

Bilancio di
SOSTENIBILITÀ
2024



INDICE DEI CONTENUTI

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS	4	5. CREAZIONE DI VALORE PER I CLIENTI	80
NOTA METODOLOGICA	6	5.1 GARANZIA DELLA QUALITÀ	83
HIGHLIGHTS 2024	8	5.1.1 GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI CALL-CENTER	84
1. NETHEX: CHI SIAMO	10	6. NETHEX E LA COMUNITÀ	86
1.1 L'OFFERTA DI NETHEX	14	6.1 CREAZIONE DI VALORE: PERFORMANCE ECONOMICA	90
1.2 LA NOSTRA STORIA	16	6.2 IL RAPPORTO CON LE COMUNITÀ	91
1.3 LA MISSION AZIENDALE	17	7. INNOVAZIONE	94
1.4 STRUTTURA AZIENDALE E ASSETTO DI GOVERNANCE	18	7.1 RESEARCH & DEVELOPMENT	96
1.5 ETICA & COMPLIANCE	20	8. PRIVACY & CYBERSECURITY	98
2. APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ	28	8.1 INIZIATIVE E CERTIFICAZIONI	100
2.1 ANALISI DI MATERIALITÀ	32	9. CATENA DI FORNITURA	104
3. IL NOSTRO IMPATTO AMBIENTALE	36	9.1 GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FORNITORI	106
3.1 EMISSIONI, CONSUMI ENERGETICI E INQUINAMENTO	40	9.2 PROMOZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA	108
4. LE PERSONE DI NETHEX	52	10. INDICE DEI CONTENUTI GRI	110
4.1 LE NOSTRE PERSONE	56		
4.2 CRESCITA DEL PERSONALE	64		
4.3 DIVERSITÀ & INCLUSIONE	70		
4.3.1 LA TUTELA DELLE DIVERSITÀ	71		
4.3.2 PARITÀ DI GENERE	72		
4.4 LA PROMOZIONE DEL BENESSERE AZIENDALE	74		
4.4.1 IL WELFARE AZIENDALE	75		
4.4.2 SALUTE E SICUREZZA	77		

Lettera agli STAKEHOLDER

Cari Stakeholder,

Siamo entusiasti di presentarvi il **primo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Nethex** per l'anno 2024, un risultato che segna l'inizio di un nuovo capitolo nel nostro impegno verso una crescita responsabile e sostenibile. Con questo documento, desideriamo non solo rendervi partecipi dei passi compiuti finora, ma anche darvi uno sguardo alle **sfide e alle opportunità** che ci attendono nel lungo periodo.

L'anno 2024 ha rappresentato per noi un momento di trasformazione, in cui abbiamo affrontato sfide significative e, allo stesso tempo, aperto la strada a nuove e ambiziose iniziative. Il Bilancio di Sostenibilità che vi presentiamo è il risultato di un lavoro intenso e meticoloso volto a integrare principi **ambientali, sociali ed economici** in ogni aspetto della nostra attività. Siamo fermamente convinti che la strada verso una vera sostenibilità non si costruisca da un giorno all'altro, ma attraverso **sforzi continui**, il coinvolgimento di tutte le persone del nostro gruppo e una visione chiara e determinata.

Siamo consapevoli che questo è solo l'inizio e che il nostro percorso di evoluzione verso un **business sempre più sostenibile** è ancora lungo.

Ma siamo altrettanto certi che le basi che stiamo costruendo oggi ci permetteranno di affrontare con successo le sfide future.

Siamo orgogliosi di aver dato vita a una struttura organizzativa più forte in ambito sostenibilità, con la nomina di un **Sustainability Manager** che guida i nostri sforzi e coordina il lavoro dei vari comitati e team interni. Questo ci aiuterà a sviluppare ulteriormente la nostra maturità in tema ESG e a creare un impatto positivo e duraturo, sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

Guardiamo al futuro con grande entusiasmo, certi che il nostro impegno porterà frutti a lungo termine. Il nostro obiettivo è continuare a **monitorare i progressi**, ascoltare il feedback di tutti i nostri stakeholder e migliorare costantemente le nostre azioni, in un contesto di **trasparenza e integrità**. Solo così possiamo creare valore reale, non solo per il nostro business, ma per la **società e l'ambiente** in cui operiamo.

Vi ringraziamo per il vostro continuo supporto e ci impegniamo a proseguire con la stessa determinazione, impegnandoci ogni giorno per un futuro più sostenibile e inclusivo.

Il Presidente



Nota METODOLOGICA

[GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5]

Con il presente Bilancio si intende fornire una prima rendicontazione volontaria della gestione delle tematiche ESG da parte del Gruppo Nethex.

Il Bilancio riflette l'impegno del Gruppo a garantire una visione completa e trasparente delle proprie attività. Comprende dunque tutte le informazioni necessarie ad una comprensione chiara ed efficace sia del proprio business che delle proprie performance nelle aree ESG selezionate tramite lo svolgimento di una prima analisi di materialità.

L'Analisi di Materialità è stata condotta in linea con le direttive indicate dagli **GRI Sustainability Reporting Standard** pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), con specifico riferimento a "GRI 3: Temi materiali, versione 2021". I risultati dell'analisi di materialità svolta e la metodologia seguita sono discussi alla sezione 2.2 Analisi di Materialità del presente documento.

In linea con quanto previsto dallo standard, la Società si è ispirata ai principi di materialità, inclusività degli Stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza per la definizione dei contenuti; ai principi di equilibrio, chiarezza, accuratezza, tempestività, comparabilità e affidabilità, per garantire la qualità delle informazioni e l'adeguatezza delle modalità di presentazione.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto con riferimento ai "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), come indicato nella tabella allegata "Indice dei contenuti GRI", che fornisce anche informazioni dettagliate sugli indicatori rendicontati.

La periodicità della pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità è annuale e si segnala che il presente report non è stato sottoposto ad assurance esterna.

Il presente Bilancio fa riferimento all'anno finanziario 2024 (periodo di rendicontazione dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024).

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo, ove possibile, nel documento è riportato il confronto con i dati relativi all'anno 2023. Si segnala tuttavia che, nel Capitolo 3 Il nostro impatto ambientale, per quanto riguarda le emissioni di Scope 3 il comparativo non è disponibile, in quanto il calcolo è stato svolto per la prima volta nel 2024.

Il perimetro di rendicontazione è formato da Nethex S.p.A. e tutte le società che compongono il Gruppo Nethex, ovvero Nethex Care S.p.a., Nethex Digital Sales S.r.l., Nethex Care S.r.l., Nethex Data S.r.l., Nethex Capital S.r.l. I dati sono stati raccolti cercando di evitare per quanto possibile il ricorso a stime, che ove presenti sono accuratamente segnalate nel documento.

Eventuali modalità di rappresentazione dei dati quantitativi o delle informazioni qualitative in relazione al perimetro che dovessero differire da quanto sopra esposto, sono espressamente indicate attraverso apposite note.

Il presente Bilancio è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo Nethex in data 06/05/2025 ed è disponibile pubblicamente nel sito web **www.nethex.com**, nella sezione dedicata alla sostenibilità. Per domande o chiarimenti in merito al presente documento o a questioni legate alla sostenibilità per Nethex S.p.A., si rimanda al seguente indirizzo email: **esg.nethex@nethex.com**

HIGHLIGHTS

2024



CERTIFICAZIONE SA 8000:2014
CERTIFICAZIONE SA 8000:2014
CERTIFICAZIONE SA 8000:2014



33%

**Presenza
Femminile**
nel Cda



+83%

vs 2023
Dipendenti



66%

**Presenza
Femminile**
nell'organico



32%

**energia da
Fonti
rinnovabili**
nei siti aziendali



95%

**Servizi
acquistati**
da Fornitori
italiani



95%

Percentuale del
**Valore economico
creato** è stato
distribuito agli
Stakeholder



★★★++

Nel rating
di legalità



0

**Casi di
Infortuni**
nel biennio
2023-2024



NETHEX

Chi siamo

- 1.1** L'offerta di Nethex
- 1.2** La nostra Storia
- 1.3** La missione aziendale
- 1.4** Struttura aziendale e assetto di governance
- 1.5** Etica & compliance

Il **Gruppo Nethex** è una realtà specializzata nell'aiutare i propri clienti a realizzare la propria visione di Customer Experience tramite l'offerta di una serie di servizi integrati e spesso complementari, puntando sull'integrazione di competenze digitali, sviluppo tecnologico e una fondamentale componente di sensibilità umana.

Avente sede amministrativa a Roma e controllato dalla capogruppo Nethex S.p.A., il Gruppo è presente in tutto il territorio italiano con 16 sedi e in Romania tramite la presenza di una sede a Bacău. In particolare, il Gruppo si compone delle seguenti imprese:

Nethex Care S.p.a.:

azienda focalizzata sull'assistenza clienti a 360 gradi, con un forte impegno nell'ottimizzazione dei processi attraverso l'adozione delle tecnologie più avanzate e innovative.

Nethex Digital Sales S.r.l.:

società che offre servizi di vendita completi, inclusi digital marketing, acquisizione clienti, supporto alle vendite e fidelizzazione dei clienti.

Nethex Care S.r.l.:

centro near shore situato in Romania, che opera per il mercato italiano e serve come hub multilingue.

Nethex Data S.r.l.:

impresa specializzata nei servizi di contact center per la pubblica amministrazione, dalla progettazione alla gestione della qualità, con un approccio basato sui dati.

Nethex Capital S.r.l.:

azienda certificata dall'OAM che offre servizi finanziari e di mediazione creditizia.



ROMANIA



1 CHI SIAMO

Nethex
[GRI 2-1]

1.1

L'OFFERTA

di Nethex

[GRI 2-6]

Per assistere i clienti nel loro percorso e ottimizzare la Customer Experience a tutti i livelli, Nethex offre servizi diversificati e altamente specializzati.

L'obiettivo principale del Gruppo è supportare i propri clienti nella gestione e nell'ottimizzazione della propria realtà ad ogni livello, all'insegna dell'efficienza e della piena soddisfazione delle loro aspettative, seguendo tutta l'intera Customer Decision Journey.



“Per essere i migliori bisogna avere la capacità di adattarsi al cambiamento e darsi ogni giorno obiettivi più sfidanti.”

Mirko Giannetti
General Manager di Nethex S.p.A.

Nello specifico **l'offerta del Gruppo** si concentra su:

Digital Sales

Vengono fornite soluzioni di vendita multicanale avanzate, sfruttando i Sales Lab sviluppati all'interno dei Competence Center.

DIGITAL
MARKETING

CAMPAGNE
DI VENDITA

CAMPAGNE
CRM

CUSTOMER
RETENTION

Customer Care:

Il gruppo offre un servizio di assistenza clienti multilingue e multicanale, supportando tramite social customer care, back office e gestione documentale.

PROVISIONING

CUSTOMER
CARE

SERVICE
TO SALE

TECHNICAL
SUPPORT

CUSTOMER
RETENTION

Service Desk

Viene garantito un supporto nella gestione degli ecosistemi IT, con la risoluzione di incidenti informatici e tecnici per garantire il corretto funzionamento delle operazioni.

GOVERNANCE

TECHNICAL
SERVICE DESK

SPOC I - II
LIVELLO

SUPPORT ON
SITE

MONITORAGGIO
E CONTROL
ROOM

Contact Center Governance:

Nethex Data si specializza in servizi di contact center dedicati alla pubblica amministrazione, dalla progettazione alla gestione della qualità, adottando un approccio Data Driven.

GOVERNANCE

SERVICE
MANAGEMENT

DATA
ANALYSIS

QUALITY
MANAGEMENT

GESTIONE
RECLAMI
CPMPLESSI

FORMAZIONE

SUPPORTO
TECNICO
SPECIALISTICO

MONITORAGGIO
SISTEMI IT

Banking

Nethex Capital è certificata dall' Organismo degli Agenti e dei Mediatori (OAM) per offrire servizi finanziari e di mediazione creditizia, garantendo un supporto completo nelle operazioni finanziarie.

1.2

La nostra STORIA

Il Gruppo Nethex vede i suoi inizi a Roma nel 2009 come azienda di consulenza in ambito di Business Process Outsourcing (BPO).

Inizialmente focalizzata su attività di vendita end-to-end e servizi di assistenza clienti multicanale per enti pubblici e privati, l'azienda ha poi ampliato la sua offerta sviluppando una divisione specifica per i servizi di Service Desk.

Nei primi anni, l'azienda ha operato esclusivamente nelle sedi di Roma e Aprilia, ma, con il successivo incremento delle attività, dei volumi e del numero di dipendenti, si è resa necessaria l'apertura di nuove sedi. Ad oggi, Nethex conta 16 sedi distribuite su tutto il territorio italiano.

Nel 2023 è stata inaugurata la sede internazionale situata a Baçau, in Romania.

Questa traiettoria si conferma nei recenti sviluppi, che hanno visto, negli ultimi anni, un'integrazione sempre più stretta fra il Gruppo Nethex e il Gruppo Soft Strategy.

Ciò ha rappresentato un ulteriore passo avanti non solo per la presenza del Gruppo a livello di mercato e per la crescita dell'offerta, ma anche un'ulteriore integrazione in termini di servizi: il Gruppo è sempre più in grado di offrire ai propri clienti soluzioni end-to-end, totalmente integrate che intercettano tutte le necessità dei clienti, in ambito di trasformazione digitale.

1.3

La missione AZIENDALE

“La nostra missione è quella di dimostrare le potenzialità sconosciute delle Customer Experience Companies”

Al centro di tutti i servizi offerti da Nethex c'è la volontà di creare valore tramite principi quali fiducia, innovazione eccellenza e crescita, combinando le più avanzate innovazioni tecnologiche e un livello di expertise estremamente specializzato a una visione di fondo umana e attenta alle diverse necessità di ciascun cliente.

La **Customer Obsession** pone il cliente al centro di tutte le attività, motivando l'azienda a comprendere e soddisfare le sue aspettative offrendo soluzioni innovative e di alta qualità.

Nethex si impegna nel rappresentare l'eccellenza nel proprio campo, puntando sulla qualità, sul progresso, sulla formazione e sull'inclusione dei giovani talenti.

In particolare, **Impegno e Responsabilità** sono fondamentali per costruire un team coeso, orientato alla crescita sostenibile e al raggiungimento degli obiettivi comuni.

La mission aziendale riflette perfettamente la volontà di Nethex di fare leva sul cambiamento tecnologico per rappresentare una forza creativa e in prima linea nell'affrontare e sfruttare i cambiamenti correnti aiutando i propri clienti a raggiungere il loro massimo potenziale.

1.4

Struttura aziendale e assetto di GOVERNANCE

[GRI 2-9; GRI 2-10; GRI 2-11; GRI 2-15; GRI 2-16; GRI 2-27; GRI 405-1]

La struttura aziendale e l'assetto di governance di Nethex S.p.A. si fondano su una solida composizione e una chiara divisione delle responsabilità.

L'approccio dell'azienda si basa su principi fondamentali che spaziano dalla cura meticolosa delle relazioni con i clienti alla responsabilità nelle azioni quotidiane, passando per la formazione costante delle risorse e la collaborazione interna.

In linea con la normativa vigente e a tutela dei principi d'indipendenza, Nethex S.p.A. presenta un Consiglio di Amministrazione responsabile dell'amministrazione e della gestione esecutiva del Gruppo.

Inoltre, la trasparenza e la correttezza nelle decisioni aziendali sono garantite anche dalla presenza del Collegio Sindacale. A tali organi si affianca l'Executive Board, che ha la funzione di guidare le strategie del Gruppo.

Il Consiglio di Amministrazione viene eletto, per voto di maggioranza, dall'Assemblea dei Soci. Nel 2024, il Consiglio di Amministrazione di Nethex S.p.A. risulta composto da 4 membri, di cui 3 donne e 1 uomo tutti con un'età maggiore di 50 anni, ciascuno con mandato in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2025.

Rispetto al 2023 si registra l'inserimento di un membro oltre che la sostituzione di uno dei membri del consiglio di Amministrazione.

COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE PER FASCIA DI ETÀ E GENERE								
NUMERO DI PERSONA	AL 31 DICEMBRE 2023				AL 31 DICEMBRE 2024			
	<30 ANNI	30-50 ANNI	>50 ANNI	TOTALE	<30 ANNI	30-50 ANNI	>50 ANNI	TOTALE
UOMINI	0%	0%	33%	33%	0%	0%	25%	25%
DONNE	0%	0%	67%	67%	0%	0%	75%	75%
TOTALE	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%

Figura 1: Componenti del Consiglio di Amministrazione dell'organizzazione per fascia di età e genere (GRI 405-1)



Antonio Marchese è l'azionista di riferimento del Gruppo. I Consigli di Amministrazione delle maggiori società operative del Gruppo, sulle quali si concentrano la maggior parte delle attività, sono gli Organi a cui sono demandate

le responsabilità sulla governance strategica ed hanno tutte le leve per determinare gli impatti sociali e ambientali del Gruppo. I CdA delle società del Gruppo Nethex sono così composti:

	NETHEX CARE S.P.A.	NETHEX DIGITAL SALES
RUOLI	COMPONENTI	COMPONENTI
Presidente	Pierluigi Brienza	Pierluigi Brienza
Amministratore Delegato	Emanuele Hermes Candela	Emanuele Hermes Candela
Consiglieri Delegati	Miriam Persico, M.Cristina Nuccetelli e Silvia Zamarion	Miriam Persico, M.Cristina Nuccetelli e Silvia Zamarion

Per garantire il rispetto del requisito di indipendenza e per prevenire il verificarsi di eventuali conflitti di interesse, il presidente non assume ruoli dirigenziali all'interno del Gruppo. I restanti membri del Consiglio di Amministrazione rappresentano figure chiave per la governance aziendale, includendo anche cariche dirigenziali nell'ambito delle risorse umane e della finanza.

L'Executive Board è un organo collegiale trasversale che ha il compito di guidare in modo integrato le strategie del Gruppo Soft Strategy e del Gruppo Nethex, rafforzandone la connessione. È composto dai principali membri che compongono i CDA di tutte le aziende del Gruppo.

Il Collegio Sindacale di Nethex S.p.A. si compone di un presidente, due sindaci e due supplenti. Di questi cinque membri, eletti nel 2023 con la durata di tre mandati, due sono donne. Il Collegio Sindacale supervisiona le questioni legali e finanziarie del Gruppo, nonché l'attività dei membri del Consiglio di Amministrazione e dell'Organismo di Vigilanza

previsto dal D.Lgs. 231/01. In tal senso, il Collegio Sindacale ha anche il compito di vigilare sull'insorgere di possibili conflitti d'interesse significativi che possano ledere l'integrità della governance aziendale. È, infatti, prevista la sua partecipazione alle riunioni del Consiglio di amministrazione, sede di delibera delle operazioni straordinarie. Per quanto riguarda le operazioni ordinarie, queste sono sottoposte al controllo dell'Organismo di Vigilanza.

Ogni potenziale conflitto di interesse deve essere segnalato al Consiglio di Amministrazione, affinché possano essere adottate eventuali misure correttive, e comunicato agli stakeholder coinvolti, in un'ottica di massima trasparenza. Come definito nel Codice Etico aziendale, la presenza di criticità, sia reali che potenziali, deve essere prontamente comunicata all'Organismo di Vigilanza dai soggetti interessati, o ai propri superiori gerarchici. Si segnala comunque che nel biennio oggetto di rendicontazione, non si registra nessuna criticità significativa.

1.5

ETICA & compliance

[GRI 2-12; GRI 2-13; GRI 2-14; GRI 2-18; GRI 2-23; GRI 2-24; GRI 2-25; GRI 2-26; GRI 2-27; GRI 205-2; GRI 205-3; GRI 206-1]

Il rispetto dell'etica e la compliance legislativa sono concetti chiave nel guidare le decisioni strategiche e le linee di azione del Gruppo Nethex.

L'azienda opera nel pieno rispetto delle normative internazionali e locali, adottando pratiche aziendali trasparenti e responsabili e si impegna a garantire un ambiente di lavoro che promuove il rispetto, la diversità e l'inclusione, supportando una cultura aziendale etica che coinvolge e valorizza ogni individuo.

Questi principi sono in primo luogo veicolati dal **Codice Etico**¹ aziendale, pubblicato sul sito internet aziendale e liberamente consultabile.

Questo definisce i principi fondanti per Nethex e il suo impegno nei confronti di una condotta di business etica, trasparente e volta alla creazione di valore per i propri dipendenti,

partner, stakeholder e per la propria comunità di riferimento nella sua totalità, estendendo l'applicazione di questi principi a tutte le parti interessate nello svolgimento delle attività di business dell'Azienda.

L'impegno di Nethex nel condurre le proprie attività di business secondo i più alti standard etici e morali si riflette nei vari presidi adottati dall'azienda, nonché nell'ottenimento delle varie certificazioni ottenute nei confronti dei sistemi di gestione aziendale.

Tra queste figura la certificazione secondo lo standard internazionale **SA8000** per la responsabilità sociale, volta a garantire la presenza di condizioni di lavoro ottimali in linea con le prescrizioni della **Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e con le convenzioni dell'ILO** (Organizzazione Internazionale del Lavoro).



1 - Il Codice Etico è un documento pubblico, disponibile sul sito internet aziendale all'indirizzo <https://www.nethex.com/governance/>.



A tal proposito, si segnala che nel corso del 2023 e del 2024, **l'Azienda non ha subito sanzioni per non conformità a leggi e/o regolamenti** in ambito sociale, economico e ambientale. Non si riscontra, inoltre, **alcun caso di azioni legali in corso o concluse legate a comportamenti anticoncorrenziali o violazioni delle normative antitrust e pratiche monopolistiche durante il biennio oggetto di rendicontazione.**

A testimonianza dell'impegno di Nethex in materia di compliance e nel garantire l'integrità del proprio operato, in data 17 Dicembre 2024

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha confermato la certificazione del **Rating di Legalità** per Nethex.

La certificazione attesta l'affidabilità dell'impresa a livello legale, nonché l'impegno a contrastare infiltrazioni da parte della criminalità organizzata, ad evitare casi di corruzione, e nel mantenere rapporti stabili a livello finanziario con l'amministrazione pubblica.

MODELLO 231

Per garantire che le attività dell'Azienda siano svolte secondo i più alti principi etici ed in piena conformità con il quadro legislativo vigente, il Gruppo ha aggiornato, a febbraio 2024, il proprio **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231 del 2001**.

Costituiscono parti essenziali del Modello 231 il **Codice Etico** e la presenza di **Canale di segnalazione** disciplinato dalla relativa Procedura **Whistleblowing**² redatta da Nethex ai sensi del D.Lgs n. 24/2023, nonché la presenza di un **Organismo di Vigilanza** monocratico, atto a supervisionare l'adeguatezza e l'efficacia del modello di gestione adottato, anche esaminando eventuali segnalazioni di illeciti ricevute.

La **Procedura Whistleblowing** disciplina le modalità di gestione della segnalazione di illeciti ed è implementata tramite la piattaforma **Open Blow**, gestita in maniera autonoma e indipendente dell'Organismo di Vigilanza. Questo canale, erogato in modalità SaaS (Software as a Service) attraverso datacenter localizzati in Europa, è allineato con gli standard internazionali ISO 27001 e ISO 9001, garantendo totale riservatezza e sicurezza ai segnalanti.

Open Blow permette a dipendenti, collaboratori, fornitori, nonché entità esterne a Nethex, di segnalare comportamenti non conformi o illegali anche in modo anonimo, garantendo la totale tutela dei segnalanti da eventuali azioni di ritorsione.

Le segnalazioni possono essere presentate tramite la piattaforma Open Blow, direttamente all'Organismo di Vigilanza o, in alternativa, in busta chiusa.

È possibile anche richiedere un appuntamento telefonico con la stessa funzione. Una volta ricevute, tutte le segnalazioni, inclusi suggerimenti e reclami riguardanti la gestione interna, la diversità, l'inclusione e la cultura aziendale, vengono esaminate dall'Ufficio del Personale che ha il compito di formulare una risposta adeguata, implementare le azioni correttive necessarie e individuare le cause sottostanti.

Inoltre, per garantire l'anonimato, i suggerimenti o reclami possono essere sottoposti in forma cartacea tramite una **cassettina** apposita situata in un luogo poco accessibile. Tutte le segnalazioni vengono attentamente gestite e monitorate dal responsabile delle Risorse Umane.

Al 2024, **non è stata registrata alcuna segnalazione** riguardante la presenza di illeciti o violazioni delle norme aziendali né del Codice Etico.

Per sensibilizzare i dipendenti e le funzioni manageriali riguardo Codice Etico, il Gruppo ha messo in atto un programma di formazione continuo indirizzato a tutte le risorse dell'organizzazione localizzate in Italia, per le quali si è inoltre svolto un programma di formazione analogo riguardo al Modello 231.

Al termine del corso, L'Organismo di Vigilanza provvede alla somministrazione di un questionario ai dipendenti che ne hanno preso parte, in modo da verificare il grado di conoscenza raggiunto e il successo dell'iniziativa.

Questo impegno verso la compliance e la trasparenza dimostra la volontà del Gruppo Nethex di operare in un ambiente etico, rispettoso delle normative legali e sensibile alla protezione degli stakeholder interni ed esterni.



² - La Procedura Whistleblowing è un documento pubblico, disponibile sul sito internet aziendale all'indirizzo <https://www.nethex.com/governance/>.

ANTICORRUZIONE

In linea con l'impegno del Gruppo a garantire un ambiente di lavoro integro e allineato a solidi principi etici, per Nethex, la lotta alla corruzione si attesta come tema fondamentale.

L'azienda, seguendo tale direzione, ha ottenuto la **certificazione ISO 37001** relativamente al suo **Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione nell'organizzazione**.

Nethex si è anche dotata di una Politica Anticorruzione³, facilmente consultabile nel sito internet aziendale, garantendo trasparenza in merito ai presidi implementati sul tema.

Ne promuove, quindi, la visibilità per tutti i dipendenti ed enti esterni a Nethex, quali clienti e partner commerciali, così da mantenerli informati rispetto agli impegni del Gruppo e ai principi di condotta stabiliti. Nel biennio 2023-2024 il 100% dei dipendenti di Nethex ha inoltre ricevuto comunicazione diretta rispetto alle politiche e procedure di anticorruzione in essere.

Parimenti, tutti i fornitori del Gruppo risultano informati rispetto a queste ultime, in quanto l'informativa sottoposta agli stessi invita alla loro adesione al Codice Etico del Gruppo e l'adeguamento al Modello 231. Non sono invece state adottate, al 2024, modalità di comunicazione diretta verso i propri clienti rispetto ai presidi anticorruzione.

In conformità con le richieste dello standard ISO 37001, l'Azienda ha inoltre predisposto l'esecuzione di processi di **Due Diligence** in relazione ai potenziali rischi legati alla corruzione, in funzione dei soggetti coinvolti, del grado di rischio a cui è esposta l'Azienda stessa, e del fine ultimo delle procedure in oggetto.

La Due Diligence è affidata a soggetti terzi secondo le disposizioni del Responsabile della Funzione Prevenzione e Contrasto della Corruzione, allineate con le procedure di approvvigionamento aziendali.

Per quanto riguarda invece le attività di **formazione** svolte in relazione al tema, sia nel 2023 che nel 2024 Nethex ha organizzato diverse sessioni svolte in aula virtuale sul tema anticorruzione, che hanno interessato i dipendenti appartenenti alle sedi italiane.

In particolare, di seguito si illustra il dettaglio del coinvolgimento dell'organico per inquadramento in attività di formazione in materia di anticorruzione, che ha trattato i temi inclusi nel D.Lgs 231:



NUMERO TOTALE E LA PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA FORMAZIONE IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE, SUDDIVISI PER CATEGORIA DI DIPENDENTI

NUMERO DI PERSONE	2023	2024
Dirigenti	3	2
% partecipazione	50%	40%
Quadri	3	2
% partecipazione	43%	22%
Impiegati	6	12
% partecipazione	1%	1%

Figura 2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione (GRI 205-2.b)

In merito alla variazione riscontrata tra i due anni oggetto di rendicontazione, si segnala che nel 2024 le attività di formazione non hanno interessato i dipendenti che avevano già completato le stesse attività nel 2023.

A conferma dell'efficacia dell'impegno di Nethex in materia di anticorruzione, si segnala inoltre **che non sono registrati episodi di corruzione durante il biennio oggetto di rendicontazione**.



³ - La Politica Anticorruzione è un documento pubblico, disponibile sul sito internet aziendale all'indirizzo <https://www.nethex.com/governance/>.

GOVERNANCE SOSTENIBILE

Per rispondere alle crescenti sfide poste dalle questioni legate alla sostenibilità e in linea con gli sforzi intrapresi dal Gruppo in tal senso, nel 2024 Nethex si è dotata di un Sustainability Manager (Giovanni Lacasa) che assiste l'Executive Board nella gestione degli impatti relativi alle questioni ESG nonché nella definizione di politiche e presidi adeguati ad attenzionare questi temi, integrandoli in maniera efficiente e concreta nella strategia aziendale. L'Executive Board assume comunque un ruolo centrale nella gestione di queste tematiche, avendo in ultimo il compito di approvare i temi materiali per l'Azienda in ambito ESG, nonché tutte le attività relative alla reportistica di sostenibilità e all'implementazione delle stesse.

L'Executive Board conta la presenza di figure chiave nell'ambito della gestione aziendale che, in conseguenza della loro funzione, hanno una chiara visibilità degli ambiti più strettamente legati alle performance ESG dell'azienda, soprattutto in relazione all'impegno nel sociale, nella condotta etica e finanziaria nonché dei possibili impatti del modello di business di Nethex sull'ambiente, conoscendone perfettamente le dinamiche. In particolare, uno dei membri dell'Executive Board presenta forti competenze e conoscenze relative all'ambito sociale, come dimostrato dalla sua appartenenza al Social Performance Team.

In linea con la mission aziendale, Nethex attenziona da sempre le questioni di sostenibilità, come dimostrato dalla presenza di un robusto set di **politiche** formulate nel rispetto delle disposizioni legislative di riferimento, approvate dall'Executive Board, volte alla **tutela dell'ambiente**,

della **diversità**, dei **diritti umani** e della **non discriminazione**, della **sicurezza sul lavoro** nonché di una governance improntata alla **legalità**, alla **trasparenza** e alla **sostenibilità economica**. Queste politiche sono parte più ampi corredi di documenti e procedure inquadrati nei vari Sistemi di Gestione di cui si è dotata l'Azienda, per i quali Nethex ha ottenuto le relative **certificazioni di conformità** ai principali standard internazionali tramite attività di **audit e due diligence**.

I principali **audit interni** vengono svolti con l'**Organismo di Vigilanza**, e sono programmati tempestivamente in corrispondenza di eventuali aggiornamenti legislativi, continuamente monitorati. Ordinariamente, invece, l'attività di audit viene svolta ogni tre mesi. L'Organismo di Vigilanza si occupa poi di redigere una **relazione annuale** con lo scopo di tenere traccia di quanto emerso in sede di audit.

Questo argomento sarà discusso in maniera più approfondita nel trattare i singoli temi di riferimento nella presente. La presenza di Sistemi di Gestione dedicati a presidiare queste tematiche assicura che siano attenzionate in maniera adeguata nello svolgimento delle attività di business e integrate nella **strategia aziendale**.

Per coadiuvare la gestione delle tematiche ESG nonché l'integrazione degli impegni presi a livello di policy nella governance aziendale, Nethex si è inoltre dotata di un **Comitato di Sicurezza**, di un **Comitato per la parità di genere** e di un **Social Performance Team**, costituito in ottemperanza ai requisiti previsti dallo **standard SA8000**.

In particolare, il **Comitato per la parità di genere** gestisce, ai sensi della direttiva **UNI PdR 125/2022**, le attività svolte in relazione all'inclusione e integrazione, redigendo il Piano Strategico e monitorandone l'implementazione, promuovendo attività ed iniziative relative al tema, seguendo l'evoluzione della legislazione rilevante a livello nazionale ed internazionale e analizzando i progressi osservati in merito agli obiettivi definiti a livello aziendale rispetto alla parità di genere. Il comitato è composto da due donne, entrambe con ruoli dirigenziali all'interno di Nethex. In particolare, Maria Persico, Direttore Risorse Umane e Legal del Gruppo, siede anche nel Consiglio di Amministrazione, mentre Carmela Marchese ha il ruolo di Responsabile della Corporate & Compliance del Gruppo.

Il **Social Performance Team** si occupa invece di favorire e monitorare la gestione dei requisiti previsti dallo standard SA8000, valutando e prioritizzando i relativi rischi, promuovendo la conduzione di audit mensili, e monitorando l'attuazione delle politiche connesse allo standard. In adempimento allo standard stesso, il comitato si compone in maniera equilibrata di un membro appartenente al management

aziendale, Maria Persico, e da un membro rappresentante lavoratori dell'Azienda, ovvero Massimo Casu.

Il **Comitato di Sicurezza**, composto dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (**RSPP**), dai **preposti**, dal Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza (**RLS**) e dal **medico competente (MC)** gestisce invece eventuali situazioni di emergenza in relazione ai temi di salute e alla sicurezza, svolgendo anche con cadenza periodica i processi di valutazione del rischio.

I membri dei Comitati e, in primo luogo, il Sustainability Manager, in quanto responsabili della gestione diretta degli impatti e dell'implementazione delle azioni intraprese per presidiarli, rappresentano un **filo diretto con l'Executive Board** in merito al trattamento delle tematiche ESG all'interno di Nethex.

In particolare, sono tenuti a fornire aggiornamenti mensili rispetto ai progressi raggiunti anche con l'obiettivo di identificare e valutare possibili aree di miglioramento.





Approccio alla SOSTENIBILITÀ

2.1 Analisi di materialità



La sostenibilità, da sempre tema centrale per Nethex, nonché integrato nei principi della mission aziendale, sta assumendo un ruolo sempre più rilevante non solo nel panorama normativo italiano ed Europeo, ma anche nelle vite quotidiane di collaboratori e clienti e nell'industria di riferimento.

L'impegno principale di Nethex è promuovere il progresso e l'innovazione, proiettando i propri clienti in un futuro sostenibile. Per questo motivo, temi legati a una governance trasparente e corretta, all'attenzione all'impatto ambientale, alla cura delle persone e alla creazione di valore nel territorio e nel contesto sociale di riferimento, sono, per l'azienda, di fondamentale importanza.

2 Approccio alla SOSTENIBILITÀ

2.1

Analisi di

MATERIALITÀ

[GRI 3-1; GRI 3-2]

In linea con gli sforzi intrapresi da Nethex nell'affrontare le tematiche ESG, nel 2024 il Gruppo ha avviato le attività necessarie alla predisposizione della propria **reportistica di sostenibilità**, primo passo concreto verso la formalizzazione del proprio impegno.

In particolare, in conformità con quanto disposto dagli **standard GRI aggiornati al 2021**, è stata svolta una prima **analisi di materialità d'impatto** per determinare i contenuti presentati nel presente bilancio. L'analisi ha permesso di individuare gli aspetti che riflettono gli impatti sostanziali che Nethex ha sull'ambiente, le persone e la società e che possono influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni dei suoi Stakeholder.

In primo luogo, si è svolta un'**analisi di contesto**, prendendo in considerazione le attività specifiche svolte da Nethex, le caratteristiche dell'azienda e i servizi offerti, così come il suo più ampio settore di riferimento. Per offrire un quadro più esaustivo, sono state mappate ed analizzate le tematiche di sostenibilità rendicontate da un campione

selezionato di società operanti nel settore di Nethex. L'analisi ha portato all'individuazione delle tematiche di sostenibilità potenzialmente rilevanti per Nethex e una lista di impatti attuali, potenziali, positivi e negativi in ambito economico, sociale e ambientale, compresi quelli sui diritti umani rilevanti per la specifica realtà di Nethex.

Attraverso le attività di analisi svolte sulle società selezionate, nonché sulle caratteristiche del Gruppo stesso, sono stati mappati anche gli stakeholder principalmente interessati, direttamente o indirettamente, dalle attività di Nethex.

Per il Gruppo, questi sono rappresentati da dipendenti dell'Azienda, fornitori e partner commerciali, clienti, istituzioni pubbliche, istituzioni finanziarie, azionisti, università ed enti di ricerca e le comunità interessate, riportate nell'immagine seguente. Gli interessi di queste categorie sono stati tenuti in considerazione da parte del gruppo di lavoro nel processo di identificazione delle tematiche ESG rendicontate nel presente Bilancio.



2.1

Analisi di MATERIALITÀ

La fase successiva ha infatti visto lo svolgimento di un workshop con un gruppo di lavoro composto dalle funzioni aziendali con maggiore visibilità delle tematiche affrontate, tra cui i membri dell'organo esecutivo e i responsabili dell'Amministrazione, della Compliance aziendale, del dipartimento Risorse Umane, e funzioni coinvolte nella gestione del personale, della formazione, delle attività di comunicazione e della mobilità aziendale.

Tale workshop è stato svolto al fine di **valutare la rilevanza degli impatti identificati**, e lo svolgimento dell'attività in presenza ha permesso il coinvolgimento diretto dei referenti inclusi nell'attività, che hanno offerto **input chiave** nella discussione delle tematiche, fornendo un taglio concreto all'interpretazione del quadro emerso dalle attività iniziali di benchmark sulla base della realtà aziendale del Gruppo.

In linea con la metodologia definita dagli standard GRI, ai referenti coinvolti è stato chiesto di valutare la **rilevanza** di ciascun

impatto facendo riferimento ai criteri di **scala, portata e, nel caso di impatti potenziali, probabilità di accadimento**. In particolare, è stata utilizzata una scala da 1 a 4 (dove 1 indicava un impatto non rilevante e 4 indicava un impatto molto rilevante). Per la votazione degli impatti attuali è stata attribuita una valutazione massima con punteggio 4 per il parametro probabilità di accadimento.

Questo iter ha permesso di identificare gli impatti maggiormente rilevanti per il gruppo di lavoro e definire le tematiche materiali attraverso una soglia quantitativa stabilita considerando la rilevanza per l'organizzazione, il contesto in cui essa opera e le aspettative dei suoi stakeholder.

La tabella seguente illustra i risultati dell'analisi svolta, riportando le tematiche materiali emerse, approvate dal Consiglio di Amministrazione in data 17/12/2024, e gli impatti a queste correlati.

AMBITO	TEMATICA	IMPATTO	TIPOLOGIA
AMBIENTE	Consumi di energia ed emissioni GHG	Generazione di emissioni GHG dirette e indirette (Scope 1 e 2)	NEGATIVO ATTUALE
		Generazione di emissioni GHG indirette (Scope 3) relative alle own operations e alla catena del valore	NEGATIVO ATTUALE
		Consumi di energia	NEGATIVO ATTUALE
	Inquinamento	Inquinamento dell'aria relativo alle attività aziendali	NEGATIVO ATTUALE
		Inquinamento di aria, acqua e suolo lungo la catena del valore	NEGATIVO ATTUALE
SOCIALE	Ambiente di lavoro sicuro e orientato al benessere	Insorgere di malattie professionali	NEGATIVO POTENZIALE
		Infortuni sul luogo di lavoro	NEGATIVO POTENZIALE
		Promozione del benessere fisico e mentale dei dipendenti	POSITIVO ATTUALE
	Valorizzazione del capitale umano	Crescita professionale del personale	POSITIVO ATTUALE
		Fidelizzazione del personale e talent attraction	POSITIVO ATTUALE
		Creazione di un ambiente di lavoro inclusivo orientato al rispetto delle diversità	POSITIVO POTENZIALE
		Promozione della parità di genere nel contesto lavorativo	POSITIVO ATTUALE
	Creazione di valore per i clienti	Accessibilità del servizio offerto	POSITIVO ATTUALE
	Creazione di valore per la comunità	Supporto ad associazioni e progetti di valenza sociale e culturale	POSITIVO POTENZIALE
		Generazione di valore economico	POSITIVO ATTUALE
GOVERNANCE	Governance, compliance ed etica di business	Creazione di una cultura aziendale volta all'etica di business	POSITIVO ATTUALE
		Potenziale violazione degli obblighi legislativi e dei principi dell'etica di business	NEGATIVO POTENZIALE
	Gestione dei rapporti con i fornitori	Creazione di una catena di fornitura sostenibile	POSITIVO POTENZIALE
		Deterioramento dei rapporti di business con fornitori e partner commerciali	NEGATIVO POTENZIALE
	Privacy & cybersecurity	Potenziale perdita di dati sensibili di clienti e dipendenti	NEGATIVO POTENZIALE
	Innovazione	Contributo alla ricerca e all'innovazione	POSITIVO POTENZIALE

Figura 3 - Elenco dei temi materiali e i relativi impatti (GRI 3-2)



Il nostro impatto AMBIENTALE

3.1 Emissioni e consumi energetici e inquinamento

3



Consapevole della centralità del tema della sostenibilità ambientale sia per il proprio mercato di riferimento e che per l'intera comunità, Nethex si impegna costantemente nell'attenzione al proprio impatto sull'ambiente in ottica di miglioramento continuo.

La redazione di questo Bilancio e, dunque, l'offerta di una rendicontazione precisa in merito ai propri impatti ambientali, rappresenta infatti per Nethex un'occasione significativa non solo per dare visibilità alle azioni già intraprese, ma anche per stabilire una base di riferimento per misurare i progressi futuri.

Gli sforzi di Nethex in materia ambientale sono in primo luogo inquadrati nel framework di una **Politica Aziendale per l'Ambiente, la Salute**

e la Sicurezza, che gli ambiti attenzionati dall'Azienda in relazione al tema in oggetto.

Questi includono il monitoraggio continuo degli sviluppi relativi alle normative ambientali, volto al mantenimento della piena conformità da parte dell'Azienda.

Altro ambito chiave è quello della **formazione**: Nethex si impegna infatti a garantire lo sviluppo della consapevolezza dei membri del proprio organico nei confronti dei temi ambientali per promuovere, anche la responsabilizzazione dei singoli.

Nethex si è inoltre dotata di un **Sistema di Gestione integrato Ambiente, Salute & Sicurezza** certificato in conformità ai requisiti dello standard **UNI EN ISO 14001:2015**.

3

Il nostro impatto AMBIENTALE



3.1

Emissioni e consumi energetici e INQUINAMENTO

[GRI 302-1; GRI 302-3, GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-3; GRI 305-4]

In linea con la natura del business aziendale, i principali impatti causati direttamente da Nethex in relazione all'ambiente sono correlati al consumo energetico, dovuto alle attività d'ufficio svolte, e al consumo di carburante delle auto che compongono il parco aziendale.

CONSUMI ENERGETICI

L'impegno del Gruppo Nethex nell'affrontare il tema dei consumi energetici con un approccio sempre più improntato alla sostenibilità si riscontra nelle varie azioni già implementate in ottica di transizione ecologica.

Nel 2024, Nethex ha infatti sottoscritto un contratto con un fornitore di utenze che garantisce l'utilizzo di energia al **100% rinnovabile**, con certificazione di **Garanzia d'Origine**, in 4 delle sue sedi nel territorio italiano. L'azienda si sta inoltre interessando dell'attivazione di convenzioni per i propri

dipendenti con lo stesso fornitore, con l'obiettivo di estendere i benefici dell'utilizzo di energie rinnovabili oltre il confine del contesto aziendale.

Come illustrato nelle tabelle seguenti, nel 2024 l'**energia elettrica rinnovabile** consumata dal Gruppo rappresenta circa il **25% del totale**. In ottica di efficientamento energetico, si sta inoltre procedendo con la sostituzione di hardware obsoleti, nonché delle strutture relativi ai **data centres**.

CONSUMO ENERGETICO ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE ⁴					
TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2023		2024	
		TOTALE	TOTALE GJ	TOTALE	TOTALE GJ
Combustibili per attività produttiva/riscaldamento	mc	6.007	242,9	10.234	411,8
Gas Naturale	mc	6.007	242,9	10.234	411,8
Energia elettrica acquistata da rete	kWh	436.012	1.569,6	569.072	2.048,7
di cui da fonti rinnovabili	kWh	0	0,0	168.939,9	608,2
di cui non rinnovabile	kWh	436.012	1.569,6	400.132,3	1.440,5
Energia elettrica autoprodotta e autoconsumata	kWh	498	1,8	185	0,7
di cui da fonti rinnovabili	kWh	0	0,0	0	0,0
di cui non rinnovabile	kWh	498	1,8	185	0,7

Figura 4: Consumo energetico all'interno dell'Organizzazione (GRI 302-1)

4 - Si segnala che, per quanto riguarda i dati relativi ai consumi presso le sedi di Nethex localizzate in Romania, i dati relativi al 2023 riguardano solamente il periodo compreso tra il 1 Giugno e il 23 Dicembre dell'anno in oggetto.

Per quanto riguarda i consumi energetici relativi ai trasporti, il totale per il Gruppo nel 2024 corrisponde a **653,3 GJ**. Nello specifico, il parco auto di Nethex si compone di 11 veicoli in leasing alimentati per la maggior parte a

Diesel, come esposto nella tabella seguente. Si segnala che nel 2023 si sono registrati dei consumi relativi all'uso promiscuo dei mezzi, per quanto riguarda le sedi in Romania, che non hanno invece avuto luogo nel 2024.

CONSUMO ENERGETICO - MEZZI DI TRASPORTO (DI PROPRIETÀ O IN LEASING CONTINUATIVO) (GJ) ⁵					
TIPOLOGIA CARBURANTE	UNITÀ DI MISURA	2023		2024	
		TOTALE	TOTALE GJ	TOTALE	TOTALE GJ
Gasolio / Diesel	litri	12.892	487,6	12.843	486,0
Mezzi/fleet	n.	8	-	7	-
Benzina	litri	0	0,0	285	9,7
Mezzi/fleet	n.	0	-	1	-
Hybrid Benzina	litri	1.472	50,1	1.200	40,9
Mezzi/fleet	n.	1	-	1	-
Hybrid Diesel	litri	1.350	51,1	1.013	38,3
Mezzi/fleet	n.	1	-	1	-
GPL/LPG	litri	3.000	0,1	3.000	78,4
Mezzi/fleet	n.	1	-	1	-
Totale consumi flotta auto in GJ		11	588,8	11	653,3

Figura 5: Consumo energetico - mezzi di trasporto di proprietà o in leasing continuativo (GRI 302-1)

5 - Fonte dei fattori di conversione dei consumi utilizzati nel calcolo: DEFRA 2023, DEFRA 2024.

3.1

Emissioni e consumi energetici e INQUINAMENTO

CONSUMO ENERGETICO - MEZZI DI TRASPORTO (USO PROMISCUO) (GJ) ⁶					
TIPOLOGIA CARBURANTE	UNITÀ DI MISURA	2023		2024	
		TOTALE	TOTALE GJ	TOTALE	TOTALE GJ
Gasolio / Diesel	litri	62	2,3	0	0
Mezzi/fleet	n.	1	-	-	-
Benzina	litri	300	10,2	0	0
Mezzi/fleet	n.	2	-	0	-
Totale consumi flotta auto in GJ		3	12,6	0	0

Figura 6: Consumo energetico – mezzi di trasporto ad uso promiscuo (GRI 302-1)

Il totale dei **consumi energetici interni** all'azienda per il biennio 2023-2024 è dunque riassunto nella tabella seguente, da cui si riscontra un consumo totale, nel 2024, pari a 3.114,4 GJ a livello di Gruppo:

CONSUMI ENERGETICI TOTALI (GJ)		
ENERGIA	2023	2024
Totale consumi energia	1.814,3	2.461,1
di cui energia rinnovabile	0,0	608,2
% Energia rinnovabile sul totale	0,0	25%
Totale consumi carburante non rinnovabile uso aziendale e promiscuo	601,4	653,3
TOTALE CONSUMI	2.415,8	3.114,4

Figura 7: Consumi energetici totali (GRI 302-1)

EMISSIONI

Come previsto dai GRI Standard, in riferimento al calcolo delle emissioni, di seguito si riportano espressi in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (tCO₂e) i dati relativi alle emissioni di **Scopo 1 e Scopo 2** del Gruppo Nethex, inerenti rispettivamente alle emissioni causate dall'azienda tramite l'utilizzo di beni

di proprietà e alle emissioni indirette correlate alle fonti di energia acquistate da fornitori esterni. Di seguito, si riporta il dettaglio delle emissioni di Scopo 1 per il biennio oggetto di rendicontazione, pari a **97,2** tonnellate di CO₂eq per il 2024.

EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1)					
TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2023		2024	
		TOTALE	T CO ₂ EQ	TOTALE	T CO ₂ EQ
Consumi da attività produttiva e riscaldamento					
di cui gas naturale	smc	6.337	12,6	10.797	21,6
di cui gasolio	l	0	0	0	0
Carburante flotta auto					
Gasolio	l	12.894	26,95	12.842,7	26,9
Benzina	l	10,2	0,016	285,0	0,6
GPL	l	3.000	5,97	3.000	48,1
Totale			45,6		97,2

Figura 8: Emissioni dirette di GHG (Scope 1) (GRI 305-1)

In accordo con i GRI Standard utilizzati, le emissioni di **Scopo 2** sono state calcolate sia utilizzando l'approccio market-based che l'approccio location-based⁷.

Nel 2024 queste sono pari, a livello di Gruppo, rispettivamente a **200,4 e 123** tonnellate di CO₂eq.

EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)					
TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2023		2024	
		TOTALE	T CO ₂ EQ	TOTALE	T CO ₂ EQ
LOCATION BASED⁸					
Energia elettrica acquistata da rete (non rinnovabile)	kWh	436.509,8	116,9	400.317,3	123,0
LOCATION BASED⁹					
Energia elettrica acquistata da rete (non rinnovabile)	kWh	436.509,8	199,5	400.317,3	200,4

Figura 9: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) (GRI 305-1)

7 - Location-based: prende in considerazione il fattore di conversione dell'energia relativo al Paese in cui è stata acquistata. Questo approccio considera quindi le prestazioni di un fattore di emissione medio nazionale correlato allo specifico mix energetico nazionale per la produzione di energia elettrica. Market-based: consiste nel valutare le emissioni su scelta di mercato, ovvero sulla scelta di un'organizzazione di approvvigionarsi di energia da fonte rinnovabile o non rinnovabile. Questo approccio considera pari a zero le emissioni legate all'acquisto di energia da fonte rinnovabile, mentre si utilizza un coefficiente definito su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica, laddove disponibile o attraverso il residual mix nazionale.

8 - Fonte dei fattori di emissione utilizzati nel calcolo: ISPRA 2023, ISPRA 2024.

9 - Fonte dei fattori di emissione utilizzati nel calcolo: AIB - European Residual Mixes 2024, AIB - European Residual Mixes 2023.

6 - Fonte dei fattori di conversione dei consumi utilizzati nel calcolo: DEFRA 2023, DEFRA 2024.

3.1

Emissioni e consumi energetici e INQUINAMENTO

Di seguito, il totale dell'impronta emissiva del Gruppo per Scopo 1 e Scopo 2 differenziati

secondo la metodologia di calcolo illustrata precedentemente.

EMISSIONI SCOPE 1 + SCOPE 2		
ENERGIA	2023	2024
	T CO2 EQ	T CO2 EQ
Totale Scope 1 + Scope 2 Location-Based	162,5	220,3
Totale Scope 1 + Scope 2 Market-Based	245,0	297,6

Figura 10: Emissioni Scope 1 + Scope 2 (GRI 305-1; GRI 305-2)

INTENSITÀ ENERGETICA ED EMISSIVA

L'intensità energetica indica la quantità di energia impiegata, da parte del Gruppo, per produrre una singola unità dell'unità di misura scelta. L'indicatore si calcola dividendo il consumo assoluto di energia (tutte le tipologie di energia considerate per

il calcolo dei consumi energetici riportati nella tabella precedente) per ogni unità di attività, produzione, o qualsiasi altra grandezza specifica, che nel caso Nethex è il fatturato. Nel caso di Nethex, questo valore è pari a **61,64 GJ** per milione di euro.

INTENSITÀ ENERGETICA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE			
INTENSITÀ ENERGETICA	UNITÀ DI MISURA	2023	2024
Fatturato	Milioni di euro	37	50,53
Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Gj	2.415,76	3.114,42
Intensità energetica	Gj/Milioni di euro	64,44	61,64

Figura 11: Intensità energetica (GRI 302-3)

Di seguito, invece, i dati relativi all'**intensità emissiva** del Gruppo Nethex, che rappresenta la quantità di emissioni prodotte in relazione a una grandezza specifica, ovvero, in questo

caso, in relazione al fatturato annuo, in considerazione delle emissioni relative allo **scopo 1 e allo scopo 2**, espresse sia secondo il **metodo market-based che location-based**.

INTENSITÀ DI EMISSIONE (SCOPE 1 + SCOPE 2 LOCATION BASED)			
INTENSITÀ DI EMISSIONE	UNITÀ DI MISURA	2023	2024
Fatturato	Milioni	37	50,53
Emissioni (Scope 1 + Scope 2 Location Based)	t CO2 eq	162,5	220,26
Intensità delle emssioni	t CO2 eq /Milioni	4,39	4,36

Figura 12: Intensità delle emissioni GHG – Location Based (GRI 305-4)

INTENSITÀ DI EMISSIONE (SCOPE 1 + SCOPE 2 MARKET BASED)			
INTENSITÀ ENERGETICA	UNITÀ DI MISURA	2023	2024
Fatturato	Milioni	37	50,53
Emissione (Scope 1 + Scope 2 Market Based)	t CO2 eq	245,04	297,63
Intensità delle emssioni	t CO2 eq /Milioni	6,62	5,89

Figura 13: Intensità delle emissioni GHG – Location Based (GRI 305-4)



3.1

Emissioni e consumi energetici e INQUINAMENTO

EMISSIONI DI SCOPO 3

Al fine di migliorare la valutazione dell'impatto ambientale delle proprie operazioni e fornire una panoramica completa delle proprie emissioni, nel 2024 Nethex ha effettuato per la prima volta il calcolo delle emissioni di Scopo 3, intese come le emissioni indirette legate alle attività a monte o a valle delle operation aziendali.

Questo primo calcolo rappresenta il punto di partenza per definire gli obiettivi a breve e medio termine, finalizzati a ridurre l'impatto

ambientale complessivo dell'azienda, e per valutare l'efficacia delle azioni intraprese nei prossimi anni di rendicontazione.

Questa prima quantificazione ha fornito una panoramica delle emissioni di carbonio per alcune categorie emissive con riferimento alle attività di Nethex, nel dettaglio sono state rendicontate le seguenti categorie, secondo il GHG Protocol:

Category 1 - Purchased Goods and Services

è stata calcolata mediante il metodo spend-based, che vede come dato di input il valore economico dei beni e servizi acquistati.

Category 3 - Fuel and Energy related activities:

è stata calcolata mediante l'utilizzo dell' average data method, andando a rendicontare la percentuale WTT dei fuels non inclusa in scope 1.

Category 5 - Waste generated in emissions:

tale categoria stata calcolata sulla base del costo di gestione rifiuti moltiplicato per fattore spend-based.

Category 6 - Business Travel:

le emissioni imputabili ai viaggi di lavoro sono state calcolate mediante il distance-based method che utilizza come dato di input i chilometri percorsi suddivisi per tipologia di mezzo utilizzato dai dipendenti (treno, aereo e auto non aziendali). Inoltre, sono state incluse anche le emissioni associate ai soggiorni in hotel, la cui considerazione è facoltativa secondo le linee guida del GHG Protocol.

Category 7 - Employee Commuting

le emissioni legate agli spostamenti casa-lavoro sono state calcolate con metodo distance-based, che prevede come dato di input le distanze percorse e la tipologia di mezzo impiegato. Tali dati sono stati rielaborati a seguito della somministrazione di una survey al personale, volta a raccogliere informazioni circa le abitudini in termini di mobilità. Inoltre, sono state incluse le emissioni legate al consumo di energia delle ore di lavoro in modalità smartworking effettuate dai dipendenti in un anno.

Category 8 - Upstream leased asset

le emissioni derivanti da beni che la società affitta, nel caso specifico asset stampanti, sono state calcolate con data average method utilizzando una combinazione dei dati di input espressi in valore economico.

3.1

Emissioni e consumi energetici e INQUINAMENTO

Delle categorie sopra citate, le due categorie più significative sono legate ai **movimenti dei propri dipendenti** per spostamento casa-lavoro, le cui emissioni pesano il 48% delle emissioni totali di scope 3 e all'**acquisto di prodotti e servizi**, le cui emissioni pesano circa il 46% delle emissioni totali di scope 3.

Lo studio svolto circa il pendolarismo dei dipendenti, ha permesso di individuare alcune **azioni correttive** implementabili nel breve-medio periodo, attualmente in fase di valutazione.

Tra queste, vi sono delle modifiche agli accordi di smart-working, da considerare anche in base alle esigenze operative, nonché l'implementazione di un applicativo per la gestione del car-pooling a disposizione dei dipendenti.

Per quanto concerne le emissioni di **Scopo 3** relative a trasferte o viaggi legati al lavoro,

Nethex si è dotata di una **Travel Policy** attraverso cui l'azienda definisce le modalità di gestione di tali spostamenti in ottica di riduzione dell'impatto ambientale.

In particolare, Nethex, incoraggia l'utilizzo dei mezzi pubblici nella scelta dei sistemi di spostamento (come treni, in primo luogo), rispetto all'utilizzo di autovetture personali/ aziendali/ a noleggio, che richiede, invece, una preventiva autorizzazione da parte dell'azienda.

La scelta di adoperare mezzi pubblici è anche favorita attraverso l'attivazione di convenzioni dedicate che andrebbero ad impattare anche una diminuzione delle emissioni connesse all'employee commuting.

Nel 2024, dunque, l'impronta di carbonio di Nethex è stata di circa **1.772 tonnellate di CO2e**.

EMISSIONI INDIRETTE DI GHG (SCOPE 3)		
CATEGORIE GHG PROTOCOL	UNITÀ DI MISURA	2024
Purchased Goods and Services	tCO2e	805,5
Capital Goods	tCO2e	N/A
Fuel and Energy related activities	tCO2e	41,2
Upstream transportation and distribution	tCO2e	N/A
Waste generated in operations	tCO2e	4,5
Business Travel	tCO2e	75
Employee Commuting	tCO2e	845
Upstream leased asset	tCO2e	1,09
Downstream transportation and distribution	tCO2e	N/A
Processing of sold products	tCO2e	N/A
Use of sold products	tCO2e	N/A
End of life treatment of sold products	tCO2e	N/A
Downstream leased assets	tCO2e	N/A
Franchises	tCO2e	N/A
Investments	tCO2e	N/A
Totale	tCO2e	1.772

Figura 14: Emissioni indirette di GHG (Scope 3)



3.1

Emissioni e consumi energetici e INQUINAMENTO

INQUINAMENTO: L'IMPEGNO DI NETHEX

Il tema dell'inquinamento sta ricevendo una crescente attenzione da parte di Nethex, consapevole che i propri impatti sull'ambiente possono estendersi oltre i consumi energetici e le relative emissioni nell'aria. In particolare, si intende dare rilevanza alla possibile contaminazione di suolo, acqua ed aria con sostanze in grado di alterare gli interi ecosistemi, nonché la salute umana.

Nell'ambito del **Sistema di Gestione Ambientale** adottato da Nethex, certificato secondo lo standard ISO 14001:2015, l'inquinamento è mappato nella valutazione degli aspetti ambientali potenzialmente significativi. Nella propria **Politica Ambientale**, Nethex esprime dunque il proprio impegno nei confronti della gestione del tema e della minimizzazione del proprio impatto tramite l'implementazione di presidi adeguati, agendo primariamente in ottica di prevenzione.

L'azienda ha implementato un'iniziativa volta a rendere sostenibile lo smaltimento dei **toner**, partecipando al progetto di riforestazione

promosso da **ZEROZEROTONER**, che prevede l'erogazione di Ecobox volti a facilitare la raccolta e lo smaltimento adeguato dei toner. L'iniziativa prevede che, in corrispondenza del ritiro degli Ecobox forniti a Nethex, venga piantato un determinato numero di alberi in Romania.

Seguendo questa direzione, Nethex partecipa all'iniziativa di Print Releaf, un'azienda che aiuta le imprese a diminuire il consumo di carta e promuovere la riforestazione globale. In questo modo Nethex diminuisce la sua impronta ecologica, contribuendo alla sostenibilità ambientale.

Si segnala, inoltre, che non possedendo direttamente hardware, ma acquisendoli attraverso contratti di leasing, l'azienda non si occupa delle operazioni di smaltimento degli stessi. L'attività rientra comunque nelle responsabilità del fornitore e delle altre entità preposte a tali operazioni.





Le persone di NETHEX

- 4.1** Le nostre persone
- 4.2** Crescita del personale
- 4.3** Diversità & Inclusione
 - 4.3.1** La tutela delle diversità
 - 4.3.2** Parità di genere
- 4.4** La promozione del benessere aziendale
 - 4.4.1** Il welfare aziendale
 - 4.4.2** Salute e Sicurezza

4

Il seguente capitolo è dedicato al tema delle persone in azienda, un elemento centrale della visione di sostenibilità e crescita di Nethex.

In questa sezione, si intende illustrare come l'organizzazione aziendale si impegna a promuovere un ambiente di lavoro che valorizzi i propri dipendenti, riconoscendo il loro ruolo fondamentale per il proprio successo.

4

Le persone di
NETHEX

4.1

Le nostre

PERSONE

[GRI 2-7; GRI 2-8; GRI 2-30; GRI 401-1; GRI 405-1]

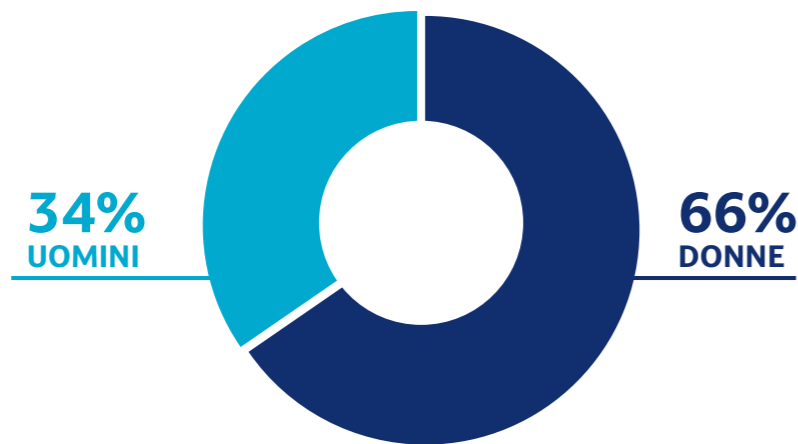
Le persone rappresentano il cuore pulsante dell'azienda. In linea con la mission aziendale, Nethex pone estrema importanza alla cura dei propri dipendenti e collaboratori e del loro benessere.

Il 2024 ha segnato un anno di forte crescita per Nethex, tendenza chiaramente rispecchiata dall'aumento significativo dell'organico del gruppo.

La forza lavoro propria conta, al 31 Dicembre 2024, un totale di 1.047 dipendenti, in aumento dell'83% rispetto al dato registrato nel 2023.

Come illustrato nella seguente tabella, l'organico è rappresentato per il 66% da donne, dato sostanzialmente in continuità con il 2023.

PERCENTUALE DI DIPENDENTI UOMINI E DONNE



NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI PER GENERE E REGIONE						
SITO	2023			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Italia	182	293	475	311	524	835
Romania	16	80	96	45	167	212
Totale	198	373	571	356	691	1.047

Figura 15: Numero totale di dipendenti per genere (GRI 2-7)

Sul territorio italiano, il Gruppo Nethex registra inoltre una presenza significativa di **lavoratori non dipendenti**, che nel 2024 ammontano a 606, tutti localizzati sul territorio italiano.

Questo dato è coerente con la natura delle attività svolte dal Gruppo, che a seconda dei progetti avviati o delle necessità specifiche dei clienti si rivolge a personale somministrato per far fronte a picchi circoscritti di attività.

Inoltre, le attività di outbound sono svolte solamente da personale assunto mediante contratto di collaborazione, che risulta infatti essere la categoria professionale maggiormente rappresentata tra i lavoratori esterni sia per il 2023 che per il 2024.

NUMERO DI LAVORATORI NON DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE (HEADCOUNT)							
SITO	CATEGORIA PROFESSIONALE	2023			2024		
		UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Italia	Stagisti	1	0	1	0	0	0
	Personale somministrato	90	160	250	82	180	262
	Altri collaboratori (Co. Co.Co, P. IVA, etc...)	131	325	456	100	244	344
Totale Italia		222	485	707	182	424	606
Romania	Stagisti	0	0	0	0	0	0
	Personale somministrato	0	0	0	0	0	0
	Altri collaboratori (Co. Co.Co, P. IVA, etc...)	0	0	0	0	0	0
Totale Romania		0	0	0	0	0	0
Totale		222	485	707	182	424	606

Figura 16: Numero di lavoratori non dipendenti per categoria professionale e genere (GRI 2-8)

4.1

Le nostre PERSONE

Per quanto riguarda i lavoratori dipendenti, sul totale dell'organico il 97% risulta inoltre avere un contratto a tempo indeterminato, dato che sale al 100% per i lavoratori localizzati in Romania. Il 40% dei dipendenti risulta

occupato full time, mentre non si riscontra la presenza di lavoratori con contratti a orario non garantito nei due anni oggetto di rendicontazione.

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI PER TIPO DI CONTRATTO, GENERE E REGIONE							
SITO	TIPO DI CONTRATTO	2023			2024		
		UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Italia	Indeterminato	170	289	459	289	516	805
	Determinato	9	4	13	21	8	29
	Apprendistato	3	0	3	1	0	1
Totale Italia		182	293	475	311	524	835
Romania	Indeterminato	16	80	96	45	167	212
	Determinato	0	0	0	0	0	0
	Apprendistato	0	0	0	0	0	0
Totale Romania		16	80	96	45	167	212
Totale		198	373	571	356	691	1.047

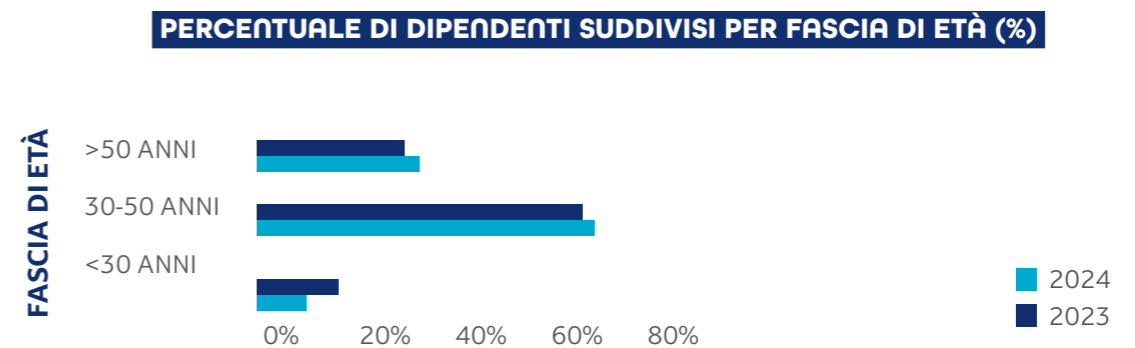
Figura 17: Numero totale di dipendenti per tipo di contratto e genere (GRI 2-7)

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI PER CONTRATTO FULL-TIME/PART-TIME, GENERE E REGIONE							
SITO	FULL TIME / PART TIME	2023			2024		
		UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Italia	Full-time	111	87	198	146	112	258
	Part-time	71	206	277	165	412	577
Totale Italia		182	293	475	311	524	835
Romania	Full-time	15	67	82	40	130	170
	Part-time	1	13	14	5	37	42
Totale Romania		16	80	96	45	167	212
Totale		198	373	571	356	691	1.047

Figura 18: Numero totale di dipendenti per contratto full-time/part-time e genere (GRI 2-7)

La maggior parte dei dipendenti di Nethex ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni (65%), mentre il 9% dei dipendenti appartiene alla fascia di età sotto i 30 anni. Infine, il restante 26% rientra nella fascia di età superiore ai 50 anni.

In linea con la natura delle operazioni svolte dall'Azienda, nel 2024 la categoria maggiormente rappresentata risulta essere quella degli impiegati, che costituisce il 99% della popolazione aziendale.



Le tabelle seguenti illustrano rispettivamente il dettaglio della ripartizione dei dipendenti per inquadramento e in base al genere e alla

fascia d'età, riportando inoltre la composizione percentuale dell'organico secondo questi parametri.

DIPENDENTI (HEADCOUNT) PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE						
INQUADRAMENTO	2023			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	5	1	6	4	1	5
Quadri	4	3	7	6	3	9
Impiegati	189	369	558	346	687	1.033
Totale	198	373	571	356	691	1.047

Figura 19: Dipendenti (Headcount) per categoria professionale e genere (GRI 405-1)

4.1

Le nostre PERSONE

DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E PER GENERE (PERCENTUALI)						
INQUADRAMENTO	2023			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	83%	17%	1%	80%	20%	0%
Quadri	57%	43%	1%	67%	33%	1%
Impiegati	34%	66%	98%	33%	67%	99%
Totale	35%	65%	100%	34%	66%	100%

Figura 20: Dipendenti per categoria professionale e per genere (percentuali) (GRI 405-1)

DIPENDENTI (HEADCOUNT) PER CATEGORIA PROFESSIONALE E FASCIA D'ETÀ								
INQUADRAMENTO	2023				2024			
	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE
Dirigenti	0	3	3	6	0	3	2	5
Quadri	0	5	2	7	0	7	2	9
Impiegati	69	354	135	558	98	666	269	1.033
Totale	69	362	140	571	98	676	273	1.047

Figura 21: Dipendenti (Headcount) per categoria professionale e fascia d'età (GRI 405-1)

DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E PER FASCIA D'ETÀ (PERCENTUALI)								
INQUADRAMENTO	2023				2024			
	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE
Dirigenti	0%	50%	50%	1%	0%	60%	40%	0%
Quadri	0%	71%	29%	1%	0%	78%	22%	1%
Impiegati	12%	63%	24%	98%	9%	64%	26%	99%
Totale	12%	63%	25%	100%	9%	65%	26%	100%

Figura 22: Dipendenti per inquadramento e per fascia d'età (percentuali) (GRI 405-1)



Inoltre, nel 2024 24 dipendenti in totale risultano appartenere a categorie protette, in significativo aumento rispetto al 2023.

La tabella seguente illustra il dettaglio della presenza di lavoratori appartenenti a categorie protette per categoria professionale e genere, tutti localizzati nelle sedi italiane.

DIPENDENTI APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE PER CATEGORIA PROFESSIONALE (HEADCOUNT)						
INQUADRAMENTO	2023			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	0	0	0	0	0	0
Quadri	0	0	0	0	0	0
Impiegati	4	10	14	7	17	24
Totale	4	10	14	7	17	24

Figura 23: Dipendenti appartenenti a categorie protette per categoria professionale (Headcount) (GRI 405-1)

Si segnala inoltre che nel 2024, in continuità con il 2023, il **100% dei dipendenti** delle sedi Italiane di Nethex è coperto dagli accordi di contrattazione collettiva CCNL per le categorie Telecomunicazioni, Dirigenti terziario, Metalmeccanico industria, Commercio, Multiservizi.

Questi coprono un totale di 835 dipendenti, ovvero l'**80% dell'organico**. I 212 dipendenti localizzati presso la sede di Bacău e dunque in Romania sono infatti assunti tramite contratti individuali, non esistendo contratti collettivi nazionali di lavoro, ed in linea con il quadro relativo all'anno 2023.

TALENT ATTRACTION & RETENTION

Nel corso del 2024 l'organico di Nethex è aumentato dell'83% rispetto all'anno precedente, in linea con il tasso di assunzione: nel 2024, infatti sono stati assunti 780 dipendenti, a fronte dei 345 assunti nel 2023.

Di questi, il 70% sono donne e il restante 30% uomini, mentre la fascia di età maggiormente interessata è quella dei dipendenti con età compresa tra i 30 e i 50 anni.

TURNOVER IN ENTRATA									
SITO	TASSO DI CESSAZIONE	2023				2024			
		<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE
Italia	Uomini	47%	43%	50%	45%	75%	50%	49%	51%
	Donne	18%	25%	30%	26%	19%	56%	41%	49%
Totale Italia		27%	32%	37%	33%	38%	54%	44%	50%
Romania	Uomini	300%	217%	100%	206%	238%	205%	46%	169%
	Donne	219%	194%	155%	194%	158%	163%	317%	173%
Totale Romania		238%	197%	138%	196%	178%	169%	176%	172%
Totale		110%	169%	206%	166%	90%	130%	180%	134%

Figura 24: Turnover in entrata (percentuale) (GRI 401-1)

Al contrario, il turnover in uscita risulta in diminuzione, essendo passato dal 31% nel 2023 al 29% nel 2024.

TURNOVER IN USCITA									
SITO	TASSO DI ASSUNZIONE	2023				2024			
		<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE
Italia	Uomini	0%	21%	17%	18%	63%	9%	2%	10%
	Donne	12%	16%	22%	17%	6%	5%	3%	5%
Totale Italia		8%	18%	20%	18%	26%	7%	3%	7%
Romania	Uomini	200%	117%	0%	106%	169%	116%	31%	107%
	Donne	113%	94%	64%	94%	118%	115%	183%	120%
Totale Romania		133%	97%	44%	96%	131%	115%	104%	117%
Totale		46%	31%	23%	31%	81%	28%	12%	29%

Figura 25: Turnover in uscita (percentuale) (GRI 401-1)

L'andamento del turnover può essere spiegato, oltre che in relazione alla crescita che ha interessato il Gruppo durante gli ultimi anni, dalle iniziative implementate per favorire l'attrazione di nuovi talenti, nonché per incoraggiarne la permanenza.

In primo luogo, per Nethex l'attrazione di personale è spesso legata alla presenza dell'azienda nel territorio e nel mercato di riferimento. Per facilitare le attività di assunzione, l'Azienda ha attivato alcune partnership con **fornitori esterni**, che supportano la selezione e la gestione dei flussi di candidati già formati rispetto a competenze di tipo tecnico, come fornitori riconosciuti a livello nazionale quali Randstad e GiGroup.

Inoltre, sono implementate specifiche azioni di campagne social geolocalizzate e indicizzate, mirate ad attrarre le risorse più adeguate alle esigenze di business del momento e a livello territoriale.

Un ulteriore obiettivo dell'Azienda è favorire la retention delle risorse già presenti nell'organico. A tal fine, è di fondamentale importanza selezionare fin da subito risorse che non solo possano apportare un valore

aggiunto all'Azienda, ma anche trovare, in questa, il giusto ambiente per sviluppare le proprie competenze e crescere dal punto di vista professionale.

In tal senso, alla base del processo di selezione c'è un'analisi accurata delle esigenze delle varie linee aziendali, mappate tramite incontri periodici con i responsabili di linea.

Ciò consente di raccogliere in modo sistematico le necessità di risorse da parte dei responsabili, rispettando i parametri definiti dal budget aziendale.

A valle dell'identificazione dei profili necessari, il team di Risorse Umane seleziona le candidature ricevute tramite uno screening iniziale seguito da colloqui più approfonditi, in collaborazione anche con la linea operativa laddove necessario, volti a validare le competenze e le capacità.

Durante il proprio percorso all'interno dell'azienda, tutti i dipendenti hanno inoltre a disposizione varie iniziative volte alla loro crescita, affrontate in maggior dettaglio nei paragrafi seguenti.



4.2

Crescita del

PERSONALE

[GRI 404-1; GRI 404-3]

La crescita e lo sviluppo delle risorse umane rappresentano un pilastro fondamentale per il nostro impegno verso la sostenibilità nonché per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Investiamo costantemente nel potenziamento delle competenze del nostro personale, con l'obiettivo di offrire percorsi professionali che rispondano sia alle esigenze del mercato che alle ambizioni individuali.

In linea con l'impegno di Nethex nei confronti della crescita del personale, l'Azienda implementa diverse azioni volte a coltivare le competenze delle risorse. Nello specifico, questo impegno passa per l'erogazione di **corsi di formazione** costanti, aggiornati e diversificati, in funzione **delle necessità** dei singoli e del business.

PERCORSI DI CARRIERA E VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE

Lo sviluppo delle competenze delle proprie risorse rappresenta un tema di estrema priorità, e **pianificare** le azioni necessarie al raggiungimento di questo obiettivo è un elemento fondamentale.

A tal fine, vengono svolti annualmente **processi di valutazione** attraverso incontri con i dipendenti finalizzati a dare e raccogliere feedback e orientare i piani di sviluppo professionale. Questi incontri permettono di comprendere meglio le necessità individuali e definire azioni concrete per il rafforzamento delle competenze, siano esse tecniche o trasversali.

Il processo di **valutazione delle performance** dei dipendenti di Nethex Care e Nethex Sales è stato ufficialmente e formalmente introdotto nel 2024, rappresentando un passo decisivo e strutturale che segna una chiara evoluzione rispetto al 2023.

In particolare, il processo coinvolge tutte le risorse con ruoli da team leader in su nell'ambito dei **contact center**, mentre nei settori di **service desk, comunicazione e data room** la valutazione riguarda tutti i dipendenti, a partire dalle risorse junior.

Nello specifico, i dipendenti che hanno **ricevuto una valutazione periodica delle performance** nel 2024 sono stati **71** (il 7% della popolazione aziendale), dei quali 63 rientrano nella categoria professionale degli impiegati. Le valutazioni delle risorse si svolgono tutti gli anni nei mesi di marzo o aprile dell'anno corrente relativamente alle performance dell'anno precedente, mentre per le risorse entrate da settembre dell'anno precedente, è previsto un incontro di feedback, ma non una valutazione delle performance.

Pertanto, attraverso un sistema integrato di formazione e sviluppo delle competenze, viene perseguito l'obiettivo di accompagnare i dipendenti in un percorso di crescita continua. L'impegno è quello di fornire le risorse, le opportunità e il supporto necessari affinché ogni membro del team possa svilupparsi professionalmente, per affrontare con successo le sfide del mercato e raggiungere gli obiettivi propri e aziendali.



4.2 Crescita del PERSONALE

DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE		
FASCIA D'INQUADRAMENTO	2024	
	NUMERO DI DIPENDENTI	% TOTALE
Dirigenti	4	80%
Quadri	4	44%
Impiegati	63	6%
Totale	71	7%
	2024	
	NUMERO DI DIPENDENTI	% TOTALE
Uomini	49	14%
Donne	22	3%
Totale	71	7%

Figura 26: Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale (GRI 404-3.a)

Attraverso un sistema integrato di formazione e sviluppo delle competenze, viene perseguito l'obiettivo di accompagnare i dipendenti in un percorso di crescita continua. L'impegno è quello di fornire le risorse, le opportunità e il

supporto necessari affinché ogni membro del team possa svilupparsi professionalmente, per affrontare con successo le sfide del mercato e raggiungere gli obiettivi propri e aziendali.

LA FORMAZIONE

Nel corso del 2024, i dipendenti di Nethex hanno svolto circa **7161 ore di formazione**, pari a circa **3 ore di formazione pro capite**. Di seguito si riporta il dettaglio delle ore di formazione svolte per inquadramento, escluse le ore dedicate ai corsi di formazione obbligatori in materia di salute e sicurezza:

ORE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE - ESCLUSE LE ORE DI SALUTE E SICUREZZA									
ORE DI FORMAZIONE	AL 31 DICEMBRE 2024								
	N. ORE UOMINI	TOTALE DIPENDENTI UOMINI	N. ORE PRO CAPITE UOMINI	N. ORE DONNE	TOTALE DIPENDENTI DONNE	NUMERO ORE PRO CAPITE DONNE	N. ORE TOTALE	TOTALE DIPENDENTI	N. ORE PRO CAPITE TOTALE
Dirigenti	132	4	33,05	25	1	25,45	158	5	31,53
Quadri	217	6	36,17	2	3	0,69	219	9	24,34
Impiegati	1.422	346	4,11	958	687	1,39	2.380	1.033	2,30
Totale	1.771	356	4,98	985	691	1,43	2.757	1.047	2,63
ORE DI FORMAZIONE	AL 31 DICEMBRE 2023								
	N. ORE UOMINI	TOTALE DIPENDENTI UOMINI	N. ORE PRO CAPITE UOMINI	N. ORE DONNE	TOTALE DIPENDENTI DONNE	NUMERO ORE PRO CAPITE DONNE	N. ORE TOTALE	TOTALE DIPENDENTI	N. ORE PRO CAPITE TOTALE
Dirigenti	175	5	35,00	37	1	36,50	212	6	35,25
Quadri	169	4	42,13	48	3	16,00	217	7	30,93
Impiegati	2.865	189	15,16	7.334	369	19,88	10.199	558	18,28
Totale	3.208	198	16,20	7.419	373	19,89	10.627	571	18,61

Figura 27: Numero medio di ore di formazione per categoria professionale e genere – escluse le ore di salute e sicurezza (GRI 404-1)

4.2

Crescita del PERSONALE

In linea con il 2023, nel 2024 il più alto numero di ore medie di formazione, ad esclusione del tema salute e sicurezza, è stato erogato alle categorie professionali di Dirigenti e Quadri, interessate rispettivamente da 31,5 e 24,3 ore pro capite. Per quanto concerne la formazione in relazione ai temi di **salute e sicurezza**, si rimanda al capitolo dedicato.

La formazione rappresenta un elemento fondamentale per il successo degli obiettivi aziendali, così come per il successo delle risorse: l'approccio alla formazione è infatti diversificato per rispondere alle specifiche esigenze di ciascun dipendente e alle necessità dei progetti aziendali.

Sono inoltre presenti corsi di formazione obbligatori su tematiche quali **salute e sicurezza, gestione della qualità, nonché sui temi di cybersecurity e privacy** (GDPR), volti a garantire la compliance normativa da parte di tutti i dipendenti dell'organico e, di conseguenza, un ambiente di lavoro sicuro e responsabile.

In aggiunta, per tutti i dipendenti dell'azienda, è prevista una formazione **non obbligatoria** focalizzata sul potenziamento delle **soft skills**, competenze fondamentali per una gestione più efficace del lavoro, delle performance generali,

nonché nelle **interazioni con i clienti** e all'interno dei team di lavoro. Questo approccio mira a sviluppare capacità relazionali, comunicative e di problem solving, cruciali per affrontare le sfide quotidiane e favorire un ambiente collaborativo e produttivo.

I corsi di formazione possono avvenire in **presenza** o in **modalità e-learning**, tramite l'utilizzo della piattaforma Skilla, che presenta anche la possibilità di somministrare questionari relativi alla formazione svolta.

In linea con l'evoluzione dei modelli di apprendimento, l'azienda ha ridotto la formazione in aula fisica, preferendo l'approccio digitale, che si è rivelato più efficace anche in termini di partecipazione e gestione dei tempi. La modalità e-learning consente una flessibilità maggiore e facilita l'accesso ai contenuti da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento. Le sessioni in aula, sia virtuali che in presenza, sono riservate per i corsi che richiedono un'interazione diretta o una formazione pratica, come il primo soccorso.

L'obiettivo è rendere la formazione accessibile e diffusa, per garantire che ogni dipendente acquisisca una solida base di conoscenza che supporti la sua crescita.



4.3

Diversità & INCLUSIONE

[GRI 405-2; GRI 406-1]

Nethex si impegna quotidianamente nella promozione di un ambiente **inclusivo, aperto e rispettoso** verso ogni identità.

La diversità è un valore da tutelare in azienda, e questo principio guida le pratiche aziendali in tutti i livelli, traducendosi in azioni concrete e nell'adozione di politiche specifiche

volte a sostenere tale cultura all'interno dell'organizzazione.

A testimonianza dell'efficacia delle azioni intraprese nei confronti di queste tematiche, si segnala che nel biennio 2023-2024 in Nethex non si è registrato alcun episodio di discriminazione.

4.3.1

La tutela delle DIVERSITÀ

Nethex ha implementato diversi presidi ed iniziative per assicurare che la promozione di un ambiente **inclusivo** trovi un riscontro pratico nella realtà aziendale. L'azienda, avendo implementato tutti i presidi necessari al conseguimento del principio di non discriminazione espresso dalla seguente, ha ottenuto la **certificazione SA8000**, un riconoscimento che attesta il proprio impegno verso la gestione e il miglioramento continuo delle risorse umane.

Nella **Politica per la responsabilità sociale d'impresa** si esprime inoltre l'impegno da parte dell'azienda a combattere ogni forma di discriminazione basata su razza, nazionalità, sesso, appartenenza sociale, appartenenza politica, religione, orientamento sessuale, responsabilità familiari, età e di qualunque altro aspetto sensibile.

Nethex ha inoltre dedicato uno spazio specifico nell'intranet aziendale alla realizzazione dello strumento **"Inclusivity Connect"**, che permette ai dipendenti di accedere facilmente a contenuti quotidiani riguardanti la diversità e l'inclusione. Ogni settimana, infatti, vengono pubblicati articoli e risorse che affrontano temi legati alla parità di genere, alla disabilità, e alla valorizzazione delle diversità culturali e professionali.

Sempre nella intranet aziendale, sono state sviluppate **funzionalità specifiche** per le persone con **disabilità visive**, garantendo che le informazioni siano accessibili a tutti, senza alcuna **barriera tecnologica**, dimostrando il continuo impegno nel migliorare l'accessibilità e la partecipazione attiva di tutti i dipendenti all'interno dell'azienda.

4.3.2

Parità di

GENERE

In un contesto che promuove l'uguaglianza e la parità di trattamento, Nethex si impegna fortemente a garantire che le opportunità di carriera siano offerte equamente a tutti i dipendenti, indipendentemente dal genere. La parità di genere, infatti, non si riflette solamente nelle politiche di assunzione, ma anche nelle **opportunità di carriera**, nella **crescita professionale** e nel **trattamento economico**.

Questo tema è di estrema rilevanza per Nethex, che si è dunque attivata in maniera proattiva e concreta su più fronti: in primo luogo, aderendo al protocollo del **Ministro delle Pari Opportunità**, concentrato sul sostegno alla maternità e sulle politiche di inclusione lavorativa per le madri e i padri. Tra le varie azioni concrete intraprese in questo ambito si conta l'offerta di un supporto economico ai dipendenti per i figli nati, così come un giorno aggiuntivo di permesso per facilitare l'inserimento del bambino all'asilo. Queste misure, ulteriormente discusse nel capitolo dedicato al welfare, dimostrano l'impegno di Nethex verso la conciliazione tra vita professionale e familiare.

L'azienda ha, inoltre, ottenuto la certificazione **UNI PDR 125**, avendo adottato un sistema di gestione della parità di genere e dei KPI specifici conformi alle linee guida definite da questo standard. L'UNI PDR 125 promuove la parità di genere e l'inclusione in ambito lavorativo, ed è uno strumento chiave per garantire che le politiche aziendali siano costantemente in linea con gli standard più avanzati in tema di parità di trattamento.

In linea con quanto indicato da tale standard, in Nethex è presente un **Comitato Guida per la Parità di Genere**, ed è stata adottata una

Politica specifica dedicata al tema, definita dall'Alta Direzione in collaborazione con il Comitato Guida e circolata internamente. La politica è soggetta a revisione e conferma almeno annualmente per garantire la sua conformità ed efficienza. L'azienda si è inoltre dotata di un **Gender Equality Plan**, nel quale si definiscono gli obiettivi specifici e gli orizzonti temporali posti dall'azienda in merito alla parità di genere, che stabilisce aree di intervento allineate alle linee guida della UNI PDR 125.

Inoltre, Nethex dichiara formalmente di osservare un principio di **Tolleranza Zero** verso qualsiasi forma di **molestia o violenza sessuale e di genere**, rivolta a tutti i colleghi, collaboratori, clienti, fornitori o in generale enti che abbiano rapporti professionali con l'Azienda. Alla base di questa linea di condotta c'è il concetto chiave che nessuna manifestazione di molestia o comportamento inadeguato o discriminatorio o lesivo nei confronti della dignità delle donne, a prescindere dall'entità, possa o debba essere trascurata.

La Direzione ha implementato diverse azioni a supporto di questa iniziativa. In primo luogo, è stato promosso lo sviluppo di una maggiore conoscenza e consapevolezza sulle diverse tipologie di molestia e violenza di genere: viene infatti messo a disposizione delle persone con cui l'azienda collabora, uno schema che permette di conoscere e riconoscere anche gli stati iniziali di tali comportamenti. Inoltre, si incoraggia fortemente la segnalazione di qualsiasi evento significativo, anche tramite la messa a disposizione di moduli per appositi per la denuncia di molestie verbali, non verbali, psicologiche e fisiche.

“Siamo convinti che tutti i comportamenti non rispettosi debbano essere bloccati sul nascere, e ciò proprio per dare un segnale concreto di **TOLLERANZA ZERO**.”

Come discusso, gli sforzi nei confronti della parità di genere e della non discriminazione passano anche attraverso l'impegno nei confronti di un pari trattamento economico.

In ottica di trasparenza, di seguito sono dunque riportati il rapporto tra lo stipendio di base percepito dai dipendenti uomini e donne divisi per inquadramento. Lo stesso spaccato è offerto in merito alla retribuzione complessiva percepita¹⁰.

RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE FEMMINILE E MASCHILE		
STIPENDIO BASE	2023	2024
Dirigenti	74%	69%
Quadri	54%	59%
Impiegati	100%	102%

Figura 28 Rapporto tra stipendio base femminile e maschile (GRI 405-2)

RAPPORTO TRA RETRIBUZIONE COMPLESSIVA FEMMINILE E MASCHILE		
REMUNERAZIONE TOTALE	2023	2024
Dirigenti	50%	46%
Quadri	62%	60%
Impiegati	101%	102%

Figura 29: Rapporto tra retribuzione complessiva femminile e maschile (GRI 405-2)

10 - Nel calcolo del rapporto della retribuzione, è stata effettuata una media che tiene conto delle variazioni di promozioni e turnover del personale avvenuti nel corso dell'anno.

4.4

La promozione del BENESSERE AZIENDALE

Le iniziative di welfare aziendale offerte sono pensate per sostenere i dipendenti non solo nel loro percorso professionale, ma anche nella loro vita privata e familiare, riconoscendo l'importanza di un equilibrio tra i due ambiti. La politica di welfare aziendale ha l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro che favorisca il

benessere a 360 gradi, migliorando la qualità della vita dei dipendenti e, di conseguenza, la loro motivazione e produttività. In questo modo, viene promossa una cultura aziendale inclusiva, sostenibile e orientata al benessere collettivo.

4.4.1

IL WELFARE aziendale

[GRI 401-2; GRI 401-3; GRI 403-6]

La garanzia del benessere dei nostri dipendenti è un elemento chiave per il successo della nostra strategia aziendale, nonché un principio cardine della nostra mission.

Nethex si impegna quindi costantemente a promuovere un ambiente di lavoro che supporti un equilibrio sano tra vita lavorativa e vita privata. Le nostre iniziative di welfare aziendale sono progettate per rispondere alle diverse esigenze dei dipendenti, in modo da garantire un ambiente di lavoro più inclusivo, motivante e favorevole alla produttività, nonché alla crescita professionale.

Le iniziative di welfare predisposte dal Gruppo si applicano in maniera diversa a seconda delle singole Aziende, in relazione alle loro diverse configurazioni ed esigenze specifiche. Uno degli strumenti principali a supporto dei dipendenti è la piattaforma di welfare aziendale. Nel 2024 la piattaforma welfare adottata è stata "Beneficy", ma al fine di offrire una maggiore varietà di opzioni e servizi, per il 2025 è previsto il passaggio alla piattaforma "Edenred". Gli importi a disposizione variano in base al livello del dipendente, con specifiche modalità di fruizione stabilite annualmente.

Tra i benefici inclusi nella piattaforma, i dipendenti hanno accesso a **corsi di formazione, servizi di assistenza e benessere**, e altre opportunità che favoriscono la crescita professionale e il benessere personale.

Per venire incontro alle necessità logistiche dei dipendenti, il Gruppo ha inoltre stretto

convenzioni con **parcheggi** presso l'**aeroporto** di Roma e con **Trenitalia**, con l'obiettivo di facilitare gli spostamenti e migliorare l'accessibilità al luogo di lavoro.

L'azienda riconosce inoltre che il raggiungimento degli obiettivi individuali è un motore importante per la crescita aziendale, e pertanto per i dipendenti che ricoprono ruoli di maggiore responsabilità, come i direttori e i commerciali, sono previsti **benefici aggiuntivi** come **auto aziendali**, che contribuiscono a migliorare la qualità della vita lavorativa e favoriscono l'efficienza nelle attività quotidiane.

In ambito welfare, si segnala inoltre che, in Nethex, è prevista l'iscrizione automatica di tutti i dirigenti iscritti al **Fondo di Assistenza Sanitaria FASDAC**, mentre è prevista la possibilità per i dipendenti di iscriversi all'assicurazione sanitaria **UniSalute** a discrezione del singolo.

L'impegno di Nethex per il benessere dei dipendenti si traduce anche in iniziative specifiche a favore dei **neogenitori**.

A tutti i dipendenti che diventano genitori viene infatti offerto un voucher del valore di 150 euro, come piccolo ma significativo gesto di supporto. Inoltre, per favorire l'inserimento dei bambini all'asilo nido, i genitori possono usufruire di un giorno di permesso retribuito, dimostrando l'attenzione dell'azienda verso le esigenze familiari dei dipendenti.

4.4.1 Crescita del PERSONALE

In un'ottica di benessere completo, Nethex si impegna a mantenere una comunicazione continua con i dipendenti anche in caso di assenze prolungate, come nel caso di **congedi parentali**.

L'azienda garantisce che i genitori che si assentano per motivi familiari siano sempre aggiornati su quanto accade all'interno dell'organizzazione, mantenendo un collegamento con l'ambiente di lavoro e favorendo il rientro sereno al lavoro.

In particolare, nel 2024 i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono 45, 6 uomini e 39 donne.

La tabella successiva illustra nel dettaglio l'utilizzo dei congedi parentali per il biennio 2023-2024, fornendo inoltre uno spaccato rispetto al tasso di retention in correlazione all'utilizzo di questi ultimi.

CONGEDO PARENTALE			
NUMERO DI PERSONE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale nel 2024	6	39	45
di cui status al 31.12.2024	-	-	-
ancora in congedo	-	8	8
rientrati e ancora impiegati	6	30	36
di cui dimessi	-	-	-
Tasso di rientro al lavoro	100%	97%	97%
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale nel 2023	7	34	41
di cui status al 31.12.2023	-	3	3
ancora in congedo	-	2	2
rientrati e ancora impiegati	7	28	35
di cui dimessi	-	4	4
Tasso di rientro al lavoro al 31.03.2022	100%	88%	90%

Figura 30: Congedo Parentale (GRI 401-3)

Come illustrato dalla tabella, si evidenzia un tasso di rientro al lavoro pari al 97% nel 2024, in aumento rispetto all'88% registrato nel 2023. Questi risultati sono stati possibili anche grazie all'attenzione posta al tema della **flessibilità**.

Nethex ritiene infatti che la possibilità di conciliare gli impegni lavorativi con le esigenze personali e familiari migliori non solo la qualità

della vita dei dipendenti, ma anche la loro motivazione e produttività.

Nel gruppo Nethex, vista la specifica attività svolta dai dipendenti, non è prevista la possibilità di lavorare da remoto. Nel rispetto degli obiettivi aziendali, è però possibile definire specifici accordi individuali in merito, per garantire la flessibilità necessaria a gestire situazioni particolari di necessità.

4.4.2 SALUTE e sicurezza

[GRI 403-1; GRI 403-2; GRI 403-5; GRI 403-6; GRI 403-7; GRI 403-8; GRI 403-9; GRI 403-10; GRI 404-1]

Come definito nella Politica aziendale relativa ad **Ambiente, Salute e Sicurezza** realizzata sulla base delle prescrizioni delle norme UNI EN ISO 14001:2015 in materia di gestione ambientale ed EN ISO 45001:2018, nonché nel **Codice Etico** aziendale, Nethex si impegna nella tutela dei propri dipendenti e nel garantire un ambiente di lavoro sicuro, salubre e conforme a tutti i requisiti normativi e legali, nonché allineato alle best practices di settore.

Nethex si è infatti dotata di un **Sistema di Gestione integrato** certificato conforme allo standard **ISO EN ISO 45001:2018** e redatto secondo le disposizioni normative del **D. Lgs. 81/2008** e le disposizioni integrative e correttive del **D. Lgs. 106/2009**, nonché secondo le norme di prodotto applicabili al settore dell'Azienda.

Il Sistema di Gestione, che include tutti i processi, i registri e i documenti inerenti alle materie in oggetto, interessa tutti i lavoratori dipendenti e lavoratori non dipendenti di Nethex S.p.A., appartenenti ad ogni tipologia di mansione, e tutte le sedi di riferimento dell'Azienda. In considerazione della natura del business di Nethex, la maggior parte dei lavoratori sono **videoterminalisti**, il cui unico rischio, comunque di **livello basso**, è rappresentato dall'uso di Videoterminali per più di 20 ore settimanali.

Le loro mansioni vengono svolte principalmente in luoghi adibiti ad uso d'ufficio, in cui vengono effettuati frequenti sopralluoghi da parte del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (**RSPP**) per identificare qualsiasi possibile **pericolo** ed implementare eventuali **azioni correttive** mirate a salvaguardare la

salute e la sicurezza dei lavoratori.

Nethex ha adottato l'approccio "**risk-based thinking**", che prevede che eventuali piani di azione o di risposta a situazioni di emergenza si basino sullo svolgimento di un'analisi dei rischi, basata su un **piano di valutazione dei rischi** soggetto ad aggiornamento periodico sulla base del monitoraggio delle modifiche normative nonché in relazione a potenziali eventi significativi.

Ogni sede che conti la presenza di almeno un dipendente è dunque dotata di un **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, basato sull'identificazione dei rischi inerenti alla salute e alla sicurezza, che mappa potenziali situazioni di emergenza e definisce le modalità di risposta ad esse, incluse le azioni di prevenzione e mitigazione.

Il DVR mappa, inoltre, nello specifico i rischi a cui sono soggette le **donne in stato di gravidanza** e contiene un documento relativo alla valutazione dello **stress correlato**. Definisce inoltre un **piano di miglioramento** basato sui rischi mappati.

Sulla base dei rischi identificati e degli scenari individuati nel DVR, è stata disposta una **procedura per la gestione dei casi di emergenza**, che si applica ad ogni soggetto potenzialmente coinvolto, estendendosi a fornitori, appaltatori e visitatori.

La procedura definisce le modalità di risposta, le responsabilità attribuite ai singoli, nonché agli addetti alla **squadra di emergenza** (che è regolarmente soggetta ad interventi di formazione) o antincendio, e gli strumenti necessari.

4.4.2 SALUTE e sicurezza

Nethex ha inoltre istituito un **comitato di sicurezza** a cui è affidato il compito di gestire le eventuali situazioni di emergenza e i processi di valutazione del rischio, svolti con cadenza periodica.

Il comitato è composto dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (**RSPP**), dai **preposti**, dal Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza (**RLS**) e dal **medico competente (MC)**. È affidato al RSPP, in collaborazione con il MC e RLS, il compito di analizzare eventuali episodi segnalati ed effettuare indagini adeguate al fine di individuare le cause dell'incidente, eventuali misure correttive o sorveglianze specifiche, e definire possibili aree di intervento. Vengono poi informati tempestivamente i soggetti interessati e, congiuntamente con Dirigenti e Preposti, si verifica che le

misure adottate siano efficaci, assicurando che i dipendenti interessati siano coinvolti correttamente nel processo di indagine.

I dipendenti sono inoltre direttamente coinvolti, tramite colloqui informali ed interviste, nella definizione e revisione della Politica inerente alla Sicurezza sul Lavoro e agli obiettivi connessi, nonché all'identificazione dei pericoli, nella valutazione dei rischi e nella definizione dei meccanismi di controllo.

Nel 2024 sono state svolte **4.404 ore di formazione** in relazione ai temi di salute e sicurezza, pari a circa **4,21 ore di formazione pro capite**. Il dettaglio relativo alle ore di formazione svolte nel biennio 2023-2024 per fascia d'inquadramento e genere è riportato nelle tabelle successive:

ORE DI FORMAZIONE RELATIVE A TEMI DI SALUTE E SICUREZZA, PER GENERE E CATEGORIA PROFESSIONALE

ORE DI FORMAZIONE	AL 31 DICEMBRE 2024								
	n. ORE UOMINI	TOTALE DIPENDENTI UOMINI	n. ORE PRO CAPITE UOMINI	n. ORE DONNE	TOTALE DIPENDENTI DONNE	NUMERO ORE PRO CAPITE DONNE	n. ORE TOTALE	TOTALE DIPENDENTI	n. ORE PRO CAPITE TOTALE
Dirigenti	32	4	8,00	16	1	16,00	48	5	9,60
Quadri	20	6	3,33	16	3	5,33	36	9	4,00
Impiegati	1.260	346	3,64	3.060	687	4,45	4.320	1.033	4,18
Totale	1.312	356	3,69	3.092	691	4,47	4.404	1.047	4,21
ORE DI FORMAZIONE	AL 31 DICEMBRE 2023								
	n. ORE UOMINI	TOTALE DIPENDENTI UOMINI	n. ORE PRO CAPITE UOMINI	n. ORE DONNE	TOTALE DIPENDENTI DONNE	NUMERO ORE PRO CAPITE DONNE	n. ORE TOTALE	TOTALE DIPENDENTI	n. ORE PRO CAPITE TOTALE
Dirigenti	0	5	0,00	0	1	0,00	0	6	0,00
Quadri	16	4	4,00	24	3	0,00	16	7	2,29
Impiegati	776	189	4,11	2.440	369	6,61	3.216	558	5,76
Totale	792	198	4,00	2.464	373	6,61	3.256	571	5,70

Figura 31: Numero medio di ore di formazione relative a temi di salute e sicurezza, per genere e categoria professionale (GRI 404-1)



In particolare, Nethex si impegna a svolgere interventi di **formazione e sensibilizzazione** volti alla tutela del **diritto** dei lavoratori e conduce interviste relative ad eventuali **segnalazioni** senza il previo coinvolgimento dei responsabili dei soggetti interessati e ne riporta i risultati in **maniera anonima**.

Come specificato anche nella formazione erogata in materia, i lavoratori possono segnalare l'insorgere di situazioni di pericolo sul lavoro contattando direttamente i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RSL), addetti alle emergenze.

Vista la composizione dell'organico di Nethex e le relative mansioni, il rischio di esposizione a situazioni pericolose o di infortuni sul lavoro non risulta elevato. Per il biennio oggetto di rendicontazione, infatti, **non si segnala alcun caso di infortunio** sul lavoro **né di insorgenza di malattia professionale**, né tra i dipendenti interni, né tra i lavoratori esterni¹¹.

Tutti i membri dell'organico di Nethex sono inoltre inclusi nel servizio di **Prevenzione e Protezione** in collaborazione con il RSPP e nel

programma di **Sorveglianza Sanitaria** in carico al **Medico Competente**.

La Sorveglianza Sanitaria prevede lo svolgimento di una visita medica iniziale per i nuovi assunti e di accertamenti preventivi periodici volti a confermare l'assenza di impedimenti al lavoro legati alla salute per le singole risorse svolti tramite esami clinici ed indagini diagnostiche. Le cartelline sanitarie predisposte per gli individui coinvolti sono tutelate tramite le misure definite in ottemperanza con le disposizioni alla privacy disciplinate dal Decreto Legislativo 196/03.

In ultimo, essendo Nethex certificata secondo lo standard **SA8000**, rispetta standard elevati di salute e sicurezza in modo da creare un ambiente di lavoro che tuteli il benessere dei suoi dipendenti.

L'adeguata adesione ai principi dello standard all'interno dell'azienda è verificata tramite controlli da parte di enti esterni con cadenza periodica secondo le predisposizioni dell'ente certificatore.

¹¹ - Nel 2024, si registrano 914.987 ore lavorate per i dipendenti Nethex, a fronte delle 613.116 ore lavorate nel 2023. Nel 2023 sono state 458.147 le ore lavorate dai lavoratori non dipendenti, a fronte delle 611.370 del 2024, che tuttavia non tengono in considerazione le ore lavorate dai somministrati. L'aumento è direttamente correlato alla variazione delle necessità specifiche per i progetti che hanno interessato il 2024.



Creazione di valore per i CLIENTI

- 5.1** Garanzia della qualità
- 5.2** Gestione dell'attività di call-center

5

COME AZIENDA ATTIVA
NELLA FORNITURA DI SERVIZI
PROFESSIONALI, I CLIENTI SONO
AL CENTRO DELL'OPERATO DI
NETHEX:

L'obiettivo principale dell'azienda è infatti aiutare le organizzazioni a raggiungere il loro massimo potenziale. Per questo è fondamentale che l'offerta di Nethex sia basata sulla garanzia della qualità, su alti livelli di expertise e sull'apporto professionale di risorse formate e competenti.

5.1

Garanzia della QUALITÀ

[GRI 416-2]

Per conseguire la **massima soddisfazione dei propri clienti**, dei propri azionisti e, più in generale, di tutte le parti interessate, Nethex ritiene essenziale fornire soluzioni e servizi di altissima **qualità ed affidabilità**.

L'azienda adotta dunque un **Sistema di Gestione per la Qualità** certificato secondo le disposizioni dello standard internazionale **ISO 9001:2015**. Tale sistema rappresenta un **asset strategico** fondamentale, che funge da strumento di guida, controllo e ottimizzazione dei processi aziendali.

Grazie allo sviluppo continuo del Sistema di Gestione, l'azienda è in grado di rispondere in modo sempre più **rapido, efficace e preciso** alle **esigenze dei clienti** e agli scenari in continua evoluzione del mercato,

offrendo **soluzioni innovative**, affidabili e competenze sempre all'avanguardia, nonché adatte a rispondere alle sfide di un contesto in continuo mutamento: Nethex pianifica infatti i suoi processi con l'approccio **risk-based thinking (RBT)** al fine di identificare e trattare adeguatamente i rischi associati al conseguimento dei propri obiettivi strategici, cercando di trasformarli in opportunità per favorire il proprio sviluppo.

In merito alla qualità dell'offerta di Nethex, si segnala inoltre che, per il biennio 2023-2024, **non si segnalano casi di non conformità con normative o codici di autoregolamentazione** inerenti a impatti sulla salute e sulla sicurezza dei clienti in relazione ai servizi offerti da Nethex.

5

Creazione di valore per i CLIENTI

5.2

Gestione delle attività di CALL-CENTER

Nethex, nel rispetto del quadro normativo che tutela la privacy dei clienti, gestisce con estrema attenzione le attività relative ai call center sia **inbound** e outbound.

Per le chiamate inbound, l'azienda implementa una procedura che consente al cliente di prenotare un'altra chiamata da parte dell'azienda, mentre per le chiamate outbound sono gestite nel pieno rispetto degli orari prestabiliti, definendo orari specifici durante la giornata in cui è possibile effettuare le chiamate. Lo stesso livello di attenzione è dedicato alle modalità di gestione della **comunicazione asincrona** (e-mail, PEC inviate dai clienti).

Le modalità di comunicazione sono disciplinate dai contratti individuali con i clienti, che stabiliscono le regole e le tempistiche. Per monitorare la **soddisfazione del cliente**, sono previsti incontri mensili di **SAL** (Stato Avanzamento Lavori) per misurare i KPI, alcuni dei quali specificamente legati alle chiamate. Ogni contratto include momenti di **confronto** con il cliente per valutare l'andamento degli indicatori e identificare eventuali criticità.

In linea con le modalità di comportamento discusse, adottate per gestire questa particolare attività nel totale rispetto dei consumatori, Nethex ha ottenuto la certificazione **ISO 18295-1:2017**.

Questa garantisce che l'azienda rispetti gli standard internazionali nella **gestione dei servizi di call center**, con particolare attenzione alla **qualità** e alla **soddisfazione del cliente**. Questa certificazione stabilisce infatti i requisiti per la **gestione dei contatti** con i clienti, comprese le **procedure**, le **risorse** e i **processi** necessari per garantire un servizio eccellente.

Tramite questo strumento, Nethex riesce ad offrire maggiore sicurezza in termini di conformità alle normative, qualità del servizio, trasparenza nelle comunicazioni con i clienti e protezione dei dati, assicurando anche un costante monitoraggio delle performance e una continua ricerca di miglioramento.

Infine, l'azienda offre una formazione specifica in materia di **sicurezza dei dati** e **protezione delle informazioni personali**, disponibile sia su Skillia che Nethex Go.




NETHEX

e la comunità

- 6.1** Creazione di valore: performance economica
- 6.2** Il rapporto con le comunità

6



Contribuire al benessere della società in cui opera, nonché dei territori che ospitano le sue sedi, è fondamentale per condurre il business di Nethex in maniera davvero sostenibile.

Restituire valore alla realtà che sostiene il Gruppo comporta infatti benefici reciproci, identificabili nel contributo alla diffusione del benessere economico, alla creazione di opportunità, alla promozione della formazione e dell'inserimento dei giovani, ma relativi anche alla valorizzazione del contesto e patrimonio culturale di riferimento.

6

NETHEX

e la comunità

6.1

Creazione di valore: performance

ECONOMICA

[GRI 201-1]

Tramite il suo impegno nella creazione di **valore economico**, Nethex opera non solo nel suo interesse, ma anche della comunità in cui opera, contribuendo in modo significativo alla **crescita economica locale**, sia tramite la **ridistribuzione di valore economico**, che tramite la **creazione di posti di lavoro**, l'incremento della **competitività** e il **sostegno alle imprese** con cui collabora.

Nel 2024, Nethex ha generato un valore economico pari a 48.234.709,00, in variazione positiva del 24% rispetto al 2023. Il dettaglio del valore economico generato è riportato nella tabella seguente, che articola anche la quantità di valore economico distribuito alle categorie riportate:

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO		
	2023	2024
Valore economico direttamente generato	39.020.252,00	48.234.709,00
Valore economico distribuito	37.109.195,00 €	46.702.680,00 €
Costi Operativi	14.407.413,00 €	21.280.876,00 €
Remunerazione del personale	21.554.369,00 €	23.811.603,00 €
Remunerazione ai finanziatori di capitali	634.464,00 €	728.679,00 €
Remunerazione alla Pubblica Amministrazione	512.949,00 €	881.522,00 €
Investimenti per la comunità	-	-
Valore economico trattenuto (calcolato come differenza tra il valore economico generato e il valore economico distribuito)	1.312.152,00 €	1.208.769,00 €
Utile/Perdita	2.624,00 €	14.118,00 €

Figura 32: Valore economico generato e distribuito (GRI 201-1)

Come illustrato, al netto del valore economico trattenuto, nel 2024 il valore economico

distribuito ammonta a 46.702.680,00 €, in aumento del 26% rispetto al 2023.

6.2

Il rapporto con le

COMUNITÀ

[GRI 2-28]

Nethex svolge un ruolo significativo nello sviluppo dei contesti territoriali e sociali nelle sedi in cui opera, in primo luogo attraverso la promozione dell'**occupazione locale** e del **benessere delle comunità**. Valorizzare le risorse locali rappresenta, per l'azienda, un obiettivo costante, a cui abbiamo dedicato un crescente impegno negli ultimi anni, caratterizzati da una forte traiettoria di **crescita**.

Con l'aumento delle sedi e l'espansione delle proprie attività, Nethex ha incrementato significativamente il proprio livello di occupazione, confermando l'impegno a garantire un ambiente di lavoro **stabile e inclusivo**, e perseguendo politiche che favoriscano una crescita sostenibile per tutti i suoi collaboratori.

L'impegno nei confronti della comunità interessa vari aspetti, primo tra tutti la promozione della crescita e dell'inserimento di giovani talenti nel contesto lavorativo.

Nethex ha infatti attivato diversi programmi di stage, volti a promuovere l'ingresso di nuovi professionisti nel mondo del lavoro, offrendo loro non solo l'occasione di acquisire competenze pratiche e tecniche, ma anche di formarsi in un contesto caratterizzato da forti valori sociali e professionali che rappresenteranno un valore aggiunto nel corso delle loro carriere.

Nethex partecipa attivamente al programma organizzato e gestito dall'associazione di categoria **Customer Management Multimedia**

Competence (CMMC), che include iniziative come il programma **Young**, dedicato a risorse più giovani.

Questo programma offre loro l'opportunità di sviluppare progetti innovativi, fare rete e creare **best practice nel settore**. Ogni anno, vengono organizzati dei format in cui i partecipanti si impegnano attivamente, presentando le loro idee e progetti, che vengono successivamente valutati e premiati. Un esempio significativo è stato il successo ottenuto con l'introduzione di un nuovo prodotto basato sull'**intelligenza artificiale**, che ha ricevuto un premio per la sua innovazione.

Inoltre, Nethex persegue da sempre occasioni di coinvolgimento, confronto e collaborazione con studenti e università, consapevole che la sinergia con poli di incubazione di innovazioni tecnologiche quali le realtà universitarie del nostro paese rappresenta un valore aggiunto ed una significativa opportunità di crescita reciproca.

Nonostante nel 2024 non siano state avviate nuove collaborazioni esterne o partnership dirette per attività di R&S, Nethex è attualmente coinvolta in un bando che prevede una collaborazione con il **Politecnico di Bari**. Prosegue inoltre la partnership con l'**Università Federico II**, che prevede la collaborazione di tesisti con gruppi di ricerca aziendali su progetti innovativi.

I giovani studenti laureandi vengono coinvolti nelle attività di ricerca aziendale, arricchendo il lavoro in azienda di nuove idee e soluzioni.

6.2

Il rapporto con le COMUNITÀ

Gli investimenti compiuti in tal senso non solo supportano la **crescita interna e l'innovazione**, ma contribuiscono anche a rafforzare la collaborazione tra il mondo accademico e quello aziendale, stimolando innovazione e crescita condivisa e lo sviluppo di tecnologie all'avanguardia.

In linea con l'impegno dell'azienda nel contribuire attivamente all'integrazione dei giovani, attenzionando le loro esigenze, Nethex sostiene il progetto **Elis – panettoni solidali**, che si dedica all'aggregazione, accoglienza e sensibilizzazione dei minori tramite attività di doposcuola.

Questo programma non solo favorisce il benessere psicofisico dei ragazzi, ma li accompagna nel loro percorso di crescita, fornendo strumenti utili per il loro ingresso nel mondo del lavoro.

L'attenzione di Nethex verso iniziative che promuovono il benessere della comunità si manifesta anche attraverso il pagamento della quota di partecipazione alla **Race for the Cure** per i propri dipendenti. Questa iniziativa non solo incoraggia la partecipazione attiva alla manifestazione, ma favorisce anche la sensibilizzazione alla salute e la solidarietà, coinvolgendo i collaboratori in un evento che unisce sport, impegno sociale e sostegno ad una causa importante.

Nethex pone inoltre una forte attenzione nei confronti dello sviluppo di metodi di comunicazione efficienti che favoriscano il dialogo costante con la comunità di riferimento, sia con l'obiettivo di comunicare il proprio operato che di migliorarsi tramite il feedback ricevuto.

A tal proposito, l'Azienda è attiva sulle principali piattaforme social, dove non solo fornisce aggiornamenti rispetto alle attività aziendali, ma riporta anche notizie e aggiornamenti rilevanti legati al settore di riferimento, offrendo spunti di riflessione sui temi di maggior interesse.

Inoltre, sul sito web dell'azienda vengono pubblicate regolarmente interviste ai dipendenti, i quali vengono chiamati a raccontare la loro esperienza lavorativa anche in relazione a temi fortemente attuali a livello sociale.

Le interviste fanno parte di una specifica iniziativa denominata **"One Person"**, che ha l'obiettivo di dare **voce** alle persone che compongono l'azienda, facendole diventare i veri **protagonisti** di ogni articolo. Questo approccio non solo rafforza la relazione con il pubblico, ma migliora anche il coinvolgimento e la soddisfazione dei dipendenti tramite il riconoscimento della loro esperienza individuale e delle loro opinioni.

In merito alla presenza di Nethex nel proprio contesto di riferimento si segnala, inoltre, la partecipazione del Gruppo all'associazione **Asstel Assotelecomunicazioni**, Associazione di Categoria aderente a Confindustria per la Filiera delle Telecomunicazioni, incluse le attività di Customer Relationship Management e Business Process Outsourcing. Nethex è inoltre parte del **Club CMMC (Customer Management Multimedia Callcenter)**, che rappresenta le comunità di aziende italiane che si occupano di relazioni con i clienti utilizzando Call Center Integrati.





INNOVAZIONE

7.1 Research & Development

NETHEX SI DISTINGUE SUL MERCATO PER LA SUA PARTICOLARE ATTENZIONE ALL'ADOZIONE E ALL'IMPLEMENTAZIONE DI TECNOLOGIE INNOVATIVE, SFRUTTANDO L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE GENERATIVA PER MANTENERSI SEMPRE ALL'AVANGUARDIA NEL PANORAMA TECNOLOGICO.

Grazie, infatti, a un costante impegno nell'esplorazione di nuove soluzioni, l'azienda ha implementato l'utilizzo di tool avanzati che sfruttano l'intelligenza artificiale per ottimizzare la customer experience. Questi strumenti, in grado di adattarsi dinamicamente alle esigenze degli utenti, permettono di creare esperienze personalizzate e di migliorare la qualità del servizio offerto.

Nel corso degli scorsi anni, in particolare nel triennio 2020-2022, Nethex è stata coinvolta in numerosi progetti in tale ambito. Tra questi figurano:

La **Simulazione what-if**, che ha visto lo sviluppo di un framework per monitorare la qualità del servizio erogato, utilizzando algoritmi per analizzare i dati relativi alle attività svolte e permettendo il confronto tra misurazioni differenti.

Il progetto **Algoritmo Digital Sales**, durante il quale Nethex ha sviluppato un modello predittivo per calcolare in modo accurato il ROI di campagne di vendita multimediali, combinando software esistenti e nuovi.

Nethex ha anche elaborato soluzioni di **Robotic Process Automation (RPA)**, introducendo strumenti di automazione per i processi di back-office, mentre **Autosuite** ha automatizzato la gestione e valutazione di campagne di vendita multicanale tramite machine learning.

Il programma di **Corporate Data Management**, volto all'applicazione di tecniche di data science che, con l'implementazione di algoritmi di analisi predittiva, consentono di ottimizzare i processi e ridurre anomalie.

Il progetto **Gestione Copyright**, che ha portato alla creazione di un algoritmo dedicato ad individuare eventi settimanali di musica dal vivo, rilevando l'esecuzione di brani protetti da diritti d'autore.

Il progetto **Marketing Automation**, volto alla creazione di un algoritmo per migliorare le performance delle campagne marketing attraverso soluzioni altamente automatizzate.

Dedicando particolare attenzione all'AI generativa, ai suoi possibili ambiti di applicazione e ai continui sviluppi che interessano questo campo, Nethex mira a rispondere alle sfide di un mercato in rapida evoluzione, anticipando le necessità dei clienti, ma anche intercettando la trasformazione

del loro modo di interagire con i prodotti e i servizi. Con investimenti continui in ricerca e innovazione, l'azienda è in grado di restare al passo con le ultime tendenze tecnologiche e di sviluppare soluzioni che rispondono a un panorama in continuo cambiamento.

7.1

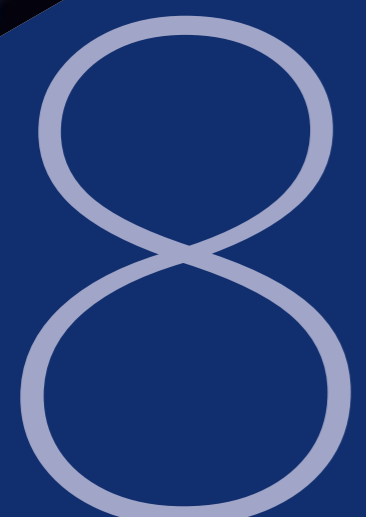
Research &

DEVELOPMENT



PRIVACY & cybersecurity

8.1 Iniziative e certificazioni



La sicurezza informatica riveste un ruolo cruciale per garantire la privacy e la protezione dei dati dei clienti e per salvaguardare la sicurezza dei sistemi su cui Nethex opera.

Quando l'azienda interviene sui sistemi dei propri clienti, assicurare che l'accesso ai dati sia sicuro e strettamente conforme alle specifiche loro richieste rappresenta infatti un obiettivo chiave.

Per fare questo Nethex utilizza un indirizzo IP sempre riconoscibile dal cliente, garantendo così trasparenza e tracciabilità.

8.1

PRIVACY & cybersecurity

[GRI 418-1]

8.1

PRIVACY & cybersecurity

[GRI 418-1]

Pur non detenendo direttamente i dati dei clienti, l'azienda è responsabile del trattamento delle informazioni, assicurandosi che ogni operazione sui sistemi venga effettuata in conformità con le normative di privacy e sicurezza in vigore.

L'azienda, quindi, non è titolare dei dati, ma svolge il ruolo di **responsabile del trattamento**, gestendo la sicurezza, la connettività e il backup delle informazioni. Inoltre, l'azienda adotta **rigorose misure di sicurezza** per proteggere la **privacy** del cliente, intervenendo sui sistemi con grande attenzione a non compromettere la riservatezza delle informazioni.

Ottenere la certificazione **ISO 27001:2013** è un risultato significativo per l'azienda, in quanto attesta l'impegno di Nethex nell'adottare e implementare le **migliori pratiche** internazionali per la **gestione della sicurezza delle informazioni**.

Con la certificazione ISO 27001, l'azienda può garantire ai clienti che la protezione dei loro dati è trattata con il massimo livello di sicurezza, in conformità con gli standard riconosciuti a livello globale.

Questa certificazione non solo conferma che l'azienda segue un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS) efficace,

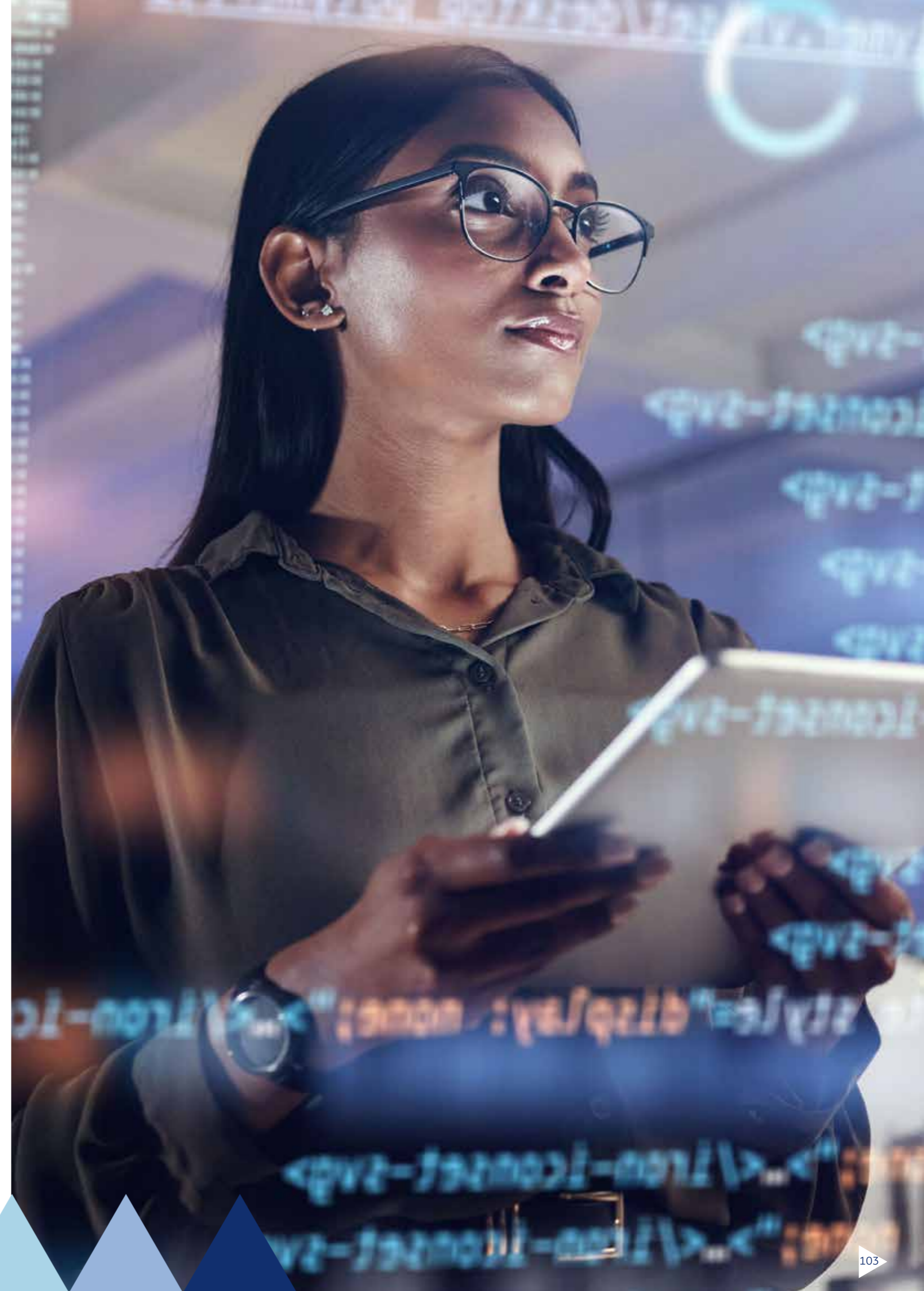
ma anche che ogni aspetto della gestione della sicurezza delle informazioni è **monitorato e controllato** in modo **indipendente** da esperti qualificati.

Inoltre, nell'ambito del Sistema di Gestione in oggetto, l'Azienda si è dotata di un robusto set di politiche e procedure relative alla gestione di episodi di Data Breach o di violazione della sicurezza dei sistemi, nonché relative alla classificazione delle informazioni e al controllo degli accessi.

L'adozione dello standard e di questi presidi garantisce la dedizione di Nethex verso la sicurezza delle informazioni, non solo per **proteggere** i dati dei clienti, ma anche per costruire una **reputazione di affidabilità e responsabilità** nel panorama internazionale.

Con l'obiettivo di garantire tali obiettivi, il Gruppo ha inoltre svolto un rinnovamento della flotta di hardware e data centres obsoleti, non solo in ottica di efficientamento energetico e sostenibilità ambientale, ma di rafforzamento dei presidi relativi alla privacy in relazione alla performance di questi ultimi.

A conferma dell'impegno di Nethex e del raggiungimento degli obiettivi prefissati, nel corso del 2024 non sono stati registrati fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati.





Catena di FORNITURA

- 9.1** Gestione dei rapporti con i fornitori
- 9.2** Promozione della sostenibilità lungo la catena di fornitura

NETHEX OPERA PRINCIPALMENTE DELL'AMBITO DEL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO), SPAZIANDO DA ATTIVITÀ DI VENDITA END TO END E SERVIZI DI ASSISTENZA AL CLIENTE MULTILINGUA E MULTICANALE A UNA LINEA DI BUSINESS DEDICATA ALLE ATTIVITÀ DI SERVICE DESK.

Il Gruppo offre i propri servizi professionali sia alle **imprese private che ad enti pubblici**.

Nethex seleziona quindi accuratamente i propri fornitori in base alle specifiche competenze per la fornitura di hardware e software, necessari per l'attività ordinaria dell'azienda, ma anche per servizi di consulenza professionale oltre che per iniziative di marketing.

Nethex gestisce i propri rapporti con la catena di fornitura in maniera trasparente e responsabile, seguendo principi e valori definiti nel **Codice Etico, nel Modello 231** e nel rispetto delle **leggi e regolamenti** applicabili. I fornitori del Gruppo sono categorizzati nelle seguenti macroaree principali:

SERVIZI DI
CONSULENZA
PROFESSIONALE

SERVIZI IT
(HARDWARE E
SOFTWARE)

SERVIZI DI
MARKETING E
PUBBLICITÀ

SERVIZI DI
RISTORAZIONE

SERVIZI E
LOCALI
AZIENDALI

SERVIZI DI
FORMAZIONE E
SVILUPPO

Attualmente, Nethex conta circa 125 fornitori. Nel 2024, il 95% degli acquisti, costante rispetto al 2023, è stato effettuato in favore di fornitori localizzati nel territorio italiano, con particolare concentrazione nel Lazio. Il restante 2% dei fornitori è comunque localizzato in territorio intra-UE.

La selezione dei fornitori avviene in maniera **centralizzata**. Il processo inizia con l'identificazione di un fabbisogno da parte delle aree produttive, che dà origine a una richiesta di acquisto. Successivamente, l'ordine d'acquisto viene formalizzato, spesso con un accordo quadro che definisce le condizioni generali. Per entrare nell'albo fornitori, i candidati devono superare controlli approfonditi in ambito economico, legale e di compliance, con particolare attenzione al rispetto delle normative antimafia e del Codice Etico.

Per garantire il rispetto dei criteri di responsabilità sociale, l'azienda somministra ai propri fornitori un questionario relativo alla

norma **SA 8000** con cadenza semestrale o annuale, al fine di monitorare il rispetto degli standard etici e sociali all'interno della catena di fornitura.

Questo strumento di valutazione viene sottoposto principalmente ai fornitori che hanno un impatto economico significativo sull'azienda, in quanto il loro contributo e le loro pratiche possono influire notevolmente sulle operazioni aziendali e sulla reputazione dell'azienda. Per i fornitori che, invece, non esercitano un impatto rilevante, la somministrazione del questionario SA 8000 risulta meno frequente.

In caso di **violazione** del Codice Etico o delle normative di riferimento, i fornitori sono immediatamente esclusi dall'albo fornitori e inseriti in una blacklist. In conformità con le richieste dello standard SA 8000, l'Azienda richiede inoltre ai suoi partner esterni di presentare una Politica per la Responsabilità Etica e Sociale o evidenze documentali analoghe.

9.1

Gestione dei rapporti con i FORNITORI

[GRI 2-6; GRI 204-1]

9.2

Promozione della sostenibilità lungo la CATENA DI FORNITURA

[GRI 308-1; GRI 414-1]

Implementare i giusti presidi nei confronti della propria catena di fornitura significa partecipare alla creazione di valore tramite la promozione di principi volti al rispetto dell'ambiente, di una giusta condotta sociale e di una governance trasparente ed etica.

Queste tematiche stanno infatti acquisendo un'importanza crescente nei rapporti di business, influenzando le scelte di utilizzatori finali e partner commerciali, sempre più inclini a intraprendere relazioni con attori in grado di dimostrare impegno e maturità nella gestione dei temi legati alla sostenibilità.

In questa ottica, nel 2024 Nethex ha valutato 3 su 7 nuovi fornitori secondo criteri ambientali e sociali, oltre ai consueti criteri economici e legali, con l'intenzione di integrare in futuro

pratiche di screening più approfondite sulla performance in ambito ESG.

Questa valutazione avviene tramite la somministrazione di un questionario di autovalutazione inerente a temi come la performance ambientale, sociale e il rispetto dei diritti umani.

Nethex sta inoltre formalizzando un **Codice di condotta per i fornitori** completo di KPI volti a misurare il rispetto di criteri etici e sostenibili da parte dei fornitori.

Questi acquisiranno un peso sempre maggiore in sede di selezione, con l'obiettivo di allineare tutte le attività di business con i principi di sostenibilità adottati dal Gruppo.



INDICE dei contenuti GRI

10 indice dei contenuti GRI

10

10 INDICE dei contenuti GRI

DICHIARAZIONE D'USO Il Gruppo Nethex ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2023-31/12/2024 secondo l'approccio "GRI referenced"

UTILIZZATO GRI 1 GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO DI CAPITOLO	RIFERIMENTO DI PAGINA	NOTE
--------------	-------------	-------------------------	-----------------------	------

GRI 2 - INFORMATIVA GENERALE

ORGANIZZAZIONE E PRATICHE DI RENDICONTAZIONE

2-1	Dettagli organizzativi	1.Nethex: Chi siamo	p. 12-13	
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica	p. 6-7	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	p. 6-7	
2-4	Restatement delle informazioni	Nota metodologica	p. 6-7	
2-5	Assurance Esterna	Nota metodologica	p. 6	Il presente bilancio non è sottoposto ad assurance esterna

ATTIVITÀ E LAVORATORI

2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 L'offerta di Nethex 9.1 Gestione dei rapporti con i fornitori	p. 14-17 p. 106-107	
2-7	Dipendenti	4.1 Le nostre persone	p. 56-58	
2-8	Lavoratori non dipendenti	4.1 Le nostre persone	p. 57	

GOVERNANCE

2-9	Struttura e composizione della governance	1.4 Struttura aziendale e assetto di governance	p. 18-19	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	1.4 Struttura aziendale e assetto di governance	p. 18	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO DI CAPITOLO	RIFERIMENTO DI PAGINA	NOTE
2-11	Presidente del massimo organo di governo	1.4 Struttura aziendale e assetto di governance	p. 19	
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.5 Etica & compliance	p. 26-27	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	1.5 Etica & compliance	p. 26-27	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1.5 Etica & compliance	p. 26-27	
2-15	Conflitto di interessi	1.4 Struttura aziendale e assetto di governance	p. 19	
2-16	Comunicazione delle criticità	1.4 Struttura aziendale e assetto di governance	p. 19	
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	1.5 Etica & compliance	p. 26	

STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI

2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholders	p. 4	
2-23	Impegno in termini di policy	1.5 Etica & compliance	p. 20-27	
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	1.5 Etica & compliance	p. 20-27	
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	1.5 Etica & compliance	p. 22-23	
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	1.5 Etica & compliance	p. 22-23	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	1.5 Etica & compliance	p. 22-25	
2-28	Appartenenza ad associazioni	6.2 Il rapporto con le comunità	p. 92	

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS

2-30	Contratti collettivi	4.1 Le nostre persone	p. 61	
------	----------------------	-----------------------	-------	--

TEMI MATERIALI

GRI 3 - GESTIONE DEI TEMI MATERIALI

3-1	Processo per la determinazione delle tematiche materiali	2.1 Analisi di Materialità	p. 32-33	
3-2	Lista delle tematiche materiali	2.1 Analisi di Materialità	p. 35	

GOVERNANCE, COMPLIANCE ED ETICA DI BUSINESS

3-3	Gestione dei temi materiali	1.Nethex: chi siamo	p. 20-25	
-----	-----------------------------	---------------------	----------	--

10

INDICE

dei contenuti GRI

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO DI CAPITOLO	RIFERIMENTO DI PAGINA	NOTE
GRI 205: ANTICORRUZIONE (2016)				
205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	1.5 Etica & compliance	p. 24-25	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	1.5 Etica & compliance	p. 25	
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICOMPETITIVO 2016				
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	1.5 Etica & compliance	p. 21	
TOPIC: CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI GHG				
3-3	Gestione dei temi materiali	3. Il nostro impatto ambientale	p. 40-49	
GRI 302: ENERGIA (2016)				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	p. 41-42	
302-3	Intensità energetica	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	p. 44	
GRI 305: EMISSIONI (2016)				
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	p. 43-44	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	p. 43-44	
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	p. 46-49	
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	p. 45	
TOPIC: INQUINAMENTO				
3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	p. 50	
TOPIC: AMBIENTE DI LAVORO SICURO E ORIENTATO AL BENESSERE				
3-3	Gestione dei temi materiali	4.4.2 Salute e Sicurezza	p. 77-79	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.4.2 Salute e Sicurezza	p. 77	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.4.2 Salute e Sicurezza	p. 77	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO DI CAPITOLO	RIFERIMENTO DI PAGINA	NOTE
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.4.2 Salute e Sicurezza	p. 78-79	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	4.4.1. Il welfare aziendale 4.4.2 Salute e Sicurezza	p. 75 p. 79	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	4.4.2 Salute e Sicurezza	p. 79	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.4.2 Salute e Sicurezza	p. 77	
403-9	Infortuni sul lavoro	4.4.2 Salute e Sicurezza	p. 79	
403-10	Malattia Professionale	4.4.2 Salute e Sicurezza	p. 79	
TOPIC: VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO				
3-3	Gestione dei temi materiali	4. Le persone di Nethex	p. 56-76	
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016				
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	4.1 Le nostre persone	p. 62	
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	4.4.1 Il welfare aziendale	p. 75	
401-3	Congedo parentale	4.4.1. Il welfare aziendale	p. 76	
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016				
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	4.2 Crescita del personale 4.4.2. Salute e Sicurezza	p. 67-68 p. 79	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	4.2 Crescita del personale	p. 65-66	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)				
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	1.4 Struttura aziendale e assetto di governance 4.1 Le nostre persone	p. 18 p. 59-61	
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.3 Diversità & Inclusione	p. 73	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO DI CAPITOLO	RIFERIMENTO DI PAGINA	NOTE
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE (2016)				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.3 Diversità & Inclusione	p. 70	
TOPIC: CREAZIONE DI VALORE PER LA COMUNITÀ				
3-3	Gestione dei temi materiali	6.Nethex e la comunità	p. 88-92	
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016				
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	6.1 Creazione di valore: performance economica	p. 90	
TOPIC: CREAZIONE DI VALORE PER I CLIENTI				
3-3	Gestione dei temi materiali	5.Creazione di valore per i clienti	p. 84-85	
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016				
416-2	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	5.1. Garanzia della qualità	p. 83	
TOPIC: GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FORNITORI				
3-3	Gestione dei temi materiali	9.Catena di fornitura	p. 106-108	
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO				
204-1	Proporzione di spese verso fornitori locali	9.1 Gestione dei rapporti con i Fornitori	p. 107	
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016				
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	9.2 Promozione della sostenibilità lungo la catena di fornitura	p. 108	
GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2016				
414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	9.2 Promozione della sostenibilità lungo la catena di fornitura	p. 108	
TOPIC: PRIVACY & CYBERSECURITY				
3-3	Gestione dei temi materiali	8.Privacy e cybersecurity	p. 101-102	
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI (2016)				
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	8.1 Iniziative e certificazioni	p. 102	
ALTRI TOPICS				
TOPIC: INNOVAZIONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	7.Innovazione	p. 96-97	Tema non coperto da GRI