



B I L A N C I O D I
SOSTENIBILITÀ
2025

B I L A N C I O D I
SOSTENIBILITÀ
2025

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025

Indice dei contenuti

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS	4
NOTA METODOLOGICA	5
HIGHLIGHTS 2025	6
1. NETHEX: CHI SIAMO	7
1.1 L'offerta di Nethex	9
1.2 La nostra storia	11
1.3 La mission aziendale	12
1.4 Struttura aziendale e assetto di governance	13
1.5 Etica & compliance	15
2. APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ	20
2.1 Analisi di materialità	21
3. IL NOSTRO IMPATTO AMBIENTALE	24
3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	26

4. LE PERSONE DI NETHEX	38
4.1 Le nostre persone	39
4.2 Crescita del personale	46
4.3 Diversità & Inclusione	50
4.3.1 La tutela delle diversità	51
4.3.2 Parità di genere	52
4.4 La promozione del benessere aziendale	54
4.4.1 Il welfare aziendale	55
4.4.2 Salute e Sicurezza	57
5. CREAZIONE DI VALORE PER I CLIENTI	60
5.1 Garanzia della qualità	61
5.2 Gestione dell'attività di call-center	62
6. NETHEX E LA COMUNITÀ	63
6.1 Creazione di valore: performance economica	64
6.2 Il rapporto con le comunità	65
7. INNOVAZIONE	68
7.1 Research & Development	69
8. PRIVACY & CYBERSECURITY	71
8.1 Iniziative e certificazioni	72
9. CATENA DI FORNITURA	73
9.1 Gestione dei rapporti con i fornitori	74
9.2 Promozione della sostenibilità lungo la catena di fornitura	75
10. INDICE DEI CONTENUTI GRI	76

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari Stakeholder,

Siamo lieti di condividere con voi il secondo **Bilancio di Sostenibilità** del Gruppo Nethex per l'anno 2025, che si inserisce in continuità con il percorso avviato lo scorso anno verso un **modello di crescita più responsabile e consapevole**.

Il documento nasce con l'obiettivo di rendere trasparenti i risultati raggiunti e, allo stesso tempo, di descrivere il contesto in cui operiamo, caratterizzato da cambiamenti tecnologici, normativi e sociali sempre più rilevanti per il nostro settore.

In questo quadro, il 2025 è stato un **anno di rafforzamento** e messa a terra delle attività avviate nel 2024. Dopo aver definito le prime basi, abbiamo lavorato per integrare i temi ESG nelle attività quotidiane, con particolare attenzione all'evoluzione dei modelli di servizio, all'uso responsabile delle tecnologie digitali e alla valorizzazione delle persone che operano nei nostri contact center e nelle funzioni di supporto. Il Bilancio di Sostenibilità 2025 rappresenta quindi un aggiornamento del percorso intrapreso. L'integrazione della sostenibilità

nelle attività aziendali richiederà tempo, continuità e miglioramenti progressivi, anche alla luce delle crescenti aspettative degli stakeholder, dell'evoluzione normativa e delle trasformazioni del settore. Le fondamenta costruite negli ultimi due anni ci consentono tuttavia di affrontare queste sfide con maggiore consapevolezza e responsabilità.

Guardiamo al futuro con **realismo e fiducia**, consapevoli della necessità di monitorare nel tempo i progressi, confrontarci con clienti, collaboratori e partner e migliorare gradualmente le nostre pratiche in

un'ottica di trasparenza e responsabilità, così da **creare valore duraturo** per il business e per l'ambiente e per la società in cui operiamo.

Vi ringraziamo per la fiducia e il supporto che continuate a dimostrarci. Con lo stesso impegno e senso di responsabilità, proseguiremo nel nostro percorso verso un futuro più sostenibile, inclusivo e orientato alla qualità dei servizi che offriamo.

Il Presidente



NOTA METODOLOGICA

[GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5, GRI 2-26]

Con il presente Bilancio si intende fornire una 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 2025 (periodo di rendicontazione dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2025). Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo, ove possibile, nel documento è riportato il confronto con i dati relativi all'anno 2024.

Il perimetro di rendicontazione è formato dalla Capogruppo Nethex S.p.A. ed alle società controllate Nethex Care S.p.A., Nethex Digital Sales S.r.l., Nethex Care S.r.l. e Nethex Data S.r.l., ad esclusione di Nethex Capital S.r.l. per la quale non si rilevano impatti ambientali e sociali significativi. 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, nonché eventuali riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati, ove presenti, sono espressamente indicate attraverso apposite note.

Il presente Bilancio è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo Nethex in data 19/05/2026 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 2025

96% 

Del valore economico creato è stato **distribuito agli stakeholder**.

44% 

Energia da **fonti rinnovabili** nei siti aziendali.

65% 

Di **presenza femminile** nell'organico.

95% 

Degli acquisti effettuati da **fornitori italiani**.

60% 

Di **presenza femminile** nel CdA.

0 

Casi di infortuni nel biennio 2024-2025.



Nel rating di legalità.



Nomina di una **Diversity Manager** di Gruppo.



Conseguimento della **certificazione ISO 20000-1: 2018** "Sistema di gestione dei servizi professionali e di governance ICT".



Stipulazione di un contratto di fornitura di **energia elettrica** proveniente al **100% da fonti rinnovabili**.



1

NETHEX: CHI SIAMO

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

NETHEX CHI SIAMO

[GRI 2-1]

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:

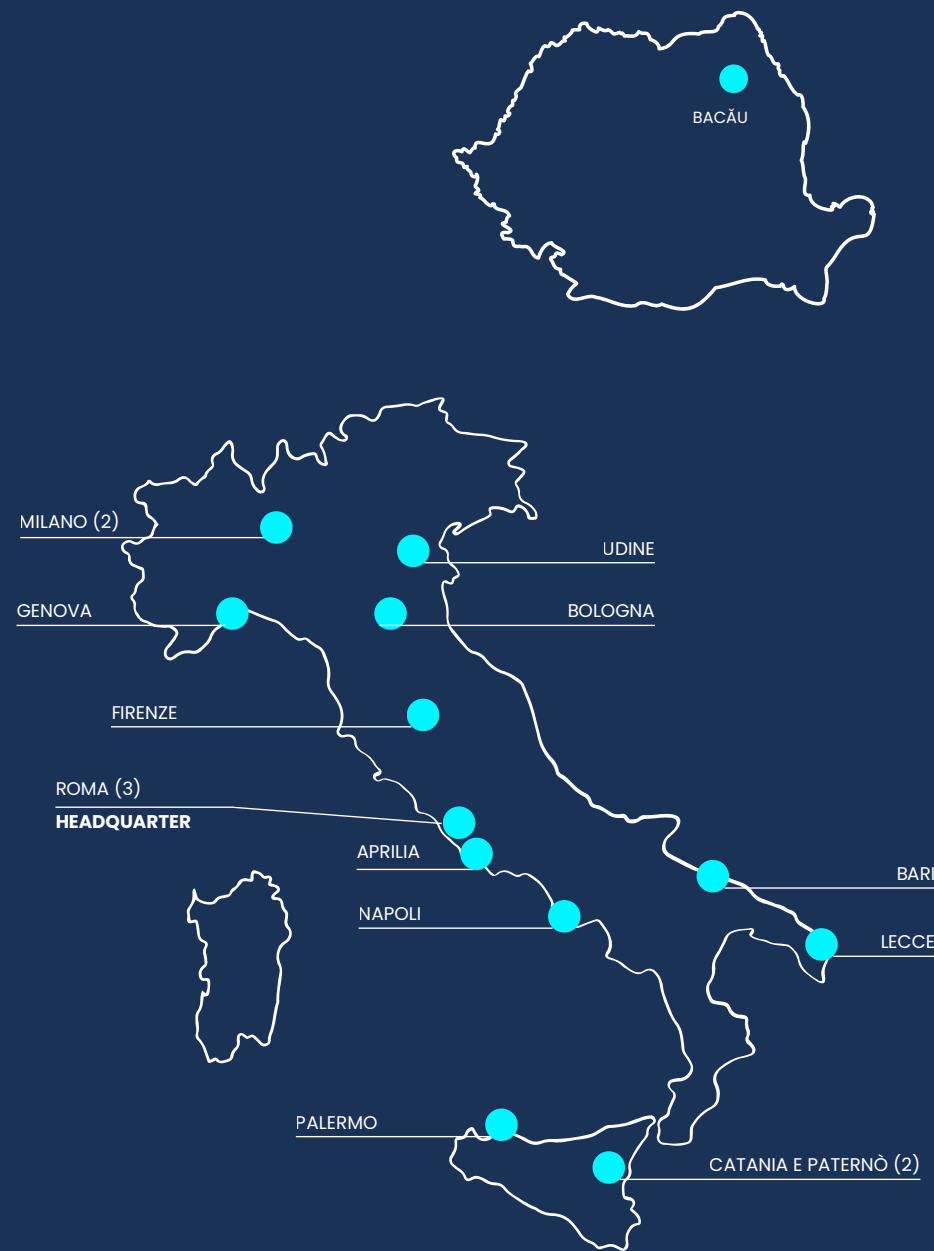
- **Nethex Care S.p.a.:** azienda focalizzata sull'assistenza clienti a 360 gradi, con un forte impegno nell'ottimizzazione dei processi attraverso l'adozione delle tecnologie più avanzate e innovative.

- **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.





1.1 L'OFFERTA 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.

Nello specifico l'offerta del Gruppo si concentra su:

“

**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.



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 Analyst
- ▶ Quality Management
- ▶ Gestione reclami complessi
- ▶ Formazione
- ▶ Supporto Tecnico Specialistico
- ▶ Monitoraggio Sistemi IT

DIGITAL SALES

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

- ▶ Digital Marketing
- ▶ Compagne 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.

- ▶ Previsioning
- ▶ 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
- ▶ Supporto ON site
- ▶ Monitoraggio e control room

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 MISSION AZIENDALE

[GRI 2-22]

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.

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



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 2025, 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.

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



Componenti del Consiglio di Amministrazione dell'organizzazione per fascia di età e genere.

	AL 31 DICEMBRE 2024				AL 31 DICEMBRE 2025			
Numero di persona	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Uomini	0%	20%	20%	40%	0%	20%	0%	40%
Donne	0%	0%	60%	60%	0%	0%	60%	60%
Totale	0%	20%	80%	100%	0%	20%	80%	100%

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

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.

Nel contesto descritto, la leadership del Gruppo riveste un ruolo fondamentale nel tradurre le strategie e le indicazioni degli organi di gestione, amministrazione e controllo in azioni operative concrete. Essa garantisce una gestione efficiente delle attività quotidiane e il conseguimento degli obiettivi stabiliti, assicurando al contempo coerenza, trasparenza e responsabilità nell'attuazione delle politiche aziendali. Per maggiori dettagli in merito alla composizione nella nostra leadership si rimanda al seguente link: [Leadership - Nethex](#)

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 Etico¹ 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).

A tal proposito, si segnala che nel corso del 2024 e del 2025, **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.

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

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 dicembre 2025 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 2025, **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 Anticorruzione**³, 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 2024-2025 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 2025, 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 2024 che nel 2025 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 PERSONE	2024	2025
Dirigenti	2	0
% partecipazione	40%	0%
Quadri	2	1
% partecipazione	22%	11%
Impiegati	12	451
% partecipazione	1%	44%

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 2025 le attività di formazione non hanno interessato i dipendenti che avevano già completato le stesse attività nel 2024. Inoltre, l'aumento nel numero di impiegati coinvolti nell'attività formativa è da ricondursi

all'introduzione di una pillola e-learning relativa al D.Lgs. 231.

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** 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

GOVERNANCE SOSTENIBILE

questioni di sostenibilità, come dimostrato dalla presenza di unrobusto 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.

In aggiunta, con l'obiettivo di presidiare in modo ancora più strutturato le tematiche ESG e di rafforzare il presidio strategico della sostenibilità, **nel corso del 2025 sono state istituite due nuove figure**. Paolo Brignone ricopre il ruolo di **Mobility Manager**, contribuendo alla gestione sostenibile della mobilità aziendale e promuovendo soluzioni che riducono l'impatto ambientale degli spostamenti legati all'attività lavorativa. Parallelamente, Maria Persico, oltre a essere Direttore Risorse Umane e Legal e membro del Consiglio di Amministrazione, svolge anche la funzione di **Diversity Manager**, coordinando le iniziative volte a promuovere la diversità e l'inclusione all'interno del Gruppo.



2

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.

2.1 ANALISI DI MATERIALITÀ

[GRI 2-29; 3-1; GRI 3-2]

In linea con gli sforzi intrapresi da Nethex nell'affrontare le tematiche ESG, nel 2025 il Gruppo ha avviato le attività necessarie alla predisposizione della propria reportistica di sostenibilità, primo passo concreto verso la formalizzazione del proprio impegno.

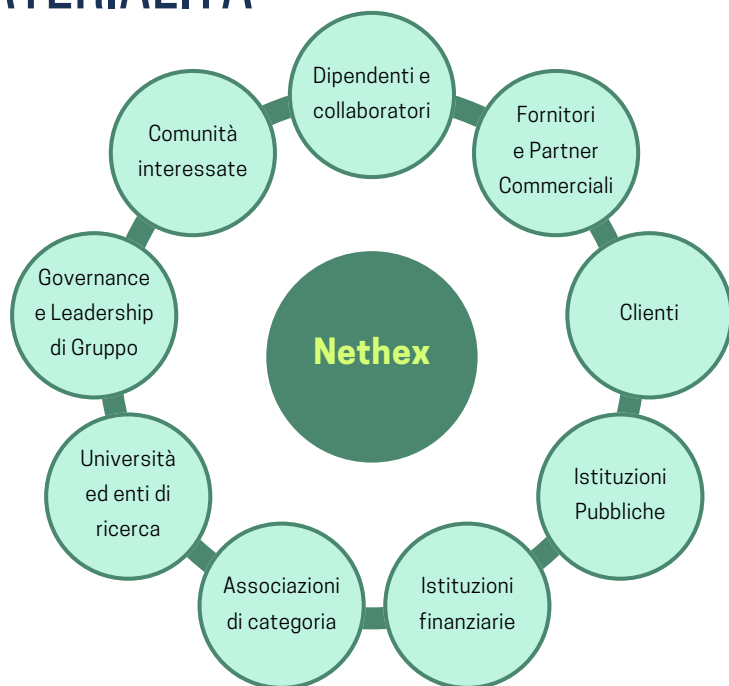
In particolare, in conformità con quanto disposto dagli standard GRI aggiornati al 2021, è stata svolta una prima analisi di materialità d'impatto per determinare i contenuti presentati nel presente bilancio. L'analisi ha permesso di individuare gli aspetti che riflettono gli impatti sostanziali che 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, facendo riferimento anche alle modalità di coinvolgimento generalmente adottate ai fini della continuità del confronto operativo, della misurazione delle performance, dell'ascolto della raccolta di feedback, nonché della collaborazione progettuale, nell'ottica del miglioramento continuo.

ANALISI DI MATERIALITÀ



STAKEHOLDER CHIAVE	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Dipendenti e collaboratori	- Comunicazioni generali tramite canali social e comunicazioni interne regolari tramite intranet aziendale; - Valutazione delle performance e feedback periodici; - Iniziative di welfare e work-life balance; - Iniziative di ascolto; - Coinvolgimento in ambito salute e sicurezza sul lavoro come da D.Lgs.81/2008; - Canali di segnalazione e whistleblowing; - Eventi aziendali e momenti di team building
Fornitori e Partner Commerciali	- Incontri periodici di allineamento operativo, pianificazione e negoziazione; - Valutazioni di performance e, ove applicabili, audit di conformità, qualità e sicurezza;

STAKEHOLDER CHIAVE	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
	- Collaborazioni su progetti congiunti, evoluzione dei servizi e iniziative di innovazione - Momenti di confronto su standard di servizio, aspetti organizzativi e miglioramento continuo.
Clienti	- Supporto proattivo tramite service desk, contact center e presidi multicanale; - Customer satisfaction survey e raccolta feedback ; - Aggiornamenti regolari su novità e miglioramenti di servizio; - Incontri periodici di governance e business review; - Monitoraggio condiviso di KPI, SLA e livelli di qualità di servizio; - Gestione strutturata di segnalazioni, reclami e azioni correttive/migliorative; - Co-progettazione di soluzioni e ottimizzazione dei processi in funzione delle esigenze del cliente.
Istituzioni Pubbliche	- Invio di report e documentazione eventualmente richiesta; - Rispetto delle normative e audit di conformità.
Istituzioni finanziarie	- Presentazione di bilanci e report di sostenibilità; - Incontri periodici di aggiornamento e confronto; - Comunicazioni trasparenti su rischi e opportunità ESG; - Supporto nella definizione di strategie di investimento responsabile.
Comunità interessate	- Progetti di responsabilità sociale d'impresa (CSR); - Iniziative di volontariato aziendale; - Eventi di sensibilizzazione e formazione; - Collaborazioni con enti no profit e associazioni locali.
Governance e Leadership di Gruppo	- Assemblee annuali e straordinarie; - Incontri strategici con il top management; - Flussi strutturati di reportistica sulle performance e sulle iniziative strategiche.
Università ed enti di ricerca	- Collaborazioni su progetti di innovazione tecnologica e customer experience; - Programmi di stage e tirocini curriculari; - Organizzazione di seminari, workshop e career day; - Ricerca congiunta su temi di digitalizzazione e sostenibilità.
Associazioni di categoria	- Partecipazione a gruppi di lavoro e tavoli tematici; - Eventi, conferenze e iniziative associative; - Contributo a studi, ricerche e position paper.

ANALISI DI MATERIALITÀ

In particolare, 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.

Si specifica che per il 2025 non sono occorse modifiche significative tali da richiedere aggiornamenti ai risultati dell'analisi di materialità.

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)

3

IL NOSTRO IMPATTO AMBIENTALE

3.1 Emissioni, consumi energetici
e inquinamento



IL NOSTRO IMPATTO AMBIENTALE

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 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**.

3.1 EMISSIONI

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, poi rinnovato nel

2025, 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, cui si è aggiunta la nuova sede di Palermo inaugurata nell’anno. L’azienda si sta inoltre interessando dell’attivazione di convenzioni per i propri clienti 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 2025 l’**energia elettrica rinnovabile** consumata dal Gruppo rappresenta circa il **52% del totale di energia consumata**. 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

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2024		2025	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Combustibili per attività produttiva/ riscaldamento	mc	10.234	411,8	10.127	372
Gas Naturale	mc	10.234	411,8	59	2,1
Energia elettrica acquistata da rete	kWh	569.072	2.048,7	621.397	2.237
di cui da fonti rinnovabili	kWh	168.939,9	608,2	320.541	1.153,9
di cui non rinnovabile	kWh	400132,3	1440,5	300.857	1083,1
Energia elettrica autoprodotta e autoconsumata	kWh	185	0,7	196	1
di cui da fonti rinnovabili	kWh	0	0,0	0	„0
di cui non rinnovabile	kWh	185	0,7	196	0,7

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



Per quanto riguarda i consumi energetici relativi ai trasporti, il totale per il Gruppo nel 2025 corrisponde a **460,3 GJ**. Nello specifico, il parco auto di Nethex si compone di 10 veicoli in leasing alimentati per la maggior parte a Diesel, come esposto nella tabella seguente.

Consumo energetico - mezzi di trasporto
(di proprietà o in leasing continuativo) (GJ)⁴-2024

TIPOLOGIA CARBURANTE	NUMERO MEZZI	2024	
		Totale litri	Totale GJ
Gasolio / Diesel	7	12.843	486,0
Benzina	1	285	9,7
Hybrid Benzina	1	1.200	40,9
Hybrid Diesel	1	1.013	38,3
GPL/LPG	1	3.000	78,4
TOTALE	11	18.341	653,3

Figura 5.1: Consumo energetico – mezzi di trasporto di proprietà o in leasing continuativo (GRI 302-1)

4 Fonte dei fattori di conversione dei consumi utilizzati nel calcolo: DEFRA 2024.
6 Fonte dei fattori di conversione dei consumi utilizzati nel calcolo: DEFRA 2025. Si specifica che nel 2024 i consumi della flotta auto venivano stimati considerando i km annui stabiliti da contratto e i consumi di carburante per 100km percorsi, qualora il consumo non risultasse disponibile attraverso carta carburante. Nel 2025, la metodologia

Consumo energetico - mezzi di trasporto
(di proprietà o in leasing continuativo) (GJ)⁵ - 2025

TIPOLOGIA CARBURANTE	NUMERO MEZZI	2025	
		Totale litri	Totale GJ
Gasolio / Diesel	6	7,140	254,6
Benzina	1	900	28,9
Hybrid Benzina	1	3,001	96,4
Hybrid Diesel	1	1,323	47,2
Elettrica	1	1,943	47,3
TOTALE	10	14.307	460,3

Figura 5.2: Consumo energetico – mezzi di trasporto di proprietà o in leasing continuativo (GRI 302-1)

della suddetta stima è stata aggiornata rilevando le percorrenze chilometriche effettive fra due manutenzioni distanti approssimativamente un anno, ove disponibili. A tal proposito, per i prossimi esercizi, Soft Strategy si impegna ad affinare ulteriormente la metodologia applicata, al fine di poter fornire al lettore il dato più affidabile possibile.

CONSUMI ENERGETICI

Il totale dei consumi energetici interni all'azienda per il biennio 2024-2025 è dunque riassunto nelle tabelle seguenti.



Consumi energetici totali (GJ) - 2024

ENERGIA	2024
Totale consumi energia	2.461,1
di cui energia rinnovabile	608,2
% Energia rinnovabile sul totale	25%
Totale consumi carburante non rinnovabile uso aziendale e promiscuo	653,3
TOTALE CONSUMI	3.114,4

Figura 7.1: Consumi energetici totali (GRI 302-1)

Consumi energetici totali (GJ) - 2025

ENERGIA	2024
Totale consumi energia	2.611,4
di cui energia rinnovabile	1.153,9
% Energia rinnovabile sul totale	44%
Totale consumi carburante non rinnovabile uso aziendale e promiscuo	460,3
TOTALE CONSUMI	3.071,6

Figura 7.2: 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 **54,4** tonnellate di CO₂eq per il 2025.

Emissioni dirette di GHG (Scope 1) – 2024⁶

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2024	
		Totale litri	t CO ₂ eq
CONSUMI DA ATTIVITÀ PRODUTTIVA E RISCALDAMENTO			
di cui gas naturale	smc	10.797	21,6
di cui gasolio	l	56	0,1
CARBURANTE FLOTTA AUTO			
Gasolio	l	13.855,7	34,8
Benzina	l	1.485	3,1
GPL	l	3.000	6
TOTALE			65,7

Figura 8.1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1) (GRI 305-1)

⁶ Fonte dei fattori di conversione delle emissioni utilizzati nel calcolo: DEFRA 2024. Con riferimento al calcolo delle emissioni Scope 1, si segnala un aggiornamento rispetto a quanto riportato nel FY2024 a seguito di un affinamento delle metodologie di calcolo.

Emissioni dirette di GHG (Scope 1)⁷ – 2025

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2024	
		Totale litri	t CO ₂ eq
CONSUMI DA ATTIVITÀ PRODUTTIVA E RISCALDAMENTO			
di cui gas naturale	smc	10.127	20,4
di cui gasolio	l	59,4	0,2
CARBURANTE FLOTTA AUTO			
Gasolio	l	8.463	21,8
Benzina	l	3.901	8,1
GPL	l	1.943,1	4
TOTALE			54,4

Figura 8.2: Emissioni dirette di GHG (Scope 1) (GRI 305-1)

⁷ Fonte dei fattori di conversione delle emissioni utilizzati nel calcolo: DEFRA 2025. Con riferimento alla comparabilità tra i dati 2024 e 2025 si rimanda a quanto specificato all'interno del paragrafo "Consumi energetici"

EMISSIONI

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-based⁸. Nel 2025 queste sono pari, a livello di Gruppo, rispettivamente a **132,7** e **159,3** tonnellate di CO₂eq.



Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2024	
		Totale	t CO ₂ eq
LOCATION BASED ⁹			(t CO2 eq)
Energia elettrica acquistata da rete	kWh	569.072,2	174,9
MARKET BASED ¹⁰			(t CO2 eq)
Energia elettrica acquistata da rete (non rinnovabile)	kWh	144.077,0	200,4

Figura 9.1: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) (GRI 305-1)

⁸ 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.

Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)¹¹

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2025	
		Totale	t CO ₂ eq
LOCATION BASED ¹²			(t CO2 eq)
Energia elettrica acquistata da rete	kWh	621.397,4	159,3
MARKET BASED ¹³			(t CO2 eq)
Energia elettrica acquistata da rete (non rinnovabile)	kWh	300.856,7	132,7

Figura 9.2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) (GRI 305-1)

⁹ Fonte dei fattori di emissione utilizzati nel calcolo: ISPRA 2024. Con riferimento al calcolo delle emissioni Scope 2 Location Based, si segnala un aggiornamento rispetto a quanto riportato nel FY2024 a seguito di un affinamento delle metodologie di calcolo.
¹⁰ Fonte dei fattori di emissione utilizzati nel calcolo: AIB - European Residual Mixes 2024.
¹¹ Con riferimento alla comparabilità tra i dati 2024 e 2025 si rimanda a quanto specificato all'interno del paragrafo "Consumi energetici".
¹² Fonte dei fattori di emissione utilizzati nel calcolo: ISPRA 2025.
¹³ Fonte dei fattori di emissione utilizzati nel calcolo: AIB - European Residual Mixes 2025.

EMISSIONI

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 - 2024

TIPOLOGIA DI CONSUMO	2024
	t CO ₂ eq
Totale Scope 1 + Scope 2 Location-Based	240,6
Totale Scope 1 + Scope 2 Market-Based	266

Figura 10.1: Emissioni Scope 1 + Scope 2 (GRI 305-1)

Emissioni Scope 1 + Scope 2 - 2025

TIPOLOGIA DI CONSUMO	2025
	t CO ₂ eq
Totale Scope 1 + Scope 2 Location-Based	213,7
Totale Scope 1 + Scope 2 Market-Based	187,2

Figura 10.2: Emissioni Scope 1 + Scope 2 (GRI 305-1)

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 **56,78 GJ** per milione di euro.

Intensità energetica all'interno dell'organizzazione - 2024

INTENSITÀ ENERGETICA	UNITÀ DI MISURA	2024
Fatturato	Milioni di euro	50,53
Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Gj	3.114,42
Intensità energetica	Gj/Milioni di euro	61,64

Figura 11.1: Intensità energetica (GRI 302-3)

Intensità energetica all'interno dell'organizzazione¹⁴ - 2025

INTENSITÀ ENERGETICA	UNITÀ DI MISURA	2025
Fatturato	Milioni di euro	54,1
Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Gj	3.071,6
Intensità energetica	Gj/Milioni di euro	56,78

Figura 11.2: Intensità energetica (GRI 302-3)

¹⁴ Con riferimento alla comparabilità tra i dati 2024 e 2025 si rimanda a quanto specificato all'interno del paragrafo "Consumi energetici"

INTENSITÀ ENERGETICA

EMISSIONA

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)¹⁵ - 2024

INTENSITÀ DI EMISSIONE	UNITÀ DI MISURA	2024
Fatturato	Milioni	50,53
Emissioni (Scope 1 + Scope 2 Location Based)	t CO ₂ eq	240,6
Intensità delle emssioni	t CO₂eq /Milioni	4,76

Figura 12.1: Intensità delle emissioni GHG – Location Based (GRI 305-4)

Intensità di emissione (Scope 1 + Scope 2 Location Based)¹⁶ - 2025

INTENSITÀ DI EMISSIONE	UNITÀ DI MISURA	2025
Intensità di emssione	Milioni	54,1
Emissioni (Scope 1 + Scope 2 Location Based)	t CO ₂ eq	213,71
Intensità energetica	t CO₂eq /Milioni	3,95

Figura 12.2: Intensità delle emissioni GHG – Location Based (GRI 305-4)

¹⁵ Con riferimento all'aggiornamento dei valori 2024 si rimanda a quanto specificato all'interno del paragrafo "Emissioni" per le emissioni Scope 1 e Scope 2 Location Based.

¹⁶ Con riferimento alla comparabilità tra i dati 2024 e 2025 si rimanda a quanto specificato all'interno del paragrafo "Consumi energetici".

**Intensità di emissione
(Scope 1 + Scope 2 Market Based)¹⁷ - 2024**

INTENSITÀ ENERGETICA	UNITÀ DI MISURA	2024
Fatturato	Milioni	50,53
Emissione (Scope 1 + Scope 2 Market Based)	t CO ₂ eq	266
Intensità delle emissioni	t CO₂eq /Milioni	5,26

Figura 13.1: Intensità delle emissioni GHG – Market Based (GRI 305-4)

**Intensità di emissione
(Scope 1 + Scope 2 Market Based)¹⁸ - 2025**

INTENSITÀ ENERGETICA	UNITÀ DI MISURA	2025
Fatturato	Milioni	54,1
Emissione (Scope 1 + Scope 2 Market Based)	t CO ₂ eq	187,2
Intensità delle emissioni	t CO₂eq /Milioni	3,46

Figura 13.2: Intensità delle emissioni GHG – Market Based (GRI 305-4)

¹⁷ Con riferimento all'aggiornamento dei valori 2024 si rimanda a quanto specificato all'interno del paragrafo "Emissioni" per le emissioni Scope 1.
¹⁸ Con riferimento alla comparabilità tra i dati 2024 e 2025 si rimanda a quanto specificato all'interno del paragrafo "Consumi energetici".

EMISSIONI

DI SCOPO 3

Al fine di migliorare la valutazione dell'impatto ambientale delle proprie operazioni e fornire una panoramica completa delle proprie emissioni, anche nel 2025 Nethex ha effettuato il calcolo delle emissioni di Scopo 3 (intese come le emissioni indirette legate alle attività a monte o a valle delle operation aziendali), 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 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 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 lo spend based method, che vede come dato di input il valore economico dei beni in affitto.



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 53% delle emissioni totali di scope 3 e all'**acquisto di prodotti e servizi**, le cui emissioni pesano circa il 48% 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 2025, dunque, l'impronta di carbonio di Nethex è stata di circa **1214 tonnellate di CO2e**.

Emissioni indirette di GHG (Scope 3)

CATEGORIE GHG PROTOCOL	UNITÀ DI MISURA	2025
Purchased Goods and Services	tCO2e	247
Capital Goods	tCO2e	N/A
Fuel and Energy related activities	tCO2e	49
Upstream transportation and distribution	tCO2e	N/A
Waste generated in operations	tCO2e	N/A
Business Travel	tCO2e	70
Employee Commuting	tCO2e	641
Upstream leased asset	tCO2e	206
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	1214

Figura 14: Emissioni indirette di GHG (Scope 3)

INQUINAMENTO:

L'IMPEGNO DI NETHEX

Nethex attribuisce crescente attenzione al tema dell'inquinamento, riconoscendo che gli impatti ambientali si estendono oltre i consumi energetici e le emissioni in atmosfera.

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.



4

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
 - 4.4.1** Il welfare aziendale
 - 4.4.2** Salute e Sicurezza

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.

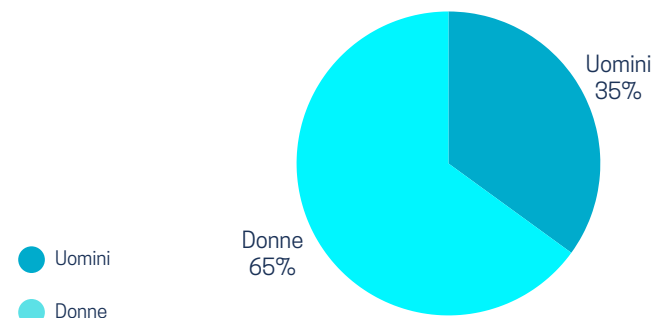
La forza lavoro propria conta, al 31 Dicembre 2025, un totale di 1028

dipendenti, pressoché in linea con il dato registrato nel 2024.

Come illustrato nella seguente tabella, l'organico è rappresentato per il 65% da donne, dato sostanzialmente in continuità con il 2024.

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.

Percentuale dipendenti uomini e donne



4.1 LE NOSTRE PERSONE



Numero totale di dipendenti per genere e regione

SITO	2024			2025		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Italia	311	524	524	326	528	854
Romania	45	167	212	35	139	139
TOTALE	356	691	1.047	361	667	1028

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 2025 ammontano a 393, 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 2024 che per il 2025.

Numero di lavoratori NON DIPENDENTI per categoria professionale e genere (headcount)

SITO	CATEGORIA PROFESSIONALE	2024			2025		
		Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Italia	Stagisti	0	0	0	1	0	1
	Personale somministrato	82	180	262	74	180	254
	Altri collaboratori (Co.Co.Co, P. IVA, etc...)	100	244	344	83	213	296
TOTALE ITALIA		182	424	606	0	157	393
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		182	424	606	0	157	393

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 61% 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	2024			2025		
		Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Italia	Indeterminato	289	516	805	307	521	828
	Determinato	21	8	29	18	7	25
	Apprendistato	1	0	1	1	0	1
TOTALE ITALIA		311	524	835	326	528	854
Romania	Indeterminato	45	167	212	35	139	174
	Determinato	0	0	0	0	0	0
	Apprendistato	0	0	0	0	0	0
TOTALE ROMANIA		45	167	212	35	139	174
TOTALE		356	691	1.047	361	667	1.028

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	2024			2025		
		Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Italia	Full-time	146	112	258	163	406	569
	Part-time	165	412	577	163	122	285
TOTALE ITALIA		311	524	835	326	528	854
Romania	Full-time	40	130	170	28	92	120
	Part-time	5	37	42	7	47	54
TOTALE ROMANIA		45	167	212	35	139	174
TOTALE		356	691	1.047	361	667	1.028

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

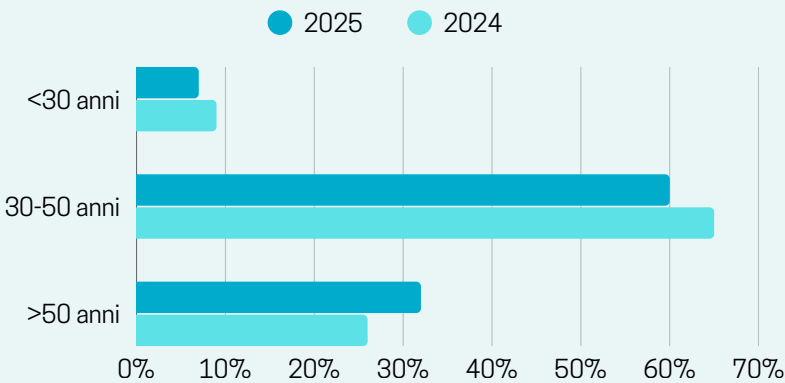
4.1 LE NOSTRE
PERSONE

La maggior parte dei dipendenti di Nethex ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni (60%), mentre il 7% dei dipendenti appartiene alla fascia di età sotto i 30 anni. Infine, il restante 32% rientra nella fascia di età superiore ai 50 anni. In linea con la natura delle operazioni svolte dall'Azienda, nel 2025 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 inquadramento¹⁹ e in base al genere e alla fascia d'età, riportando inoltre la composizione percentuale dell'organico secondo questi parametri.

Percentuale di dipendenti
suddivisi per fascia d'età (%)



¹⁹ La riconciliazione delle categorie professionali del personale dipendente in Romania con quelle italiane è stata effettuata considerando che il personale è composto da staff e operatori classificati nella categoria "Impiegati" e da un manager inserito nella categoria "Quadri".

Dipendenti (headcount)
per categoria professionale e genere

INQUADRAMENTO	2024			2025		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	4	1	5	4	1	5
Quadri	6	3	9	6	3	9
Impiegati	346	687	1.033	351	663	1.014
TOTALE	356	691	1.047	361	667	1.028

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

Dipendenti
per categoria professionale e per genere (percentuali)

INQUADRAMENTO	2024			2025		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	80%	20%	0%	80%	20%	0%
Quadri	67%	33%	1%	67%	33%	1%
Impiegati	33%	67%	99%	35%	65%	99%
TOTALE	34%	66%	100%	35%	65%	100%

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

4.1 LE NOSTRE
PERSONE

Dipendenti (Headcount)
per categoria professionale e fascia d'età

INQUADRA MENTO	2024				2025			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	TOTALE	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	TOTALE
Dirigenti	0	3	2	5	0	2	3	5
Quadri	0	7	2	9	0	6	3	9
Impiegati	98	666	269	1.033	76	613	325	1.014
TOTALE	98	676	273	1.047	76	621	331	1.028

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

Dipendenti
per categoria professionale e per fascia d'età (percentuali)

INQUADRA MENTO	2024				2025			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	TOTALE	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	TOTALE
Dirigenti	0%	60%	40%	0%	0%	40%	60%	0%
Quadri	0%	78%	22%	1%	0%	67%	33%	1%
Impiegati	9%	64%	26%	99%	7%	60%	32%	99%
TOTALE	9%	65%	26%	100%	7%	60%	32%	100%

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

Inoltre, nel 2025 31 dipendenti in totale risultano appartenere a categorie protette, in significativo aumento rispetto al 2024. La tabella seguente illustra il dettaglio

della presenza di lavoratori appartenenti a categorie protette per inquadramento e genere, tutti localizzati nelle sedi italiane.

Dipendenti appartenenti a categorie protette
per categoria professionale (Headcount)

INQUADRAMENTO	2024			2025		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	0	0	0	0	0	0
Quadri	0	0	0	0	0	0
Impiegati	7	17	24	10	21	31
TOTALE	7	17	24	20	21	31

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

Si segnala inoltre che nel 2025, in continuità con il 2024, **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 854 dipendenti, ovvero **l'83% dell'organico**. I 174 dipendenti localizzati presso la sede di Bacău e dunque in Romania sono infatti assunti tramite contratti individuali, e non risultano essere coperti da contratti collettivi di lavoro, in linea con il quadro relativo all'anno 2024.

TALENT
ATTRACTION
& RETENTION



Nel corso del 2025 l'organico di Nethex è rimasto pressoché stabile (con una lieve flessione del 2%) rispetto all'anno precedente, in linea con l'anda-

mento del turnover: nel 2025, infatti sono stati assunti 211 dipendenti, a fronte dei 781 assunti nel 2024. Di questi, il 64% sono donne

e il restante 36% uomini, mentre la fascia di età maggiormente interes-sata è quella dei dipendenti con età compresa tra i 30 e i 50 anni.

Con riferimento alle uscite, invece, è stato registrato un tasso di turnover pari al 23%, in diminuzione rispetto al 29% del 2024.

Turnover in entrata

SITO	TASSO DI ASSUNZIONE	2024				2025			
		<30	30-50	>50	TOT.	<30	30-50	>50	TOT.
ITALIA	Uomini	75%	50%	49%	51%	58%	7%	11%	10%
	Donne	19%	56%	41%	49%	19%	4%	3%	5%
TOTALE ITALIA		38%	54%	44%	50%	32%	5%	6%	7%
ROMANIA	Uomini	238%	205%	46%	169%	158%	118%	67%	123%
	Donne	158%	163%	317%	173%	88%	77%	79%	79%
TOTALE ROMANIA		178%	169%	176%	172%	111%	83%	76%	88%
TOTALE		90%	130%	180%	134%	71%	19%	11%	21%

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

Turnover in uscita

SITO	TASSO DI ASSUNZIONE	2024				2025			
		<30	30-50	>50	TOT.	<30	30-50	>50	TOT.
ITALIA	Uomini	63%	9%	2%	10%	42%	8%	0%	6%
	Donne	6%	5%	3%	5%	12%	4%	2%	4%
TOTALE ITALIA		26%	7%	3%	7%	21%	6%	1%	5%
ROMANIA	Uomini	169%	116%	31%	107%	175%	159%	83%	151%
	Donne	118%	115%	183%	120%	124%	97%	79%	99%
TOTALE ROMANIA		131%	115%	104%	117%	141%	106%	80%	110%
TOTALE		81%	28%	12%	29%	80%	24%	7%	23%

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



TALENT ATTRACTION & RETENTION

La stabilità registrata nelle numeriche della forza lavoro di Nethex può essere spiegato 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 agli anni precedenti.

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 2025 sono stati **123** (il 12% della popolazione aziendale, in aumento rispetto al 7% dello scorso anno), dei quali 114 rientrano nella categoria professionale degli impiegati. Le valutazioni delle risorse si svolgono tutti gli anni nei mesi di marzo o aprile dell'anno corrente sui mesi precedenti, 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.



Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

	2024		2025	
FASCIA D'INQUADRAMENTO	NUMERO DI DIPENDENTI	% TOTALE	NUMERO DI DIPENDENTI	% TOTALE
Dirigenti	4	80%	4	80%
Quadri	4	44%	5	56%
Impiegati	63	6%	114	11%
TOTALE	71	7%	123	12%

	2024		2025	
GENERE	NUMERO DI DIPENDENTI	% TOTALE	NUMERO DI DIPENDENTI	% TOTALE
Uomini	49	14%	83	23%
Donne	22	3%	40	6%
TOTALE	71	7%	123	12%

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 2025, i dipendenti di Nethex hanno svolto circa **6.072 ore di formazione**, pari a circa **6 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)

AI 31 DICEMBRE 2025									
ORE DI FORMAZIONE	Numero ore Uomini	Totale dipendenti Uomini	Numero ore pro capite Uomini	Numero ore Donne	Totale dipendenti Donne	Numero ore pro capite Donne	Numero ore TOTALE	Totale dipendenti TOTALE	Numero ore pro capite TOTALE
Dirigenti	37	4	9	0	1	0	37	5	7
Quadri	21	6	3	15	3	5	36	9	4
Impiegati	2.216	351	6	3.783	663	6	5.999	1.014	6
TOTALE	2.274	361	6	3.798	667	6	6.072	1.028	6

AI 31 DICEMBRE 2024									
ORE DI FORMAZIONE	Numero ore Uomini	Totale dipendenti Uomini	Numero ore pro capite Uomini	Numero ore Donne	Totale dipendenti Donne	Numero ore pro capite Donne	Numero ore TOTALE	Totale dipendenti TOTALE	Numero 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

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

In linea con il 2024, nel 2025 il più alto numero di ore di formazione pro-capite, ad esclusione del tema salute e sicurezza, è stato erogato alle categorie professionali di Dirigenti e Impiegati,

interessati da 7 e 6 ore pro capite. Per quanto concerne la formazione in relazione ai temi di salute e sicurezza, si rimanda al capitolo dedicato.

LA FORMAZIONE

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 **cyber-security** 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 E INCLUSIONE

[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 2024-2025 in Nethex non si è registrato alcun episodio di discriminazione. A rafforzare tale approccio, nel 2024 è stata istituita la figura della Diversity Manager²⁰, con il compito di coordinare e sviluppare le iniziative dedicate all'inclusione e alle pari opportunità.

²⁰ Come anticipato nel paragrafo "1.4 Struttura aziendale e assetto di governance", in corrispondenza della sezione "Governance sostenibile".

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 giorno, 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 [GRI 405-2]

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.

4.3.2 PARITÀ DI GENERE

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 percepita.²¹

Rapporto tra stipendio base femminile e maschile

STIPENDIO BASE	2024	2025
Dirigenti	69%	70%
Quadri	73%	76%
Impiegati	89%	89%

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

Rapporto tra retribuzione complessiva femminile e maschile

REMUNERAZIONE TOTALE	2024	2025
Dirigenti	46%	50%
Quadri	78%	70%
Impiegati	77%	77%

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

²¹ I dati sui rapporti della retribuzione 2024 sono stati aggiornati a seguito di affinamenti apportati alla metodologia di calcolo.



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 2025 la piattaforma welfare

adottata è stata "Edenred" al fine di offrire una maggiore varietà di opzioni e servizi. 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 **parcheeggi** 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.

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 2025 i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono 18 uomini e 82 donne. La tabella successiva illustra nel dettaglio l'utilizzo dei congedi parentali per il biennio 2024-2025, fornendo inoltre uno spaccato rispetto al tasso di retention in correlazione all'utilizzo di questi ultimi.

4.4.1 IL WELFARE AZIENDALE

Congedo parentale

NUMERO DI PERSONE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale nel 2025	18	82	100
di cui status al 31.12.2025			
ancora in congedo	1	15	16
rientrati e ancora impiegati	16	61	77
di cui dimessi	1	6	7
TASSO DI RIENTRO AL LAVORO	94%	91%	92%
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%

Figura 30: Congedo Parentale (GRI 401-3)



Si evidenzia che la maggior parte dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nel 2025 sono rientrati a lavoro, con un tasso di retention pari al 92%.. 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 403-3; 403-4; 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.

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.

Il Gruppo promuove la partecipazione attiva dei lavoratori nella gestione della salute e sicurezza sul lavoro,

Nethex promuove la partecipazione attiva dei lavoratori nella gestione della salute e sicurezza sul lavoro, coinvolgendoli direttamente, 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.

L'informazione e la sensibilizzazione dei lavoratori riguardo ai rischi presenti, alle misure di prevenzione e protezione adottate e agli strumenti disponibili per garantire la sicurezza, avvengono mediante attività di formazione periodica, sessioni informative, comunicazioni interne, affissioni e strumenti digitali, nonché grazie alla disponibilità costante dei responsabili di funzione, dell'RSPP e del RLS per fornire chiarimenti e supporto.

Nel 2025 sono state svolte **4.630 ore di formazione** in relazione ai temi di salute e sicurezza, pari a circa **5 ore di formazione pro capite**. Il dettaglio relativo alle ore di formazione svolte nel biennio 2024-2025 per fascia d'inquadramento è genere è riportato nelle tabelle successive:

Ore di formazione relative a temi di salute e sicurezza, per genere e categoria professionale

AL 31 DICEMBRE 2025									
ORE DI FORMAZIONE	Numero ore Uomini	Totale dipendenti Uomini	Numero ore pro capite Uomini	Numero ore Donne	Totale dipendenti Donne	Numero ore pro capite Donne	Numero ore TOTALE	TOTALE dipendenti TOTALE	Numero ore pro capite TOTALE
Dirigenti	0	4	0	0	1	0	0	5	0
Quadri	24	6	4	13	3	4	37	9	4
Impiegati	1790	351	5	2803	663	4	4593	1.014	5
TOTALE	1814	361	5	2816	667	4	4630	1.028	5

AL 31 DICEMBRE 2024									
ORE DI FORMAZIONE	Numero ore Uomini	Totale dipendenti Uomini	Numero ore pro capite Uomini	Numero ore Donne	Totale dipendenti Donne	Numero ore pro capite Donne	Numero ore TOTALE	TOTALE dipendenti TOTALE	Numero 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

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, Soft Strategy 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.



SALUTE E SICUREZZA

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 esterni²².

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.

²² Nel 2025, si registrano 1.273.781 ore lavorate per i dipendenti Nethex al 31.12., a fronte delle 914.987 ore lavorate nel 2024. Nel 2024 sono state 611.370 le ore lavorate dai lavoratori non dipendenti, a fronte delle 594.774 del 2025, che tuttavia non tengono in considerazione le ore lavorate dai somministrati

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

CREAZIONE DI VALORE PER I CLIENTI

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



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.

Nel 2025, Nethex Care S.p.A. ha ottenuto anche la certificazione **ISO/IEC 20000-1:2018**, che riguarda l'**erogazione di servizi IT a supporto dei processi di trouble ticketing, amministrazione domini, manutenzione straordinaria postazioni di lavoro, apparati e connessione di rete, amministrazione servizi di posta elettronica**.

Questo risultato conferma l'impegno nell'offrire servizi ICT conformi a standard internazionali riconosciuti, rafforzando il percorso di miglioramento continuo già avviato con il Sistema di Gestione per la Qualità.

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 2024-2025, **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.

5.2 GESTIONE DELLA 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 Skilla che Nethex Go.





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
- 6.2** Il rapporto con le 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 2025, Nethex ha generato un valore economico pari a, in variazione positiva del 16% rispetto al 2024. 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 distribuito²³

	2024	2025
Valore economico direttamente generato	48.248.827 €	55.744.835 €
Valore economico distribuito	46.646.546 €	53.260.767 €
Costi operativi	21.280.876 €	16.722.447 €
Remunerazione del personale	23.811.603 €	35.571.533 €
Remunerazione ai finanziatori di capitali	728.679 €	671.120 €
Remunerazione alla Pubblica Amministrazione	825.388 €	295.666 €
Investimenti per la comunità	-	-
Valore economico trattenuto (calcolato come differenza tra il valore economico generato e il valore economico distribuito)	1.602.281 €	2.484.068 €
Utile/perdita	323.260 €	1.273.501 €

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

Come illustrato, al netto del valore economico trattenuto, nel 2025 il valore economico distribuito ammonta a 53.260.767 €, in aumento del 14% rispetto al 2024.

²² Si specifica che il calcolo del valore economico generato, distribuito e trattenuto ha subito un affinamento di metodologia, pertanto, al fine di garantire la comparabilità dei dati, i valori relativi al FY2024 sono stati aggiornati.

6.2 IL RAPPORT 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.

Tra le iniziative tramite cui si concretizza questo obiettivo, si annovera il supporto continuativo ad associazioni benefiche, come la Caritas di Roma, mediante erogazioni liberali a tantum e raccolta di beni da parte dei dipendenti, a sostegno dei nuclei familiari a rischio di esclusione sociale.

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.

Nel 2025 Nethex ha partecipato attivamente al programma Data & AI organizzato e gestito dall'associazione di Customer Management

Multimedia Competence (CMMC). L'iniziativa ha coinvolto aziende operanti in diversi mercati con l'obiettivo di analizzare il livello di maturità tecnologica, gli investimenti e i modelli organizzativi necessari per integrare dati e intelligenza artificiale nei contact center. Il programma ha previsto momenti di confronto e lavoro congiunto tra le aziende partecipanti, finalizzati alla produzione di linee guida e best practice per supportare l'adozione di soluzioni data-driven nel settore. In questo contesto, Nethex ha contribuito alla riflessione sul ruolo strategico dei dati e dell'AI nel migliorare l'efficienza operativa e nel rendere l'esperienza del cliente sempre più personalizzata e proattiva.

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.



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.

Nonostante nel 2025 non siano state avviate nuove collaborazioni esterne o partnership dirette per attività di R&S, Nethex sarà coinvolta in un progetto di ricerca presentato da Soft Strategy su un bando della Regione Puglia (dove Nethex ha la sede che al momento risulta la più popolata) e che prevede una collaborazione con il **Politecnico di Bari**. I giovani studenti laureandi vengono coinvolti nelle attività di ricerca

aziendale, arricchendo il lavoro in azienda di nuove idee e soluzioni.

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.





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.





7

INNOVAZIONE

7.1 Research & Development

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 biennio 2024-25, in particolare Nethex Digital Sales, ha investito circa 500 k€ in attività R&D relativamente ad un progetto che riguarda lo sviluppo di **Nethex App**, un portale direzionale progettato per supportare il monitoraggio e la gestione delle principali dinamiche operative

dell'azienda. La piattaforma integra funzionalità avanzate di **data analysis** e strumenti basati su **agenti AI**, capaci di interagire con diverse fonti dati interne ed esterne per fornire informazioni utili al controllo e al supporto decisionale. Il portale consente di visualizzare indicatori relativi all'andamento aziendale, come avanzamento delle attività, pianificazione dei turni e distribuzione delle risorse nelle diverse sedi.

Una caratteristica distintiva della soluzione è l'integrazione dei **modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM)** per facilitare l'analisi e l'interpretazione dei dati aziendali. Gli utenti possono interagire con il sistema attraverso una **interfaccia conversazionale integrata nel portale**, che permette di formulare richieste in linguaggio naturale e ottenere analisi, query e sintesi informative

senza la necessità di competenze tecniche avanzate.

Il sistema è progettato per collegarsi a molteplici fonti dati e per elaborare dataset complessi, generando automaticamente interrogazioni su database e contenuti analitici coerenti con i requisiti informativi aziendali. L'architettura sfrutta componenti di integrazione basate su **Model Context Protocol (MCP)** e su infrastrutture che consentono agli LLM di operare in modo strutturato sui dati. La soluzione include inoltre funzionalità di estrazione e organizzazione delle informazioni, facilitando la trasformazione dei dati grezzi in indicatori gestionali e strumenti di supporto alle decisioni.

Nel complesso, Nethex App si configura come una piattaforma di **analytics intelligente e integrata nei flussi di lavoro aziendali**, che combina tecnologie di data analysis, interfacce conversazionali e capa-

cià di integrazione con sistemi esterni per migliorare l'accessibilità e l'utilizzo delle informazioni strategiche.

Non è una traiettoria che nasce dal nulla, visto che il Gruppo Nethex, nel corso del recente passato ha portato avanti 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.

7.1 RESEARCH & DEVELOPMENT

- 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.

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.



8

PRIVACY & CYBERSECURITY

8.1 Iniziative e certificazioni

8.1 INIZIATIVE & CERTIFICAZIONI

[GRI 418-1]

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.

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 27001:2022** 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 2025 non sono stati registrati fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati.



9

CATENA DI FORNITURA

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

9.1 GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FORNITORI

[GRI 2-6; GRI 204-1]

Nethex S.p.A. opera principalmente nell'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 FORMAZIONE E SVILUPPO

SERVIZI DI RISTORAZIONE

SERVICE E LOCALI AZIENDALI



Attualmente, Nethex conta circa 125 fornitori. Nel 2025 non ci sono state variazioni, il 95% degli acquisti è stato effettuato in favore di fornitori localizzati nel territorio italiano, con particolare concentrazione nel Lazio e diversi fornitori localizzati nei siti in cui operiamo (Palermo, Bari, Bologna, Milano). 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 som-

ministra 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.

9.2 PROMOZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA

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 tale ottica, sulla base di prassi operative consolidate, il Gruppo effettua periodicamente valutazioni per il mantenimento e l'aggiornamento dell'albo fornitori che prendono in considerazione anche aspetti ESG in ottica di compliance a normative vigenti.



INDICE DEI CONTENUTI GRI

DICHIARAZIONE D'USO UTILIZZATO GRI 1

Il Gruppo Nethex ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01/01/2025-31/12/2025 secondo l'approccio "GRI referenced".

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	7	
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica	5	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	5	
2-4	Restatement delle informazioni	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento 4.3 Diversità & Inclusione 6.1 Creazione di valore: performance economica	26-37; 50; 64	
2-5	Assurance Esterna	Nota metodologica	5	Il presente bilancio non è sottoposto ad assurance esterna

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO DI CAPITOLO	RIFERIMENTO DI PAGINA	NOTE
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	9-10; 74	
2-7	Dipendenti	4.1 Le nostre persone	39-45	
2-8	Lavoratori non dipendenti	4.1 Le nostre persone	39-45	
Governance				
2-9	Struttura e composizione della governance	1.4 Struttura aziendale e assetto di governance	13-14	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	1.4 Struttura aziendale e assetto di governance	13-14	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	1.4 Struttura aziendale e assetto di governance	13-14	
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.5 Etica & compliance	15-19	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	1.5 Etica & compliance	15-19	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1.5 Etica & compliance	15-19	
2-15	Conflitto di interessi	1.4 Struttura aziendale e assetto di governance	13-14	
2-16	Comunicazione delle criticità	1.4 Struttura aziendale e assetto di governance	13-14	
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	1.5 Etica & compliance	15-19	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO DI CAPITOLO	RIFERIMENTO DI PAGINA	NOTE
Strategia, politiche e prassi				
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholders	4	
2-23	Impegno in termini di policy	1.5 Etica & compliance	15-19	
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	1.5 Etica & compliance	15-19	
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	1.5 Etica & compliance	15-19	
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	1.5 Etica & compliance	15-19	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	1.5 Etica & compliance	15-19	
2-28	Appartenenza ad associazioni	6.2 Il rapporto con le comunità	65	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.1 Analisi di Materialità	21	
Coinvolgimento degli stakeholders				
2-30	Contratti collettivi	4.1 Le nostre persone	39-45	
TEMI MATERIALI				
GRI 3 – Gestione dei Temi materiali				
3-1	Processo per la determinazione delle tematiche materiali	2.1 Analisi di Materialità	21	
3-2	Lista delle tematiche materiali	2.1 Analisi di Materialità	21	
GOVERNANCE, COMPLIANCE ED ETICA DI BUSINESS				
3-3	Gestione dei temi materiali	1.Nethex: chi siamo	7	
GRI 205: Anticorruzione (2016)				
205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	1.5 Etica & compliance	15-19	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	1.5 Etica & compliance	15-19	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO DI CAPITOLO	RIFERIMENTO DI PAGINA	NOTE
GRI 206: Comportamento anticompetitivo 2016				
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	1.5 Etica & compliance	15-19	
TOPIC: CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI GHG				
3-3	Gestione dei temi materiali	3.Il nostro impatto ambientale	22	
GRI 302: Energia (2016)				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	26-37	
302-3	Intensità energetica	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	26-37	
GRI 305: Emissioni (2016)				
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	26-37	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	26-37	
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	26-37	
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	26-37	
TOPIC: INQUINAMENTO				
3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Emissioni, consumi energetici e inquinamento	26-37	Tema non coperto da GRI
TOPIC: AMBIENTE DI LAVORO SICURO E ORIENTATO AL BENESSERE				
3-3	Gestione dei temi materiali	4.4.2 Salute e Sicurezza	57-59	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO DI CAPITOLO	RIFERIMENTO DI PAGINA	NOTE
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	57-59	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.4.2 Salute e Sicurezza	57-59	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	4.4.2 Salute e Sicurezza	57-59	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.4.2 Salute e Sicurezza	57-59	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.4.2 Salute e Sicurezza	57-59	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	4.4.1. Il welfare aziendale 4.4.2 Salute e Sicurezza	55-56; 57-59	
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	57-59	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.4.2 Salute e Sicurezza	57-59	
403-9	Infortuni sul lavoro	4.4.2 Salute e Sicurezza	57-59	
403-10	Malattia Professionale	4.4.2 Salute e Sicurezza	57-59	
TOPIC: VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO				
3-3	Gestione dei temi materiali	4. Le persone di Nethex	39-45	
GRI 401: Occupazione 2016				
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	4.1 Le nostre persone	39-45	
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	55-56	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO DI CAPITOLO	RIFERIMENTO DI PAGINA	NOTE
401-3	Congedo parentale	4.4.1. Il welfare aziendale	55-56	
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	46-49; 57-59	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	4.3 Crescita del personale	46-49	
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	9-10; 39-45	
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.3 Diversità & Inclusione	46-49	
GRI 406: Non discriminazione (2016)				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.3 Diversità & Inclusione	46-49	
TOPIC: CREAZIONE DI VALORE PER LA COMUNITÀ				
3-3	Gestione dei temi materiali	6. Nethex e la comunità	63	
GRI 201: Performance economica 2016				
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	6.1 Creazione di valore: performance economica	49	
TOPIC: CREAZIONE DI VALORE PER I CLIENTI				
3-3	Gestione dei temi materiali	5. Creazione di valore per i clienti	60	
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	61	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO DI CAPITOLO	RIFERIMENTO DI PAGINA	NOTE
TOPIC: GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FORNITORI				
3-3	Gestione dei temi materiali	9.Catena di fornitura	73	
GRI 204: Pratiche di Approvvigionamento				
204-1	Proporzione di spese verso fornitori locali	9.1 Gestione dei rapporti con i Fornitori	74	
TOPIC: PRIVACY & CYBERSECURITY				
3-3	Gestione dei temi materiali	8.Privacy e cybersecurity	71	
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	72	
ALTRI TOPICS – TOPIC: INNOVAZIONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	7.Innovazione	68	Tema non coperto da GRI



B I L A N C I O D I
SOSTENIBILITÀ
2025