		368	363	177	129
Richieste ricevute da persone fisiche		346	346	155	-
Richieste ricevute da persone non fisiche		22	17	17	-
- di cui dall'autorità garante della Privacy		5	-	2	-

Reclami	Nexi Group		Nexi		
	nr	2021	2021	2020	2019
Reclami accettati		100,0	100,0	100,0	100,0
Reclami non accettati		-	-	-	-

GRI 419-1

NON CONFORMITÀ CON LEGGI E NORMATIVE IN MATERIA SOCIALE ED ECONOMICA

Episodi di non compliance	Nexi Group ⁽¹⁾		Nexi		
	nr	2021	2021	2020	2019
Totale		1	-	-	-
Valore monetario (euro)		400	-	-	-

(1) L'episodio di non compliance è stato riscontrato in Nets CEE d.o.o. Croatia. A valle di tale causa relativa, alla raccolta di dati personali sensibili, la società ha pagato una sanzione pari al valore monetario indicato nella tabella del GRI 419-1 (400 euro).

Per quanto riguarda le cause intentate dai dipendenti Nexi nel 2021, 3 controversie individuali e 3 controversie collettive sono terminate con conciliazione. Inoltre, 9 controversie individuali sono terminate con una sentenza.

Responsabilità verso le Persone

GRI 102-8

INFORMAZIONI SUI DIPENDENTI E GLI ALTRI LAVORATORI

Totale forza lavoro per genere	Nexi Group						Nexi					
	2021			2021			2020			2019		
Nr	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	3.725	2.695	6.420	1.078	960	2.038	1.053	937	1.990	1.033	896	1.929
Altri collaboratori ⁽¹⁾	24	12	36	24	12	36	25	25	50	28	20	48
- di cui stage	15	7	22	15	7	22	17	17	34	6	4	10
- di cui interinali	5	4	9	5	4	9	4	6	10	17	16	33
- di cui contratti di collaborazione	4	1	5	4	1	5	4	2	6	5	-	5
Totale	3.749	2.707	6.456	1.102	972	2.074	1.078	962	2.040	1.061	916	1.977

(1) La categoria "Altri collaboratori" non costituisce una quota rilevante della forza lavoro di Nets, per tale motivo i dati ad essi relativa non sono inclusi nell'indicatore.

Dipendenti per tipologia di impiego	Nexi Group						Nexi					
	2021			2021			2020			2019		
Nr	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	3.611	2.181	5.792	1.049	642	1.691	1.027	609	1.636	1.010	575	1.585
Part-time	114	514	628	29	318	347	26	328	354	23	321	344
Totale	3.725	2.695	6.420	1.078	960	2.038	1.053	937	1.990	1.033	896	1.929

Dipendenti per tipologia di impiego	Nexi								
	2021			2020			2019		
Nr	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	1.078	960	2.038	1.053	937	1.990	1.033	896	1.929
Indeterminato	1.078	960	2.038	1.053	936	1.989	1.023	892	1.915
Temporaneo	-	-	-	-	1	1	10	4	14

Dipendenti per area geografica	Nexi Group ⁽¹⁾		
	2021		
Nr	Uomini	Donne	Totale
Italia	1.078	960	2.038
Indeterminato	1.078	960	2.038
Temporaneo	-	-	-
Paesi nordici	1.347	773	2.120
Indeterminato	1.323	743	2.066
Temporaneo	24	30	54
DACH	577	353	930
Indeterminato	537	312	849
Temporaneo	40	41	81
Polonia	505	465	970
Indeterminato	412	290	702
Temporaneo	93	175	268
CEE	218	144	362
Indeterminato	216	142	358
Temporaneo	2	2	4
Totale	3.725	2.695	6.420

(1) La ripartizione geografica fornita nella tabella è variata rispetto alla ripartizione geografica riportata nella Dichiarazione 2020. L'approccio adottato nel 2021 riflette i significativi cambiamenti avvenuti nelle aree geografiche in cui opera il Gruppo dopo la fusione tra Nexi e Nets secondo la classificazione geografica riportata in Nota Metodologica.


NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Dipendenti entrati e usciti per genere ⁽¹⁾	Nexi Group						Nexi					
	2021			2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nr												
Dipendenti entrati	293	210	503	39	36	75	87	97	184	259	180	439
Dipendenti usciti	246	189	435	35	27	62	70	66	136	62	32	94
Totale (entrati - usciti)	47	21	68	4	9	13	17	31	48	197	148	345

(1) Per Nexi, la metodologia adottata per calcolare i dipendenti entrati e usciti è cambiata rispetto al 2020: nel 2021, il numero di dipendenti entrati include solo le nuove assunzioni, e non i reintegri da operazioni societarie o i distacchi infragruppo; analogamente, il numero di dipendenti in uscita include solo le uscite per cessazione, non distacchi parziali e fine distacco o i distacchi in uscita. Questa metodologia è stata adottata al fine di garantire la comparabilità con i dati di Nets.

Tasso di entrata e di uscita dei dipendenti per genere	Nexi Group						Nexi					
	2021			2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nr												
Dipendenti entrati	7,9	7,8	7,8	3,6	3,8	3,7	8,3	10,4	9,2	25,1	20,1	22,8
Dipendenti usciti	6,6	7,0	7,0	3,2	2,8	3,0	6,6	7,0	6,8	6,0	3,6	4,9

Dipendenti entrati e usciti per età	Nexi Group ⁽¹⁾								Nexi							
	2021				2021				2020				2019			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Nr																
Dipendenti entrati	163	288	24	475	21	51	3	75	10	145	29	184	29	287	123	439
Dipendenti usciti	98	264	50	412	7	43	12	62	7	100	29	136	7	56	31	94
Totale (entrati - usciti)	65	24	-26	63	14	8	-9	13	3	45	-	48	22	231	92	345

(1) Il numero dei dipendenti nella tabella relativa ai "Dipendenti entrati e usciti per genere" non corrisponde a quanto riportato nella tabella relativa ai "Dipendenti entrati e usciti per età" poiché la società Polskie ePłatności, per alcuni dipendenti, non registrata la fascia d'età. Questi dipendenti sono pertanto esclusi dalla tabella "Dipendenti entrati e usciti per età".

Tasso di entrata e di uscita dei dipendenti per età	Nexi Group								Nexi							
	2021				2021				2020				2019			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
%																
Dipendenti entrati	24,5	7,2	1,6	7,7	50,0	4,0	0,4	3,7	27,8	10,8	4,7	9,2	60,4	20,9	24,2	22,8
Dipendenti usciti	14,7	6,6	3,3	6,7	16,7	3,4	1,6	3,0	19,4	7,5	4,7	6,8	14,6	4,1	6,1	4,9

Dipendenti entrati e usciti per area geografica	Nexi					
	2021		2020		2019	
	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti
Nr						
Italia	75	62	184	136	439	94

Nexi Group ⁽¹⁾		
2021		
Nr	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti
Italia	75	62
Paesi Nordici	194	199
DACH	108	80
Polonia	105	73
CEE	21	21
Totale	503	435

(1) La ripartizione geografica fornita nella tabella è variata rispetto alla ripartizione geografica riportata nella Dichiarazione 2020. L'approccio adottato nel 2021 riflette i significativi cambiamenti avvenuti nelle aree geografiche in cui opera il Gruppo dopo la fusione tra Nexi e Nets secondo la classificazione geografica riportata in Nota Metodologica.

Tasso di entrata e uscita dei dipendenti per area geografica	Nexi					
	2021		2020		2019	
	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti
%						
Italia	3,7	3,0	9,2	6,8	22,8	4,9

Nexi Group ⁽¹⁾		
2021		
%	Dipendenti entrati	Dipendenti usciti
Italia	3,7	3,0
Paesi Nordici	9,1	9,4
DACH	11,6	8,6
Polonia	10,8	7,5
CEE	5,8	5,8

(1) La ripartizione geografica fornita nella tabella è variata rispetto alla ripartizione geografica riportata nella Dichiarazione 2020. L'approccio adottato nel 2021 riflette i significativi cambiamenti avvenuti nelle aree geografiche in cui opera il Gruppo dopo la fusione tra Nexi e Nets secondo la classificazione geografica riportata in Nota Metodologica.

GRI 403-9

INFORTUNI SUL LAVORO ⁽¹⁾

Infortunati	Nexi Group						Nexi					
	2021			2021			2020			2019		
Nr	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortunati	2	1	3	1	1	2	-	1	1	2	1	3
<i>di cui occorsi ai dipendenti</i>	2	1	3	1	1	2	-	1	1	2	1	3
<i>di cui occorsi a lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione ⁽²⁾</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Tassi di infortuni	Nexi Group						Nexi					
	2021			2021			2020			2019		
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	0,4	0,3	0,3	0,7	0,8	0,7	-	0,8	0,3	1,3	0,8	1,1

(1) L'indicatore è stato introdotto dal nuovo standard di rendicontazione GRI sulla salute e sicurezza sul lavoro, entrato in vigore a partire da gennaio 2021 e già integrato in Dichiarazione 2020. Pertanto, i dati sopra riportati per il 2020 differiscono rispetto a quanto rendicontato nella Dichiarazione 2019 in cui le informazioni erano impostate secondo i requisiti dello standard precedentemente in vigore, per il quale si registravano solo 2 infortuni sul lavoro. I tassi per il 2020 sono stati calcolati su tutti i dipendenti senza esclusione. Il calcolo è stato effettuato secondo la seguente formula "numero di infortuni sul lavoro registrabili / numero di ore lavorate x 1.000.000 di ore lavorate".

(2) Nets considera come "Lavoratori che non sono dipendenti" la sua forza lavoro di Facility Management in outsourcing e il suo più grande fornitore che fornisce supporto allo sviluppo e alla manutenzione delle applicazioni."

GRI 404-1

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE

Ore medie di formazione per categoria professionale e genere	Nexi Group ^{(1) (2) (3)}						Nexi ^{(1) (3)}					
	2021			2021			2020			2019		
Nr	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	4.028	670	4.698	4.028	646	4.674	2.099	592	2.691	1.918	524	2.441
Quadri direttivi	13.714	10.869	24.583	13.492	10.729	24.221	14.861	10.034	24.895	18.231	9.293	27.524
Restante personale dipendente	13.706	19.249	32.955	13.225	18.948	32.173	14.175	17.739	31.914	21.906	26.088	47.994
Totale	31.448	30.788	62.236	30.745	30.323	61.068	31.135	28.365	59.500	42.055	35.904	77.959

Ore di formazione per categoria professionale e genere	Nexi Group ⁽³⁾						Nexi ⁽³⁾					
	2021			2021			2020			2019		
Nr	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore medie di formazione fornite ai dirigenti	45,3	35,3	43,5	49,1	43,1	48,2	27,6	32,9	28,6	25,2	27,6	25,7
Ore medie di formazione fornite ai Quadri direttivi	26,8	36,0	30,2	28,8	38,7	32,5	33,0	40,6	35,7	43,8	41,9	43,1
Ore medie di formazione fornite ai dipendenti restanti	16,4	21,4	19,0	25,0	28,4	26,9	27,2	26,5	26,8	40,5	39,8	40,1
Ore medie di formazione fornite ai dipendenti	21,9	25,3	23,5	28,5	31,6	30,0	29,6	30,3	29,9	40,7	40,1	40,4

Numero totale di dipendenti che hanno ricevuto formazione sulla sicurezza informatica per categoria di dipendenti	Nexi Group ⁽³⁾			Nexi ⁽³⁾					
	2021			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nr									
Dirigenti	53	11	64	53	11	64	5	3	8
Quadri direttivi	442	263	705	438	255	693	89	51	140
Restante personale dipendente	528	676	1.204	484	652	1.136	57	78	135
Totale	1.023	950	1.973	975	918	1.893	151	132	283

(1) I dirigenti di Nexi hanno usufruito di un maggior numero di ore di formazione nel 2021. Questo perché nel 2020 la pandemia da Covid-19 ha causato difficoltà nel portare a termine il completamento della formazione. Inoltre, nel 2021 sono stati realizzati programmi di apprendimento specifici per i dirigenti di Nexi (Leadership e Management Academy).

(2) Per questo primo anno di rendicontazione per Nets è stato considerato solo il numero di ore di formazione per cui era disponibile la ripartizione richiesta dall'indicatore GRI, e quindi il valore non è rappresentativo del totale della formazione erogata.

(3) Nel 2021, nonostante il proseguimento della pandemia, Nexi ha aumentato le ore di formazione erogate e il numero di beneficiari dei corsi poiché sono state modificate le modalità di erogazione dei training, prediligendo la fruizione online.

GRI 404-3

PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE

Dipendenti coinvolti nel sistema di PM per categoria professionale e genere ⁽¹⁾	Nexi ⁽²⁾								
	2021			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
%									
Dirigenti	95,1	93,3	94,8	98,7	94,7	97,9	98,7	94,7	97,9
Quadri direttivi	98,7	96,4	97,9	97,1	96,0	96,7	96,9	96,4	96,7
Restante personale dipendente	97,5	99,0	98,3	96,8	95,4	96,0	96,7	97,7	97,2

(1) I dati di Nets non sono inclusi perché, come illustrato nella Sezione 3, capitolo "Responsabilità verso le Persone", il processo di Performance review si basa su dialogo frequente tra il dipendente e il manager.

(2) I dati non comprendono i dipendenti entrati in organico nell'ultimo trimestre 2021. I dirigenti di Nets, che sono distaccati in Nexi, non rientrano nel percorso di PM e sono inclusi nel denominatore per il calcolo della percentuale. La totalità dei dirigenti in perimetro Nexi è stata coinvolta nel sistema di PM."

GRI 405-1

DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA DIPENDENTI

Dipendenti per categoria professionale e genere	Nexi Group						Nexi					
	2021			2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nr												
Dirigenti	216	64	280	82	15	97	76	19	95	76	19	95
Quadri direttivi	735	414	1.149	468	277	745	451	247	698	416	222	638
Restante personale dipendente	2.774	2.217	4.991	528	668	1.196	526	671	1.197	541	655	1.196
Totale	3.725	2.695	6.420	1.078	960	2.038	1.053	937	1.990	1.033	896	1.929

Dipendenti per categoria professionale e per età	Nexi Group ⁽¹⁾								Nexi							
	2021				2021				2020				2019			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Nr																
Dirigenti	1	171	107	279	-	50	47	97	-	59	36	95	-	58	37	95
Quadri direttivi	28	746	350	1.124	6	456	283	745	7	448	243	698	11	421	206	638
Restante personale dipendente	637	3.081	1.041	4.759	36	758	402	1.196	29	834	334	1.197	37	894	265	1.196
Totale	666	3.998	1.498	6.162	42	1.264	732	2.038	36	1.341	613	1.990	48	1.373	508	1.929

(1) La composizione per età dei dipendenti Nets non include nr. 258 dei dipendenti della società ePłatności, in quanto il dato non risulta disponibile con questo livello di dettaglio alla data della presente Dichiarazione.

Età media dei dipendenti per genere	Nexi Group						Nexi					
	2021			2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nr												
Età media dei dipendenti	42,7	42,0	42,3	48,1	46,9	47,5	45,2	45,7	45,5	45,4	46,5	46,0

Dipendenti appartenenti a categorie protette per genere	Nexi ⁽¹⁾								
	2021			2021			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nr									
Dipendenti con disabilità	41	47	88	39	38	77	38	37	75
Altre tipologie di dipendenti classificati come categorie protette	1	4	5	2	7	9	2	7	9
Totale	42	51	93	41	45	86	40	44	84

GRI 405-2

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI

Rapporto retribuzione e remunerazione donne/ uomini ⁽¹⁾	Nexi Group ⁽²⁾⁽³⁾				Nexi			
	2021		2021		2020		2019	
	Uomini	Totale	Uomini	Totale	Uomini	Totale	Uomini	Totale
Nr								
Dirigenti	91,0	87,9	87,4	86,4	92,7	89,8	91,4	88,6
Quadri direttivi	83,6	82,2	91,2	90,6	90,4	89,9	89,7	89,5
Restante personale dipendente	80,8	79,2	91,8	91,8	91,8	92,0	93,3	89,6
Totale	85,2	84,0	90,1	89,6	91,6	90,6	91,5	89,2

(1) La categoria "Dirigenti" non include i dati relativi all'Amministratore Delegato e ai suoi primi riporti. La retribuzione base corrisponde alla remunerazione annua lorda (RAL). La remunerazione è calcolata come retribuzione più qualsiasi sistema incentivante come bonus/ricompense.

(2) Tra i dati di Nets non sono inclusi i dati di due società parte di Polskie ePłatności in quanto non disponibili con questo livello di dettaglio alla data della presente Dichiarazione.

(3) I divari retributivi di genere tra uomini e donne sono stati calcolati e riportati solo a livello di Gruppo e non sono in grado di riflettere le differenze strutturali dei mercati e dei ruoli locali nelle diverse aree geografiche con peculiarità non comparabili tra loro.

GRI 406-1

EPISODI DI DISCRIMINAZIONE E MISURE CORRETTIVE ADOTTATE

Casi di discriminazione	Nexi Group		Nexi	
	2021		2020	
	Uomini	Uomini	Uomini	Uomini
Nr				
Numero di casi comprovati di discriminazione	-	-	-	-

MODERNIZZAZIONE E PROGRESSO DEI PAESI EUROPEI

GRI 102-13 ADESIONE AD ASSOCIAZIONI

Le principali associazioni a cui il Gruppo Nexi aderisce

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

EPIF – EUROPEAN PAYMENT INSTITUTIONS FEDERATION	Associazione che riunisce i fornitori di servizi di pagamento indipendenti con sede in Europa. L'EPIF agisce come un forum per scambiare opinioni, formare posizioni comuni, scambiare best practice e fornire una vasta gamma di informazioni ai suoi membri e a un pubblico più esteso. L'EPIF incontra regolarmente altri stakeholder nel processo di definizione degli standard UE sui pagamenti (banche, commercianti, utenti e regolatori).
PSMEG – PAYMENT SYSTEM MARKET EXPERT GROUP	L'obiettivo del gruppo di esperti è quello di consigliare la Commissione nel settore dei pagamenti e di assistere la Commissione nella preparazione di atti legislativi o iniziative politiche riguardanti i pagamenti, comprese le questioni di prevenzione delle frodi relative al settore dei pagamenti e agli utenti
EFIP – EUROPEAN FORUM FOR INNOVATION IN PAYMENTS	Il Forum europeo per l'innovazione dei pagamenti (EFIP) è un'iniziativa informale congiunta della BCE e della Commissione europea. L'obiettivo principale del Forum è contribuire a una maggiore efficienza economica e a un mercato unico sempre più solido, promuovendo lo sviluppo di un sistema integrato, innovativo e competitivo per i pagamenti al dettaglio nell'UE. Il Forum costituisce una piattaforma per lo scambio di informazioni e opinioni su questioni di interesse comune per tutte le parti interessate.
ECSG – EUROPEAN CARD STAKEHOLDERS GROUP	L'ECSG è un gruppo multi-stakeholder il cui compito principale è la definizione dei requisiti SEPA per i servizi basati sulle carte. L'adesione è aperta a qualsiasi entità attiva nel mercato dei servizi legati alle carte o basati sulle carte in uno Stato membro del SEE. L'ECSG riunisce settori industriali lungo la catena del valore dei servizi basati sulle carte.
EPSM – EUROPEAN ASSOCIATION OF PAYMENT SERVICE PROVIDERS FOR MERCHANTS	L'EPSM è un'associazione commerciale senza scopo di lucro di fornitori di servizi di pagamento per i commercianti. Gli obiettivi principali di EPSM sono rappresentare gli interessi dei suoi membri e fornire una piattaforma per lo scambio di notizie, informazioni e opinioni sul mercato europeo dei pagamenti.
EPI – EUROPEAN PAYMENTS INITIATIVE	31 banche/istituti di credito europei e 2 acquirenti terzi hanno lanciato questa iniziativa per creare una nuova soluzione di pagamento paneuropea che sfrutta i pagamenti istantanei e le carte.
CONSIGLIO DANESE PER I PAGAMENTI	Il Danish Payments Council è un forum per la collaborazione in materia di pagamenti per i consumatori e le imprese. Il Consiglio è stato istituito dalla Danmarks Nationalbank e comprende i rappresentanti di una vasta gamma di soggetti interessati all'infrastruttura dei pagamenti danese.
CAMERA DI COMMERCIO DANESE	La Camera di Commercio Danese è la rete per l'industria dei servizi in Danimarca. È una delle più grandi organizzazioni professionali di business in Danimarca, il cui obiettivo è quello di rendere più facile la gestione di un business attraverso l'influenza politica e lo sviluppo di politiche.
L'ORGANIZZAZIONE DANESE DEI DATORI DI LAVORO DEL SETTORE FINANZIARIO	L'Organizzazione Danese dei Datori di Lavoro del Settore Finanziario negozia le condizioni di lavoro e i contratti collettivi per il settore e mira a promuovere l'ambiente normativo del settore finanziario.
THE DANISH ICT INDUSTRY ASSOCIATION	La Danish ICT Industry Association è il più grande rappresentante indipendente della comunità imprenditoriale ICT in Danimarca e mira a rafforzare la posizione competitiva internazionale e l'efficacia dei costi, lavorando su questioni legislative e normative con le principali parti interessate.
ICT NORWAY	ICT Norway è il gruppo di interesse per l'industria ICT norvegese. ICT Norway lavora per allargare il mercato e rimuovere gli ostacoli, aumentare il valore per l'industria. Inoltre aiuta a ridurre l'esposizione al rischio, la cooperazione R&S e l'accesso al capitale e ai consorzi.
CARD PAYMENT SWEDEN	Card Payment Sweden (CPS) è un'associazione industriale di acquirenti ed emittenti di carte che promuove l'uso dei pagamenti contactless con carta in Svezia. CPS vuole che il mercato svedese continui a godere di transazioni di pagamento contactless sicure, efficienti e commercialmente fattibili, che andranno a beneficio della società nel suo complesso.
FINANCE FINLAND	Finance Finland mira a influenzare la regolamentazione e il processo decisionale che riguarda il settore finanziario in Finlandia, aumentando la consapevolezza dei decisori dell'impatto che la regolamentazione ha sul settore finanziario e, in definitiva, sulla società. Nets porta la sua esperienza nei processi legislativi e prende parte alla discussione sociale ogni volta che riguarda il settore finanziario. Finance Finland rappresenta anche i datori di lavoro del settore finanziario nel mercato del lavoro.
CAMERA DI COMMERCIO E INDUSTRIA ESTONE (ECCI)	La Camera di Commercio e Industria Estone (ECCI) è la più grande organizzazione di rappresentanza estone di imprenditori ed è stata fondata per rappresentare e proteggere gli interessi comuni di commercianti, produttori, banchieri e armatori estoni. La missione della ECCI è quella di sviluppare l'imprenditorialità in Estonia attraverso servizi commerciali e giocando un ruolo attivo nella progettazione della politica economica.

BVZI – GERMAN FEDERATION ASSOCIATION OF PAYMENT AND E-MONEY INSTITUTIONS	L'obiettivo di BVZI è di agire nell'interesse comune dei suoi membri nei suoi rapporti con le autorità legislative, l'autorità federale di vigilanza finanziaria (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)), la Banca federale tedesca (Deutsche Bundesbank), la Comunità bancaria tedesca (Deutsche Kreditwirtschaft), il Ministero federale delle finanze tedesco (Bundesfinanzministerium) e le organizzazioni di carte di pagamento.
DFKA – DEUTSCHE FACHVERBAND FÜR KASSEN UND ABRECHNUNGS-SYSTEMTECHNIKIM BARGELD	La DFKA è un'associazione professionale imprenditoriale che rappresenta gli interessi dei suoi membri e dell'industria.
BdS – BUNDESVERBAND DIE SYSTEMGASTRONOMIE	L'Associazione Federale del Sistema Gastronomico eV (BdS) è un'associazione di datori di lavoro e di imprese che negozia i contratti collettivi e influenza le parti interessate attraverso lo sviluppo di politiche.
HGK – CAMERA DELL'ECONOMIA CROATA	La Camera dell'Economia Croata è un'organizzazione professionale e d'affari indipendente di tutte le persone giuridiche che si occupano di affari.
PONIP - POLSKA ORGANIZACJA NIEBANKOWYCH INSTYTUCJI PŁATNOŚCI	Il PONIP mira a proteggere i diritti comuni e a rappresentare gli interessi dei membri associati presso gli organismi della pubblica amministrazione, i sindacati e altre organizzazioni e istituzioni.
ZBP – ASSOCIAZIONE BANCARIA POLACCA	L'Associazione Bancaria Polacca rappresenta e protegge gli interessi comuni delle banche membri, tra le tante attività valuta il rispetto dei regolamenti giuridici relativi alle banche, partecipa al lavoro legislativo delle commissioni legislative del Sejm e del Senato, coopera con la Banca Nazionale, il governo e i ministeri competenti nell'area di funzionamento dei regolamenti giuridici applicabili al sistema bancario polacco, promuove il settore bancario e i servizi finanziari, aiuta a costruire l'infrastruttura interbancaria.
CONSIGLIO NAZIONALE DEI PAGAMENTI – BANK OF SLOVENIA	Il Consiglio Nazionale dei Pagamenti fornisce un dialogo tra tutti i principali attori del mercato dei servizi di pagamento. L'obiettivo è quello di sostenere uno sviluppo equilibrato e sostenibile del mercato dei servizi di pagamento sicuri ed efficienti in Slovenia, e di assicurare il suo adattamento ai cambiamenti nell'arena internazionale e un posto adeguato all'interno dell'area unica dei pagamenti in euro (SEPA)

Gruppo Nexi partnership e collaborazioni

Luiss Business School	Nexi è partner della Luiss Business School; i dipendenti del Gruppo hanno la possibilità di partecipare agli MBA promossi dalla scuola stessa, e i Manager sono coinvolti in testimonianze (lectures) e nella preparazione di project work per gli studenti dei Master stessi.
RCS Academy Business School	Nexi partecipa attivamente (advisory board, testimonianze, comitato scientifico, project work) e/o sponsorizza master legati a innovazione, digital e trasformazione: Innovation Management & Digital Transformation, HR Management nella trasformazione digitale, nuovi modelli di gestione e valorizzazione del capitale umano e Digital Marketing & Social Communication.
The Human Resources Community	Nexi partecipa tramite contributi e testimonianze dei propri Manager nei maggiori eventi rivolti ad aziende nazionali e multinazionali per lo scambio di conoscenze e competenze su temi HR. In Partnership con HRC sono stati inoltre realizzati nel 2021 progetti di formazione e aggiornamento per la struttura interna HR e sono stati destinati a quasi la totalità della popolazione aziendale spazi giornalieri di apprendimento on line nei mesi di lavoro da remoto (learning square).
ELIS	Nel 2020 Nexi ha attivato la collaborazione con ELIS, realtà educativa non profit che ha al suo centro la persona e il lavoro. Tramite borse di studio, Nexi sostiene giovani studenti di ingegneria informatica non abbienti che si specializzano su tematiche di innovazione quali Cybersecurity & Blockchain, Data Analytics, Machine Learning & Software Development presso l'Innovation Hub del Politecnico di Milano.

CENTRALITÀ DEL CLIENTE

GRI 103-2C RECLAMI

Numero di reclami e principali motivazioni		Nexi Group ⁽¹⁾				Nexi			
		2021		2021		2020		2019	
Categorie	Descrizioni	[nr]	[% sul totale]	[nr]	[% sul totale]	[nr]	[% sul totale]	[nr]	[% sul totale]
Risultato della controversia dopo la sua definizione	Il cliente non è d'accordo con la disputa	3.072	17	3.042	36,7	4.763	51,9	4.433	59,5
Termini e condizioni dei contratti	Il contratto firmato prevede termini e condizioni (economiche o di servizio) che il cliente dichiara essere stati applicati diversamente	2.409	13,3	2.389	28,8	1.647	18	1.316	17,7
Programma di fedeltà #iosi	Il cliente reclama in merito al programma fedeltà (premi, fees, punti,...)	952	5,3	952	11,5	1.304	14,2	152	2,0
Servizi accessori alle carte (produzione e consegna di report, assicurazione, fornitura di codici PIN, consegna di duplicati dopo un blocco carta, consegna di nuove carte, ...)	Reclami di titolari di carta su una serie di servizi connessi alla carta	434	2,4	431	5,2	304	3,3	497	6,7
Installazione e manutenzione di terminal POS	Reclami di commercianti su installazione e manutenzione di terminal POS	1.234	6,8	259	3,1	180	2	170	2,3
Informazioni corrette/complete nelle fasi di contatto	Il cliente dichiara di aver ricevuto informazioni poco chiare/incomplete/non corrette durante le fasi di contatto	128	0,7	128	1,5	97	1,1	135	1,8
Covid 19	I commercianti lamentano di aver ricevuto addebiti di commissioni durante i periodi di lockdown / i commercianti T&E merchants lamentano circa le regole di Circuito che garantiscono rimborso ai possessori di carta sulla base di servizi non forniti per effetto della pandemia	123	0,7	123	1,5	183	2	-	0,0
Processi di autorizzazione	Il cliente reclama circa un'autorizzazione negata, una revoca non processata	121	0,7	121	1,5	64	0,7	60	0,8
Accessibilità al Call Center (IVR e operatore)	Il cliente dichiara che l'IVR non è user friendly o ci sono lacune di servizio	110	0,6	92	1,1	77	0,8	31	0,4
Altre motivazioni	-	9.530	52,6	750	9,1	556	6,1	672	8,9
Totale		18.113	100	8.287	100	9.175	100	7.466	100

(1) La categoria "Altre motivazioni" incide in maniera significativa sul totale dei reclami ricevuti dal Gruppo poiché include i reclami raccolti dalle diverse società del Gruppo, ognuna delle quali adotta un proprio approccio di classificazione. Per Nexi le principali categorie incluse in "Altre motivazioni" sono "Accesso/funzionamento di sito/app" (nr. 73), "Misure di sicurezza" (nr. 71) e "Customer care service" (nr. 56). Per Nets le principali categorie incluse in "Altre motivazioni" sono "Servizi di pagamento" (nr. 33) e "Tempi/ritardi del trasferimento di denaro" (nr. 28).

Esito dei reclami	Nexi Group				Nexi			
	2021		2021		2020		2019	
Status/ Esito	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]	[nr]	[%]
Accolti	2.739	27,9	1.679	20,3	1.428	15,6	1.555	20,8
Non accolti	6.836	69,6	6.561	79,2	7.591	82,7	5.857	78,4
In lavorazione	55	0,6	47	0,6	156	1,7	54	0,7
Non tracciati	8.483	2,0	-	-	-	-	-	-
Totale	18.113	100	8.287	100	9.175	100	7.466	100

CATENA DI FORNITURA

GRI 204-1 PROPORZIONE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI ⁽¹⁻²⁾

Proporzione di spesa verso fornitori locali	Nexi		
	2021	2020	2019
%	[nr]	[nr]	[nr]
Spesa per l'approvvigionamento su fornitori locali (italiani)	91,0	94,0	93,0
Spesa per l'approvvigionamento su fornitori esteri	9,0	6,0	7,0
Totale	100	100	100

Nexi Group ⁽³⁾	
2021	
Italia	91,0
Paesi nordici	78,1
DACH	83,4
Polonia	97,7
CEE	76,4

- (1) Come definizione di fornitori locali, il Gruppo Nexi considera persone o organizzazioni che sono basate nelle aree geografiche Italia, Paesi nordici (Danimarca, Norvegia, Svezia, Finlandia, Estonia, Lettonia, Lituania e Regno Unito), DACH (Germania, Austria e Svizzera), Polonia e CEE (Croazia e Slovenia) e che offrono prodotti o servizi alle società del Gruppo collegate nelle specifiche aree geografiche.
- (2) La proporzione di spesa verso fornitori locali è calcolata considerando a numeratore la spesa verso fornitori "locali" (quindi basati nelle stesse aree geografiche dei siti operativi del Gruppo) e al denominatore la spesa totale per i fornitori degli stessi siti operativi.
- (3) Parte dei dati di Nets Svizzera Ltd (Ex CCV Svizzera Ltd) e Nets Denmark A/S non sono incluse nel totale dei valori di Nets per non disponibilità degli stessi alla data della presente Dichiarazione.

TUTELA DELL'AMBIENTE

GRI 301-1 MATERIALI UTILIZZATI PER PESO O VOLUME

Materiali per tipologia ⁽¹⁾	Nexi Group ⁽³⁾		Nexi	
	2021	2021	2020	2019 ²
t				
Materiali rinnovabili utilizzati	61,9	11,8	6,9	27,9
Materiali non rinnovabili utilizzati	406,0	277,2	181,9	46,9
Totale	467,9	289,0	188,8	74,7

- (1) I "Materiali non rinnovabili utilizzati" includono scatole di imballaggio, cartone, buste, cartucce, plastica (per la personalizzazione delle carte di pagamento), buste in plastica per l'invio delle carte di pagamento. La categoria "materiali rinnovabili utilizzati" include carta riciclata e carta non riciclata.
- (2) La disclosure del 2019 non include i dati relativi ai materiali utilizzati per le carte di pagamento di Nexi Payments.
- (3) Gli uffici di Nets Denmark UK Branch Edigard Latvia, la filiale Nets Denmark A/S Eesti, la Branch Nets Denmark A/S Latvia e la Branch Nets Denmark A/S Lithuania sono non materiali per il perimetro di reporting in termini dimensionali (ovvero rispetto al numero di dipendenti operativi nella sede) e sono quindi escluse dalle tabelle.

GRI 302-1 ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE¹

GRI 305-1 EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1)¹

GRI 305-2 EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)¹

Consumi di energia	Nexi Group		Nexi	
	2021	2021	2020	2019
Emissioni dirette – Scope 1 (tCO₂e)⁽²⁾	2.038,7	971,7	1.075,5	1.189,1
Totale energia diretta (Gj)	31.551,6	16.352,0	17.635,3	21.363,1
-rinnovabile (Gj)	497,2	497,2	1.011,8	846,6
-di cui energia da fotovoltaico auto-prodotta (kWh)	138.113,9	138.113,9	281.052,0	235.153,0
-di cui energia geotermica auto-prodotta (kWh)	-	-	-	-
-non rinnovabile (Gj)	31.056,6	15.854,8	16.623,5	20.516,6
-di cui consumo di gas naturale (m ³) ⁽³⁾	138.199,8	109.085,4	176.280,5	306.977,0
-di cui consumo di gasolio e olio combustibile per gruppi elettrogeni (litri) ⁽⁴⁾	8.075,0	-	2.350,0	n.d.
-di cui consumo di benzina riferibile alla flotta aziendale (litri) ⁽⁵⁾	143.187,4	57.952,8	9.845,7	6.323,3
-di cui consumo di diesel per auto aziendali (litri) ⁽⁵⁾	397.242,2	115.137,0	140.872,7	212.724,5
-di cui ulteriori consumi flotta aziendale (stima - l benzina) ⁽⁶⁾	44.373,9	44.373,9	6.968,9	n.d.
-di cui ulteriori consumi flotta aziendale (stima - l gasolio) ⁽⁶⁾	94.533,8	94.533,8	94.721,0	n.d.
Emissioni indirette – Scope 2 (tCO₂e) (Location Based)⁽⁷⁾	4.432,0	2.524,3	3.281,8	3.786,1
Emissioni indirette – Scope 2 (tCO₂e) (Market Based)⁽⁷⁾	3.630,5	75,9	91,6	242,2
Totale energia indiretta (Gj)	64.019,3	35.535,5	40.105,4	43.613,5
-rinnovabile (Gj)	35.152,9	34.285,2	38.564,8	40.836,6
-di cui energia elettrica acquistata dalla rete coperta da Garanzie di Origine per le sedi del Gruppo (KWh) ⁽⁸⁾	7.331.862,7	7.090.831,7	8.614.778,2	11.343.507,0
-di cui energia elettrica acquistata dalla rete coperta da Garanzie di Origine per le attività dei Data Center di proprietà del Gruppo (KWh) ⁽⁹⁾	2.432.845,3	2.432.845,3	2.097.668,8	-
-non rinnovabile (Gj)	28.866,4	1.250,2	1.540,6	2.776,9
-di cui energia elettrica non rinnovabile acquistata dalla rete (kWh) ⁽¹⁰⁾	6.659.627,6	-	-	346.532,0
-di cui energia elettrica non rinnovabile per i consumi delle auto ibride plug-in (stima kWh) ⁽¹¹⁾	78.332,0	57.625,1	8.046,6	n.d.
-di cui teleriscaldamento (KWh) ⁽¹²⁾	960.830,8	193.101,0	243.090,0	245.760,0
-di cui teleraffrescamento (KWh) ⁽¹²⁾	319.640,2	96.560,0	176.800,0	179.060,0

(1) Gli uffici di Nets Denmark UK Branch, Edigard Latvia, le filiali di Nets Denmark A/S Eesti e Nets Denmark A/S Latvia e Nets Denmark A/S Lithuania non sono materiali per il perimetro di reporting in termini dimensionali (ovvero per il numero di dipendenti che lavorano nel sito) e sono per questo motivo esclusi dalle tabelle. Per 22 auto ibride sono inclusi solo il consumo di benzina e diesel poiché non è stato possibile stimare la quantità di elettricità consumata.

(2) Per Nets, le emissioni da Scope 1 relative a Ratepay si riferiscono all'anno 2020 a causa della difficoltà nel reperire i dati nell'anno di rendicontazione 2021.

(3) Per Nexi, i consumi del mese di dicembre sono stati stimati sulla base dei consumi di dicembre 2020, a causa della non disponibilità dei dati alla data della presente Dichiarazione.

(4) Per il data center di Nets in Norvegia, il consumo di petrolio è stato stimato.

(5) Per Nexi, i dati si riferiscono alle auto aziendali di Mercury Payments Services e alle auto aziendali di Nexi SpA, Nexi Payments e Helpline fornite di carta carburante. Il consumo di diesel e benzina è calcolato in base a report esterno fornito dal fornitore. Per Nets CEE, le stime sono state effettuate sulla base dei consumi dell'anno precedente. Tre auto aziendali in Finlandia sono state escluse a causa della mancanza di dati.

(6) Gli ulteriori consumi della flotta aziendale si riferiscono alla quota parte delle autovetture aziendali del parco auto di Nexi SpA, Nexi Payments e Helpline non fornite di carta carburante. Per questi veicoli è stata effettuata una stima dai consumi tracciati per le vetture fornite di carta carburante.

(7) Si segnala che, come già riportato nella Dichiarazione 2020, i valori del 2019 relativi alle emissioni indirette di tipo Scope 2 Location Based e Market Based sono stati ricalcolati rispetto a quanto riportato nella Dichiarazione 2019 per il perimetro di Nexi. I valori del 2019 erano stati sovrastimati per effetto della non corretta applicazione dei fattori di conversione dell'energia indiretta non rinnovabile del "Teleriscaldamento" (kg vs tonnellate). Il valore Scope 2 Location Based ricalcolato è pari a 3,7861 tCO₂, mentre il precedente 78,501 tCO₂; il valore Scope 2 Market Based ricalcolato è pari a 242,2 tCO₂, mentre il precedente 74,961 tCO₂. Le emissioni di Scope 2 Location Based sono calcolate in base ai consumi indiretti, utilizzando i fattori di emissione Location-Based per l'Italia definiti dalle Linee Guida ABI sull'applicazione in Banca degli Standard GRI in materia ambientale del 2020. Le emissioni Scope 2 Market Based sono calcolate in base alla percentuale di fonti rinnovabili con certificato di garanzia di origine dichiarate dal fornitore, per gli anni 2020 e 2021 - 100% per tutti gli uffici e i data center - e ai fattori di emissione dichiarati da Association Association of Issuing Bodies per il Residual Mix dell'Italia. I dati relativi al riscaldamento di parte di Nets Switzerland SA derivano da stime dei consumi degli anni precedenti a causa di mancanza di dati per l'anno di reporting.

(8) Per Nexi, i consumi del mese di dicembre sono stati stimati sulla base dei consumi di dicembre 2020, a causa della non disponibilità dei dati alla data della presente Dichiarazione.

(9) Per presentare il dato relativo all'energia indiretta, nel 2021 è stato riproposto l'approccio utilizzato nel 2020: il dato è stato inserito con granularità tale da evidenziare l'energia impiegata per alimentare le sedi del Gruppo e quella per le attività dei Data Center di proprietà del Gruppo. Nel 2019 i consumi di energia relativi ai data center erano invece stati rappresentati insieme ai consumi delle sedi del Gruppo nella categoria "energia rinnovabile", rinominata nel 2020 "energia elettrica acquistata dalla rete coperta da Garanzie di Origine". Per Nexi, nel 2021 i valori dei data center sono riferiti ai data center di proprietà situati a Pero e Settimo, Milano. Il calcolo dei consumi di dicembre 2021 per il Data Center di Pero, Milano, è stato stimato per assenza dei dati di consuntivo al momento della stesura della presente Dichiarazione. I consumi di energia relativi agli altri Data Center di Nexi sono rendicontati nell'indicatore 302-2 "Energia consumata al di fuori dell'organizzazione", in quanto relativi a Data Center in full outsourcing - considerando le infrastrutture, inclusi server, rack e apparati network non di proprietà di Nexi. Nel corso del 2021 nei Data Center di Pero e Settimo, Milano, sono confluiti gli apparati precedentemente dislocati nei Data Center Vicenza e Pont-Saint-Martin. Questo ha generato una diminuzione della quota parte di energia dedicata ai Data Center in outsourcing, e un conseguente aumento della quota parte di energia consumata dai Data Center di proprietà. Tra la fine del 2020 e l'inizio del 2021 anche i Data Center di Sesto San Giovanni e di Milano Viale Richard sono stati dismessi, e le apparecchiature sono state trasferite nei Data Center di Pero e Settimo, Milano. L'energia consumata dai due Data Center dismessi nel 2021 è pari a zero, poiché le apparecchiature erano già state trasferite prima dell'inizio del 2021, nonostante la chiusura definitiva del Data Center sia avvenuta in un secondo momento.

(10) Per una sede collocata in Danimarca, il consumo di elettricità si basa sui dati del 2020. La società Paytrail di Nets fornisce dati solo per l'ufficio principale poiché i dati per l'ufficio più piccolo non sono disponibili.

(11) Per Nexi, l'aumento significativo del dato (240.197,40 kWh) è riferito ai consumi per auto ibride plug-in ed è dovuto al cambiamento di perimetro: 56 auto ibride plug-in per il 2021, rispetto a 6 auto ibride plug-in per il 2020.

(12) Nella Dichiarazione 2019 il dato di teleraffrescamento e teleriscaldamento era riportato in forma aggregata. Come nel 2020, il dato del 2019, invariato nel suo valore totale, è riportato nella tabella con una granularità maggiore, riflettendo le due specifiche categorie. Una componente dei dati di una parte di Nets Switzerland Ltd (precedentemente CCV Switzerland Ltd) per il riscaldamento si basa sui dati dello scorso anno a causa dell'indisponibilità dei dati del 2021. Per due uffici in Danimarca, il consumo si basa sui dati del 2020.

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

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

	Nexi Group		Nexi	
	2021	2021	2020	2019
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO₂e)	8.354,4	3.518,6	1.247,3	-
Di cui prodotte da attività legate a carburante ed energia (tCO₂e)⁽¹⁾	2.225,7	1.145,5	837,3	-
Di cui prodotte da materiali utilizzati (tCO₂e)	599,7	448,1	331,4	-
Materiali utilizzati per peso o volume (t) ⁽²⁾	415,3	289	188,8	
Di cui e prodotte da Viaggi di lavoro (tCO₂e)⁽³⁾	344,1	196,1	72,4	-
- di cui auto (Km)	823.983,10	715.517,00	9.203,00	1.299.917,00
- di cui treno (Km)	660.706,00	570.739,00	582.636,00	3.626.487,00
- di cui aereo (Km)	461.523,00	383.229,00	246.714,00	1.430.890,00
Di cui prodotte da rifiuti (tCO₂e)	16	9,8	6,2	-
Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento ⁽⁴⁾	751,1	525	664,4	
Di cui prodotte da Upstream Leased Assets (tCO₂e) Market Based	936,2	-	-	-
-di cui energia elettrica acquistata dalla rete coperta da Garanzie di Origine per le attività dei Data Center in full outsourcing ⁽⁵⁾	2.839.458,50	488.523,00	1.584.739,50	n.d.
Di cui prodotte da attività di pendolarismo (tCO₂e)⁽⁶⁾	2.841,7	1.377,4	n.d.	n.d.
Di cui prodotte da attività legate all'uso dei prodotti venduti (tCO₂e)⁽⁷⁾	90,2	90,2	n.d.	n.d.
Di cui prodotte da attività legate allo smaltimento a fine vita dei prodotti venduti (tCO₂e)⁽⁸⁾	17,5	17,4	n.d.	n.d.
Di cui prodotte da utilizzo di energia dei beni dati in leasing (tCO₂e)⁽⁹⁾	1.283,3	234,2	n.d.	n.d.

n.d.= not disclosed

(1) Per Nexi, l'aumento delle emissioni generate da attività legate a carburante ed energia è dovuta all'aumento del carburante derivante da un maggiore utilizzo della flotta aziendale nell'anno 2021.

(2) Il totale dei materiali utilizzati è riportato anche nella tabella relativa all'indicatore GRI 301-1. Per Nets Estonia (società di Nets Denmark A/S), sono state formulate ipotesi per dicembre 2021 sulla base dei dati di novembre. Polskie ePlatności esclude i dati dei materiali riferiti a buste e cartucce. Parte di Nets Switzerland Ltd (precedentemente CCV Switzerland Ltd) ha effettuato stime per l'acquisto del materiale cartone e cartucce. Il consumo annuale di materiale acquistato da Nets Sweden è stato stimato in base a dati relativi al primo semestre dell'anno.

(3) Per Nexi, l'aumento delle emissioni generate da viaggi di lavoro è dovuta all'aumento del numero dei viaggi in auto. La distanza percorsa in taxi, auto di proprietà e treno in Concardis è stata stimata in base a fattori di emissione economici per ottenere il dato. Per Polskie ePlatności i dati relativi a treni e taxi non sono risultati disponibili, e quindi non sono stati inclusi nella tabella.

(4) Il totale dei rifiuti considerato è riportato anche nella tabella relativa all'indicatore GRI 306-3. Per alcuni uffici di Nets non è stato possibile recuperare i dati dettagliati sul consumo di rifiuti, in quanto la gestione dei rifiuti per alcuni uffici è parte del contratto che Nets ha con i proprietari degli stessi, e Nets pertanto paga per una quota dei rifiuti. Questo impedisce il reperimento di dati per quegli uffici dove la gestione dei rifiuti è direttamente gestita dall'affittuario e inclusa nell'affitto. Parte di Nets Switzerland Ltd (precedentemente CCV Switzerland Ltd) e Przelewy 24 hanno fornito una stima in base alle spese verso lo smaltimento. Per Nets Estonia, a causa della mancanza di dati per dicembre 2021, sono state fatte stime sulla base del totale di rifiuti generati nel mese di Novembre 2021. Ratepay raccoglie esclusivamente rifiuti elettronici: nel corso del 2021 questi non sono stati smaltiti.

(5) In continuità con l'approccio utilizzato nel 2020 e per garantire una rappresentazione più puntuale dei consumi, il dato dell'energia consumata per le attività dei data center in full outsourcing è stato riportato anche nel 2021. Il dato è stato calcolato secondo l'approccio Market-Based. Le stesse emissioni calcolate con approccio Location-Based risultano pari a circa 2.102,3 tCO₂e per il Gruppo Nexi. Per Nets, non sono stati reperiti dati per Ratepay in relazione ai loro data center per l'anno 2021; per questa ragione sono stati utilizzati i dati del 2020. Per Nets Norway, è stato stimato il dato di consumo di uno dei data center. Per Nets Estonia, i dati di dicembre 2021 sono il risultato di stime sulla base dei dati di novembre.

(6) Le emissioni di Scope 3 dovute a pendolarismo, spostamenti casa-lavoro, sono state calcolate per la prima volta nel 2021, in linea con l'impegno del Gruppo a migliorare la mappatura dei propri impatti ambientali e di conseguenza a sviluppare una disclosure più completa e trasparente. Per Nexi, i dati derivano da un sondaggio sottoposto ai dipendenti nell'ambito delle attività svolte dal Mobility Manager (per maggiori informazioni si veda la Sezione 3, capitolo 4 "Responsabilità verso le Persone"). Per Nets i valori sono calcolati a partire dall'intensità di emissioni per singolo dipendente di Nexi riproporzionato sul numero di dipendenti di Nets.

(7) La disclosure relativa alle emissioni di Scope 3 dovute all'utilizzo dei prodotti venduti è stata introdotta per la prima volta nel 2021, in linea con l'impegno continuo del Gruppo a migliorare la mappatura dei propri impatti ambientali e conseguentemente a sviluppare una disclosure più completa e trasparente. Non sono a disposizione dati primari sul consumo elettrico dei POS. Pertanto, il calcolo delle emissioni per Nexi è stato stimato. Per il perimetro di Nets, i consumi elettrici dei POS sono stati inseriti nella categoria "Downstream Leased Assets".

(8) La disclosure relativa alle emissioni di Scope 3 dovute allo smaltimento a fine vita dei prodotti è stata introdotta per la prima volta nel 2021, in linea con l'impegno continuo del Gruppo a migliorare la mappatura dei propri impatti ambientali e conseguentemente a sviluppare una disclosure più completa e trasparente. Per Nexi tale categoria comprende i POS venduti e le carte vendute. Per Nets sono considerate solo le carte vendute.

(9) La disclosure relativa alle emissioni di Scope 3 dovute ai consumi dei prodotti in leasing è stata introdotta per la prima volta nel 2021, in linea con l'impegno continuo del gruppo a migliorare la mappatura dei propri impatti ambientali e conseguentemente a sviluppare una disclosure più completa e trasparente. Non sono a disposizione dati primari sul consumo elettrico dei POS. Pertanto, il calcolo delle emissioni sia per Nexi che per Nets è stato stimato. Il dato dei POS comprende tutti i terminali attivi a fine anno, indipendentemente dalla proprietà del terminal. Il fattore di emissione utilizzato per questa categoria è di tipo Location Based e varia per specifico Paese. L'assunzione è che il Paese di utilizzo del POS corrisponde al Paese in cui lo stesso è dato in leasing.

GRI 303-3 ACQUA E SCARICHI IDRICI ⁽¹⁾

MI	Nexi Group ⁽²⁾		Nexi
	2021	2021	2020
Acqua di superficie	0,7	-	-
di cui da aree con bassi livelli di stress idrico	0,7	-	-
Acque sotterranee	937,9	893,1	591,9
di cui da aree a stress idrico basso	933,9	892,5	590,3
di cui da aree a stress idrico estremamente alto	0,6	0,6	1,6
Acqua di mare	-	-	-
Acqua prodotta	-	-	-
Risorse idriche di terze parti	35,7	35,0	37,0
di cui da aree a stress idrico basso	31,2	31,0	32,2
di cui da aree a stress idrico medio alto	1,0	0,6	2,6
di cui da aree a stress idrico estremamente alto	3,5	3,5	2,2
Totale	974,3	928,1	628,9

(1) L'indicatore 303-3 è stato introdotto dal nuovo standard di rendicontazione GRI sull'acqua e gli scarichi idrici, in vigore da gennaio 2021. I dati riportati nella tabella non sono quindi confrontabili con le informazioni incluse nella Dichiarazione 2019, poiché l'informazione era stata riportata secondo la vecchia versione dello standard, secondo cui nel 2019 si sono registrati prelievi di acqua pari a 49.927 m³ di cui 33.392 m³ da acquedotto e 16.535 m³ da acque superficiali. Le aree a stress idrico sono state identificate attraverso l'Aqueduct Water Risk Atlas. Per l'ufficio in Via Montefeltro a Milan, le quantità di acqua prelevata sono state oggetto di stima, sulla base del numero di dipendenti, giorni di lavoro, consumo medio giornaliero pro capite di 50 litri/giorno e una riduzione del 0,8 a causa del Covid-19 (Formula: nr. dipendenti * 50 litri / giorno * 255 giorni * 0,8). I consumi di acqua di Nexi nel 2020 sono stati ricalcolati a causa di un errore identificato nel consumo di risorsa da fonti di terza parte.

Con riferimento alle più grandi variazioni di Nexi:

- Marcallo con Casone (MI), Mercury Payment Services SpA: anomalia dovuta alla mancanza di letture del contatore dello scorso anno, pertanto quest'anno riporta l'adeguamento rispetto alla mancanza di contabilità dello scorso anno.

- Cividale del Friuli (UD), Help Line SpA: è stato corretto il dato relativo al 2020, in quanto è stato inserito il valore riportato sul contatore e non il consumo dell'anno.

- Monteriggioni e Siena (SI), Nexi Payments SpA: quest'anno i dati provengono dalle fatture, mentre l'anno scorso è stata fatta una stima basata sugli utenti. La disclosure del 2020 non comprende l'ufficio di Via Chianesi - Roma.

(2) Parte di Nets Switzerland Ltd (formerly CCV Switzerland Ltd): calcolo basato su una stima in base ai dati raccolti dal 1 luglio 2019 al 30 giugno 2020. Nets Estonia: stima del consumo idrico di dicembre 2021 uguale a novembre 2021. Gli uffici di Polskie ePlatności sono esclusi dalla tabella per assenza di informazioni relative al tipo di consumo idrico negli edifici affittati. Gli uffici di Nets Denmark UK Branch Edigard Latvia, la filiale Nets Denmark A/S Eesti, la Branch Nets Denmark A/S Latvia e la Branch Nets Denmark A/S Lithuania sono non materiali per il perimetro di reporting in termini dimensionali (ovvero rispetto al numero di dipendenti operativi nella sede) e sono quindi escluse dalle tabelle.

GRI 306-3 RIFIUTI PRODOTTI

GRI 306-4 RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO

Rifiuti per tipologia	Nexi Group ⁽⁴⁾⁽⁵⁾			Nexi ⁽⁴⁾				
	Rifiuti prodotti	Rifiuti non destinati a smaltimento	Rifiuti prodotti	Rifiuti prodotti	Rifiuti non destinati a smaltimento*	Rifiuti non destinati a smaltimento*		
Tons	2021		2021	2020	2019	2021	2020	2019
Rifiuti pericolosi	2,3	1,1	1,0	11,3	4,2	1,0	-	-
Rifiuti non pericolosi	723,8	649,9	524,0	653,1	616,5	524,0	-	-
Totale	726,1	648,0	525,0	664,4	620,7	525,0	-	-

Rifiuti non destinati a smaltimento per operazione di recupero	Nexi Group ⁽⁴⁾⁽⁵⁾			Nexi ⁽³⁾⁽⁴⁾		
	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Tons	Onsite	Offsite	Total	Onsite	Offsite	Total
Rifiuti pericolosi	0,2	1,0	1,2	0,2	0,8	1,0
Preparazione per il riutilizzo	-	-	-	-	-	-
Riciclo	-	1,0	1,0	-	0,8	0,8
Altre operazioni di recupero (e.g. downcycling, upcycling, compostaggio o digestione anaerobica)	0,2	-	0,2	0,2	-	0,2
Rifiuti non pericolosi	382,9	264,0	646,9	357,5	166,5	524,0
Preparazione per il riutilizzo	-	3,7	3,7	-	-	-
Riciclo	25,4	260,3	285,7	-	166,5	166,5
Altre operazioni di recupero (e.g. downcycling, upcycling, compostaggio o digestione anaerobica)	357,5	-	357,5	357,5	-	357,5
Totale	383,1	264,9	648,0	357,7	167,3	525,0

(1) Definizione: smaltimento in loco.

(2) Definizione: smaltimento presso un sito esterno.

(3) Nel 2022 sono entrate in vigore le modifiche allo Standard GRI 306, per cui la tabella non comprende i dati per il 2020 e il 2019.

(4) Nel 2021 Nexi non ha generato alcun rifiuto dalla gestione dei data center. Nel corso del 2021, Nexi ha effettuato un censimento e una riorganizzazione degli archivi cartacei in tutti gli uffici. Inoltre, le ristrutturazioni effettuate nell'edificio in corso Sempione 55 in Milano (sede dell'Headquarter) hanno determinato la rimozione e lo smaltimento di mobili in disuso. Pertanto, nonostante non si siano registrate variazioni significative nella quantità totale di rifiuti prodotti nel 2020, sono mutate le singole categorie di rifiuto, portando a una riduzione dei rifiuti pericolosi prodotti.

(5) Parte di Nets Switzerland Ltd (formerly CCV Switzerland Ltd) e P24 non sono inclusi nel perimetro dati (non disponibili). Gli uffici di Nets Denmark UK Branch, Edigard Latvia, la filiale Nets Denmark A/S Eesti, la Branch Nets Denmark A/S Latvia e la Branch Nets Denmark A/S Lithuania sono non materiali per il perimetro di reporting in termini dimensionali (ovvero rispetto al numero di dipendenti operativi nella sede) e sono quindi esclusi dalle tabelle.

GRI 307-1 NON CONFORMITÀ CON LEGGI E NORMATIVE IN MATERIA AMBIENTALE

Casi di non compliance	Nexi Group		Nexi	
	2021	2021	2020	2019
Nr				
Valore monetario totale di multe significative [eur]	-	-	-	-
Numero totale di sanzioni non monetarie	-	-	-	-
Casi in cui si è fatto ricorso ai sistemi di risoluzione delle controversie	-	-	-	-



6

ALLEGATI

A. Tabella di raccordo dei temi materiali e indice dei contenuti del GRI Standards	134
B. Indice dei contenuti del GRI Standards	136
C. Nota metodologica	140
D. Relazione della Società di Revisione	144

A. TABELLA DI RACCORDO DEI TEMI MATERIALI E INDICE DEI CONTENUTI DEL GRI STANDARDS

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

* Riguardo ai temi materiali non direttamente correlati ad aspetti GRI Standards, si rimanda alla sezione "Key performance indicators" dell'indice dei GRI Standards a pagina 139.

B. INDICE DEI CONTENUTI DEL GRI STANDARDS

Redatto in conformità ai GRI Standards opzione core⁵⁸

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Omissioni	Numero di pagina/ Note
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione		p. 110
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e servizi		pagg. 23-24
102-3	Luogo della sede principale		pag. 110
102-4	Luogo delle attività		pag. 110
102-5	Proprietà e forma giuridica		pagg. 22; 142-144
102-6	Mercati serviti		pagg. 23-24
102-7	Dimensione dell'organizzazione		pagg. 12; 22-24
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori		pag. 116
102-9	Catena di fornitura		pagg. 88-90
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		pagg. 88-90
102-11	Principio di precauzione		pagg. 50-56
102-12	Iniziative esterne		pagg. 24-28
102-13	Adesione ad associazioni		pagg. 122-124
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente		pagg. 6-9
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità		pagg. 50-56
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		pagg. 10; 43-45
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche		pagg. 44-45
207-1	Approccio alla fiscalità		pagg. 57-58
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio		pagg. 57-58
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale		pagg. 57-58
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	Informazioni non disponibili a causa di scadenza normativa diversa	pagg. 35-40
GOVERNANCE			
102-18	Struttura della governance		pagg. 35-40
102-19	Delega dell'autorità		pagg. 37-40
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati		pagg. 36; 111
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo		pagg. 35-37
102-25	Conflitti di interessi		pag. 59
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie		pagg. 35-39
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo		pag. 35
102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo		pag. 37
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio		pagg. 41-42
102-31	Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali		pagg. 37-40; 50-56
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità		pagg. 37-40

⁵⁸ Dove presenti limitazioni di perimetro rispetto agli indicatori GRI, in particolare in relazione ai dati di Nets, esse sono opportunamente riportate e segnalate nel testo e in nota ai dati di cui si fornisce disclosure nella presente Dichiarazione.

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Omissioni	Numero di pagina/ Note
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder		pag. 24
102-41	Accordi di contrattazione collettiva		pag. 77
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder		pag. 24
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder		pagg. 24-28
102-44	Temi e criticità chiave sollevati		pag. 24
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato		pag. 140
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi		pagg. 29-30; 140-142
102-47	Elenco dei temi materiali		pag. 31
102-48	Revisione delle informazioni		pag. 140
102-49	Modifiche nella rendicontazione		pagg. 29; 140-142
102-50	Periodo di rendicontazione		pagg. 140-142
102-51	Data del report più recente		pagg. 140-142
102-52	Periodicità della rendicontazione		pagg. 140-142
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report		pagg. 140-142
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards		pagg. 140-142
102-55	Indice dei contenuti GRI		pagg. 136-139
102-56	Assurance esterna		pagg. 146-149
PERFORMANCE ECONOMICA: STANDARDS SPECIFICI			
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 92-99
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico		pagg. 39-40; 50-54; 92-96
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 88-91
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali		pagg. 89; 126
GRI 205: ANTI-CORRUZIONE 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 42-47
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione		pag. 112
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		pag. 113
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 57-59
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche		pag. 113
PERFORMANCE AMBIENTALE: STANDARDS SPECIFICI			
GRI 301: MATERIALI 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 97-99
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume		pag. 126
GRI 302: ENERGIA 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 94-96;99
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione		pag. 127
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione		pag. 128

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Omissioni	Numero di pagina/ Note
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pag. 95
303-3	Prelievo idrico		pag. 129
GRI 305: EMISSIONI 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 93-94
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		pagg. 94; 127
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		pagg. 94; 127
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)		pagg. 94; 128
GRI 306: RIFIUTI 2020			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 97-98
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti		pagg. 97-99
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti		pagg. 97-99
306-3	Rifiuti prodotti		pag. 130
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento		pag. 130
GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 92-99
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale		pag. 130
PERFORMANCE SOCIALI: STANDARDS SPECIFICI			
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 76-87
401-1	Nuove assunzioni e turnover		pagg. 117-118
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato		pagg. 83-84
GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 76-87
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi		pag. 84
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 86-87
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		pagg. 86-87
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		pagg. 53;86-87
403-3	Servizi di medicina del lavoro		pagg. 86-87
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		pagg. 26;84-87
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		pagg. 80-82
403-6	Promozione della salute dei lavoratori		pagg. 83-87
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali		pagg. 53;86-87
403-9	Infortuni sul lavoro		pagg. 87;119

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Omissioni	Numero di pagina/ Note
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 80-82
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Per quanto riguarda il numero di ore di formazione erogate, al momento per il perimetro Nets non è disponibile, se non in minima parte, il dato suddiviso per genere e categoria professionale. Pertanto, tali dati non sono inclusi nel calcolo dell'indicatore complessivo relativo alle ore medie erogate. La società si impegna a fornire una disclosure completa dell'indicatore il prossimo anno	pagg. 119-120
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale		pag. 120
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 77-78
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti		pagg. 113;120
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini		pag. 121
GRI 406: NON-DISCRIMINAZIONE 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 44; 77-78
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate		pag. 121
GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 59-61
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing		pag. 114
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 48-50; 56; 73-75
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti		pag. 115
GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 20-23; 34-63
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica		pag. 115
KEY PERFORMANCE INDICATORS			
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 70-75
-	Net Promoter Score		pag. 72
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 54-56; 74-75
-	Formazione sulla cybersicurezza		pagg. 80-82
ECCELLENZA OPERATIVA			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 70-75
103-2C	Numero di reclami dei clienti		pag. 125
SVILUPPO DIGITALE E CASHLESS SOCIETY			
GRI 103	Modalità di gestione 2016		pagg. 64-69
-	Investimenti in tecnologia		pag. 65

C. NOTA METODOLOGICA

Requisiti di legge e principi di rendicontazione

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Nexi (in seguito anche “Dichiarazione”) è stata redatta ai sensi del D.lgs. 254/2016 (in seguito anche “Decreto”), e della Delibera Consob n. 20267 del 18 gennaio 2018 e in conformità ai GRI Standards, opzione “in accordance – core” definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative, e successivi aggiornamenti, assumendo la forma di documento autonomo, come consentito dal richiamato Decreto⁶⁰.

Con l’obiettivo di fornire un’informativa completa sulle performance del Gruppo a tutti gli altri Stakeholder, sono stati aggiunti agli indicatori GRI Standards indicatori qualitativi e quantitativi volontari, in riferimento ad alcuni temi materiali, in linea con i requisiti degli standard stessi. A pagina 136 e seguenti è disponibile l’Indice dei contenuti GRI Standards che riepiloga i dati e le informazioni presenti nella Dichiarazione in considerazione degli aspetti materiali identificati.

Gli aspetti rendicontati all’interno della Dichiarazione sono stati individuati seguendo il principio della materialità e in linea con quelli dei GRI Standards - rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza e perimetro di reporting - e assicurano la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, dei risultati, dell’impatto prodotto sugli Stakeholder e sul Gruppo stesso. Nel 2021, la Matrice di materialità del Gruppo Nexi è stata aggiornata per cogliere eventuali cambiamenti riconducibili all’acquisizione di Nets, avvenuta nel luglio 2021, in relazione alle aspettative di tutti gli stakeholder del Gruppo e agli impatti che gli aspetti di governance, economici, sociali e ambientali potrebbero avere sulle loro decisioni e agli impatti che gli stessi aspetti possano avere sul business, in considerazione anche delle nuove geografie in cui il Gruppo si trova ad operare. I dettagli dell’analisi condotta per aggiornare la Matrice di materialità sono riportati a pagina 29 e seguenti.

Inoltre, la Dichiarazione è stata redatta tenendo conto delle Enforcement Priorities definite dalla European Securities and Markets Authority (ESMA) per il 2021, con riferimento agli impatti della pandemia da Covid-19.

A partire dalla rendicontazione 2021, Nexi SpA è soggetta agli obblighi di informativa sull’integrazione della sostenibilità nelle proprie attività economiche, in accordo con la classificazione definita dalla Tassonomia Europea e ai sensi del Regolamento (UE) 2020/852, del Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 sul clima e del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178 sul contenuto e la presentazione delle informazioni. Gli indicatori quantitativi associati alla Tassonomia Europea sono presentati attraverso la forma e i riferimenti del Bilancio consolidato d’esercizio. La relazione della società di revisione è allegata alla presente Dichiarazione e non comprende le informazioni sulla Tassonomia Europea riportate in una sezione separata di cui al capitolo 4 “Tassonomia Europea” della Dichiarazione stessa.

Per fornire invece una disclosure completa sui rischi e le opportunità connessi al cambiamento climatico, la Dichiarazione del Gruppo Nexi include al suo interno anche il riferimento alle richieste di disclosure pubblicate a giugno 2017 dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Tali riferimenti sono puntualmente segnalati nel testo.

Periodo e perimetro di rendicontazione

Il perimetro delle società oggetto di rendicontazione della Dichiarazione comprende la Capogruppo Nexi SpA e le società consolidate al 31 dicembre 2021.

Le società del Gruppo Nexi consolidate e relativa percentuale di consolidamento al 31 dicembre 2021:

- Nexi Payments SpA (99,29%)
- Mercury Payments Services SpA (100%)
- Help Line SpA (69,24%)
- Nets Topco 3 S.à.r.l. (100%)
- Nets US, LLC (100%)
- Service HUB (100%)
- PforCards (100%)
- SIA Pay (100%)
- SIA Central Europe (100%)
- New SIA Greece (100%)

⁶⁰ Decreto legislativo n. 254/2016, art. 4 e art. 5, punto 3 b.

Le informazioni di natura non-finanziaria relative alle attività della società Service Hub non sono oggetto di disclosure nella presente Dichiarazione poiché nel corso del 2021 non risultava operativa, non aveva dipendenti e non ha generato impatti. La società è diventata operativa nel 2022 a seguito della fusione di Nexi SpA con SIA.

Le informazioni di natura non-finanziaria relative alle attività della società Nets US, LLC, non sono oggetto di disclosure nella presente Dichiarazione poiché nel corso del 2021 non era operativa.

Le informazioni di natura non-finanziaria relative alle attività delle società PforCards, SIA Pay, SIA Central Europe e New SIA Greece non sono oggetto di disclosure nella presente Dichiarazione, in quanto la data di entrata in vigore della fusione delle suddette società, firmata il 16 dicembre 2021, è il 1 gennaio 2022.

I dati e le informazioni contenute nella Dichiarazione si riferiscono al periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2021, ad eccezione dei dati riferiti a Nets che sono stati inclusi dalla data di acquisizione, 1 luglio 2021. I dati relativi a Nets sono pertanto da intendersi dal 1 luglio al 31 dicembre 2021.

Laddove richiesto dagli standard GRI, i dati quantitativi sono stati forniti per area geografica, con la seguente categorizzazione:

Scope	Area geografica	Azienda	Paese
Nexi	Italia	Nexi Payments SpA, Mercury Payment Services SpA Helpline SpA	Italia
Nets	Paesi Nordici	Nets Denmark A/S, incluse le sue filiali e le società da essa controllate direttamente e indirettamente, incluse le loro filiali Nets Denmark A/S incluse le sue filiali Paytrail Oy incluse le società da essa controllate EDIGard AS incluse le sue filiali e le società da essa controllate Signaturgruppen A/S Poplatek Oy Poplatek Payments Oy Storebox ApS Nets Sweden AB Nets Estonia incluse le sue filiali	Danimarca, Svezia, Norvegia, Finlandia, Estonia, Lettonia, Lituania e Regno Unito
	Polonia	P24 Dotcard Sp. z o.o. (o P24) e le società da essa controllate Centrum Rozliczen Elektronicznych Polskie ePłatnosci S.A. (o Polskie ePłatności, o PeP) e loro controllate	Polonia
	DACH	Concardis GmbH sue controllate, tra cui Ratepay GmbH	Germania, Austria e Svizzera
	CEE	Nets CEE d.o.o. Slovenia (controllata di Concardis GmbH) Nets CEE d.o.o. Croatia (controllata di Concardis GmbH)	Slovenia e Croazia

Per garantire la comparabilità con le informazioni degli anni precedenti i dati quantitativi inclusi nella Dichiarazione sono rappresentati come segue:

- dati quantitativi storici relativi al 2019 e 2020 per Nexi;
- dati quantitativi al 2021 per Nexi;
- dati quantitativi consolidati al 2021 per Nexi, periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2021, e Nets, periodo compreso tra la data del 1 luglio e il 31 dicembre 2021, salvo per i dati che, anche in linea con quanto richiesto dal GRI Standard, presentano un quadro puntuale al 31 Dicembre 2021.

Rappresentano un'eccezione rispetto a quanto sopra definito i dati quantitativi relativi alla Tassonomia Europea che includono i dati quantitativi consolidati al 2021 per Nexi, periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2021, e Nets, periodo compreso tra la data del 1 luglio e il 31 dicembre 2021.

Infine, nell'ambito della rendicontazione dei temi materiali e relative modalità di gestione, per maggiore completezza e chiarezza nella rappresentazione delle informazioni, dove utile, viene fornita una disclosure distinta per Nets e Nexi, in modo da evidenziare opportunamente le singole specificità. Relativamente ai dati di Nets, nei casi in cui per questo primo anno di rendicontazione non è stato possibile raccogliere i dati con il livello di dettaglio richiesto dai GRI, sono state opportunamente segnalate nel testo e in note le eventuali limitazioni in termini di perimetro e copertura.

Il processo di rendicontazione

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

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

Nel corso del 2021 sono state effettuate sessioni di formazione specifica sugli obblighi previsti dal Decreto e sull'intero processo di rendicontazione non finanziaria per le società entrate nel perimetro a seguito della fusione con Nets.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Nexi nella riunione del 10 marzo 2022 ed è soggetta a revisione limitata da parte della società di revisione esterna PricewaterhouseCoopers SpA, secondo i criteri indicati dallo Standard "*International Standard on Assurance Engagement 3000 Revised*".

La relazione della società di revisione esterna è allegata alla Dichiarazione e non comprende le informazioni sulla Tassonomia Europea riportate nella sezione separata della presente Dichiarazione alla pagina 100 e seguenti.

Diffusione della Dichiarazione

La Dichiarazione è trasmessa alla Consob e al Registro delle Imprese di Milano secondo le modalità previste dal D.lgs. 254/2016 e della Delibera Consob n. 20267 del 18 gennaio 2018. Viene inoltre diffusa tramite pubblicazione sul sito www.nexigroup.com alla sezione Sostenibilità e distribuita, congiuntamente alla Relazione finanziaria consolidata 2021, in occasione dell'Assemblea annuale di chiusura dell'esercizio. La Dichiarazione viene pubblicata con periodicità annuale.

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



NEXI SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E
DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON
DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2021



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

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

Al Consiglio di Amministrazione di Nexi SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato (*limited assurance engagement*) della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Nexi SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2022 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nella sezione "4 - Tassonomia Europea" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

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

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

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

PricewaterhouseCoopers SpA

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



Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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

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

- a livello di capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, Nexi Payments SpA e Nets Denmark AS, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato interviste nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Nexi relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Nexi non si estendono alle informazioni contenute nella "Sezione 4 - Tassonomia Europea" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 7 aprile 2022

PricewaterhouseCoopers SpA



Lia Lucilla Turri
(Revisore legale)



Paolo Bersani
(Procuratore)

Nexi SpA

Corso Sempione 55, 20149 Milano

T. +39 02 3488.1 • F. +39 02 3488.4180

www.nexigroup.com

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

Rappresentante del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968

REA Milano 2093618

Capitale Sociale € 57.070.707,00 i.v.

Concept, Graphic design e realizzazione:



MERCURIO_{GP}

www.mercuriogp.eu

nexi