



**SINTESI DI BILANCIO**

**Anno 2021**

**Edizione 01**



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

(GRI 102-14)

Siamo lieti di presentare la nuova edizione del Report di Sostenibilità di Comdata, il documento che riassume **obiettivi, attività, impatti e risultati dell'organizzazione** nei confronti dei suoi stakeholder.

Alla sua seconda edizione, il presente Bilancio di Sintesi ESG - si inserisce in un **percorso di sostenibilità sempre più articolato e strategico**, che mira alla progressiva integrazione delle tematiche ESG in ogni aspetto del business di Comdata: dalle politiche in favore delle persone all'ampliamento delle attività legate alla sostenibilità ambientale, per giungere, nel 2022, alla definizione di un vero e proprio **Piano di Sostenibilità** che indirizzerà le scelte strategiche future, anche attraverso le certificazioni specifiche come la SA8000 per il tema sociale, le ISO 50001 e 14064 per la gestione energetica e la gestione delle emissioni in atmosfera senza omettere la Certificazione ESG che abbraccia tutti i GRI.

Il 2021 è stato un anno ancora **fortemente condizionato dalla pandemia di Covid-19**, che ha avuto impatti significativi soprattutto sulla sfera sociale, imponendo una riflessione strutturale e scelte coraggiose sulle nuove modalità di lavoro. Comdata è orgogliosa di aver abbracciato una forma di lavoro ibrida e flessibile, fondata sulla **fiducia e sulla responsabilizzazione delle persone** e orientata alla migliore integrazione possibile tra lavoro e vita privata.

Un pilastro sostanziale dell'operato 2021 è stato la **sicurezza**, in particolare dal punto di vista informatico: con la conferma delle certificazioni ISO 27001 e 22301 e importanti ampliamenti alla gestione incloud ISO 27017 e 27018 come anche aver pianificato per il 2022 la certificazione 22313 per l'adeguamento alle best practice internazionali, investendo sulla sicurezza dei nostri servizi e delle infrastrutture sia *on site* che *out site*, a vantaggio del business, dei nostri clienti e dei nostri dipendenti. Tale investimento proseguirà negli anni a venire, in un'ottica di sempre maggior controllo a favore di **un web più sicuro per tutti**.

Con un'emergenza (quella pandemica) comunque sempre presente, il 2022 si è aperto con altre gravi problematiche legate al **conflitto russo-ucraino e delle conseguenti emergenze energetiche che richiederanno una strategia dedicata**.

Nella speranza di una cessazione delle ostilità, al momento della redazione di questa lettera (luglio 2022), Comdata ha preso una posizione di **decisa opposizione alla guerra**. Abbiamo attivato ad aprile 2022, insieme al nostro committente Wind-Tre, per i clienti ucraini Wind3 un call center con personale rifugiato presente presso la Diocesi di Montepulciano-Pienza-Chiusi e la Caritas, assicurando lavoro a circa 20 persone fino a che sarà necessario, restituendo loro dignità e speranza.

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

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

Comdata punta all'adozione di politiche e modelli operativi che possano ottimizzare l'utilizzo di risorse energetiche, contribuendo all'affermazione di modelli di *"Green Reengineering"*.

La transizione energetica – tema che già il Governo Draghi ha scelto con lungimiranza di affidare a un Ministero dedicato – sta modificando significativamente il nostro business e la vita di tutti. Saremo sempre più chiamati a rispondere alle sfide del nostro tempo come il **cambiamento climatico, l'obsolescenza delle infrastrutture, la sicurezza, il consumo di risorse, la mobilità, i servizi integrati**, l'attrazione degli investimenti e la competitività.

A tutte le donne e gli uomini Comdata rivolgo, anche a nome del Consiglio di Amministrazione, un ringraziamento per la competenza e l'impegno che quotidianamente mettono nel loro lavoro, da cui derivano i risultati che abbiamo conseguito. Grazie, oggi più che mai, per la dedizione e la responsabilità con cui, anche in questo difficile scenario, avete garantito e state continuando a garantire servizi fondamentali per le nostre comunità, con l'efficienza di sempre e con modalità innovative rispetto al passato, conciliando in molti casi il quotidiano lavorativo e familiare. Ringrazio i nostri Azionisti e i nostri Stakeholder, per gli stimoli che ci forniscono a perseguire uno sviluppo sostenibile e i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale per il determinante contributo alla crescita della Società.

CEO Comdata S.p.A.



## LA NOSTRA VISION

Lavoriamo per essere riconosciuti come miglior azienda al mondo nei servizi di BPO per affidabilità e centralità del cliente.

La collaborazione e il lavoro in team è un must.

## LA NOSTRA MISSION

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

## I NOSTRI VALORI

Crediamo nella **Trasparenza, la Lealtà e la Passione delle Relazioni**; nello **sviluppo delle Persone** basato sui risultati e nell'ascolto e Responsabilità.

Lavoriamo con impegno al fine di perseguire l'efficacia e l'efficienza dei servizi forniti, siamo attenti alla qualità e particolarmente sensibili alla sostenibilità ambientale, alla salute, alla sicurezza e protezione dei dati e delle informazioni.

### Rispetto dell'ambiente

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

### Attenzione al cliente

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

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

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

### Innovazione

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

### Sviluppo d'impresa

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

### Trasparenza

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

## Radicamento nel territorio

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

## Push for higher peaks

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

## One house, all voices

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

## VISION, MISSION, VALUES AND PURPOSE

### Vision

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

### Mission

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

### Values

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

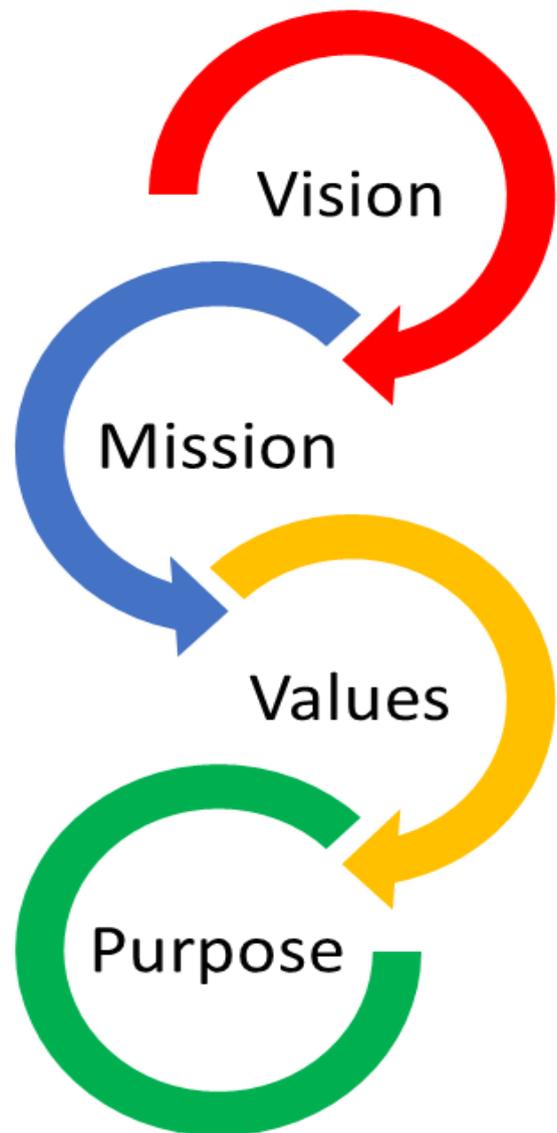
### Purpose

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

L'impatto di Comdata sulle comunità è identificato nel suo contributo attivo al miglioramento e al progresso della società attraverso un modo specifico di gestire i servizi.

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

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



## Corporate Governance

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

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

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

Sono organi della Società:

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

### L'Assemblea dei Soci

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

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

Nel 2021 si è svolta il 03/08 l'unica Assemblea dei Soci, che ha registrato la presenza del 100% del capitale.

### Il Consiglio di Amministrazione

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

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

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

Il consiglio di amministrazione di Comdata si è riunito 20 volte nel corso dell'esercizio 2021.

Il CdA si compone come segue:

<b>Presidente Consiglio Amministrazione</b>	CANTURI MASSIMO	Rappresentante dell'impresa
<b>Amministratore Delegato</b>	DIDIER MAXIME MARCEL GERARD	Rappresentante dell'impresa
<b>Consigliere</b>	PENATTI FILIPPO	
<b>Consigliere</b>	CARAFFA MASSIMILIANO	
<b>Consigliere</b>	DE BENEDETTI MARCO	
<b>Consigliere</b>	BUTTARI GUIDO	
<b>Consigliere</b>	BENELLO DAVIDE GIACOMO	

## LA CREAZIONE DI UN BUSSINESS SOSTENIBILE

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

### Ambiente

La strategia di adottare le linee guida dettate dalla norma volontaria ISO 50001 per la gestione energetica, oltre alla pianificazione della certificazione per il 2022 della norma ISO 14064 sulle emissioni degli Fgas.



### Diritti Umani

Sono state adottate specifiche procedure di qualificazione dei fornitori e di gestione del processo acquisti. A queste si andranno ad aggiungere le policy e procedure adeguate alla SA8000.

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

### Personale

Le principali attività in corso riguardano:

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



### Anticorruzione

L'Adozione e diffusione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione e Gestione (D. Lgs 231/01). Le Attività svolte dall'Organismo di Vigilanza.

L'implementazione di policy di sostenibilità negli acquisti (Supply Chain) e di procedure specifiche per la qualificazione dei fornitori e la gestione del processo acquisti. Inoltre, l'azienda ha in programma di certificarsi secondo lo schema ISO 37001 per la prevenzione della corruzione.

## Sei pilastri alla base dell'azione di Comdata

### 1 - QUALITÀ ED EFFICIENZA

#### *Ottenere il meglio dalle risorse disponibili*

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

### 2 - SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

#### *Rispondere alle aspettative e anticipare i bisogni*

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

### 3 - SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE

#### *Crescere economicamente in armonia con l'ambiente e la comunità*

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

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

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

### 4 - INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO

#### *Adottare strumenti innovativi per elevare le prestazioni*

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

### 5 - COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE

#### *Favorire lo scambio di idee e il senso di appartenenza*

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

### 6 - SOSTEGNO AL TERRITORIO

#### *Valorizzare la società supportando le comunità*

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



## IL PIANO DELLA SOSTENIBILITÀ: OBIETTIVI DI GOVERNANCE E OBIETTIVI OPERATIVI



### Piano di Sostenibilità

Nel 2021 il Piano di Sostenibilità 2020-2025, riportato nel presente bilancio, è stato integrato con nuovi obiettivi a conferma dell'impegno per uno sviluppo sostenibile e di come la responsabilità ambientale e sociale siano sempre più parte integrante del modello di business di Comdata. Il Piano si focalizza su cinque priorità strategiche: **cambiamenti climatici**, **economia circolare**, **catena di fornitura responsabile**, **valorizzazione della diversità** e **supporto alle collettività**.

#### CAMBIOAMENTO CLIMATICO

- Agire sui cambiamenti climatici
- Ridurre le emissioni.
- Adottare energie rinnovabili.
- Tutelare la biodiversità

#### ECONOMIA CIRCOLARE

- Pensa in modo circolare e audace
- Utilizzare servizi e prodotti a basso impatto ambientale.
- Ridurre gli sprechi.

#### CATENA DI FORNITURA RESPONSABILE

- Trasparenza e correttezza
- Promuovere una catena di fornitura tracciata e responsabile.

#### DIVERSITÀ E INCLUSIONE

- Coltivare l'unicità
- Accogliere tutti.
- Valorizzare la diversità sempre.
- Esprimersi liberamente ovunque.

#### DARE CIÒ CHE SI RICEVUTO

- Restituire "Give Back"
- Supportare le collettività.
- Donare tempo e valore.

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

Sono, inoltre, previste iniziative di sensibilizzazione per favorire e valorizzare la **diversità** e promuovere una cultura sempre più **inclusiva**. Comdata si impegna anche a supportare le comunità locali con progetti ad alto valore sociale a favore della collettività, tra i quali il progetto - **un mattone per la vita** - per la costruzione di strutture di ricovero per i familiari di malati terminali in Piemonte e il progetto raccolta tappi -

**l'acqua per l'acqua** - per la realizzazione di pozzi d'acqua in Tanzania in collaborazione con la Caritas Diocesana di Montepulciano. Per il dettaglio di tutti gli obiettivi del Piano si rimanda la Bilancio di Sostenibilità completo.

Nel 2021 sono stati identificare obiettivi legati alla biodiversità, agli sprechi alimentari e al tema della diversità e dell'inclusione.

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

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

#### Infrastruttura - Sviluppo tecnologico

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

In particolare:

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

#### Competenze

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

#### Partnership

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

#### Relazioni con i clienti

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

## Il Dialogo con gli Stakeholder

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

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

In particolare, gli interlocutori più importanti di Comdata sono:



### I Lavoratori

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

### I Soci

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

### I Clienti

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

### I Fornitori

Il valore del nostro lavoro dipende anche dal valore della filiera: i partner che scegliamo sono fondamentali per raggiungere gli obiettivi che ci prefiggiamo.

### La Società Esterna

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

## Piano di “Stakeholder Engagement”

Comdata redige il presente *Bilancio di Sostenibilità 2021* in ottemperanza allo standard internazionale G.R.I., per il quale è fondante l'**ANALISI DI MATERIALITÀ**. Per tale anno sono stati considerati ancora validi e attuali i risultati dell'analisi di materialità effettuata nel 2020 – Bilancio di Sostenibilità 2020 - che, dopo esame critico, è stata comunque allineata e integrata con la visione e le priorità espresse a livello di gruppo.

I **Tem Materiali** (in base al GRI) sono:

1. Rispetto dei principi di **etica, integrità e legalità**
2. **Salute e Sicurezza**
3. **Formazione** del personale
4. **Qualità** del servizio e **soddisfazione** dei clienti
5. **Innovazione**, ricerca e sviluppo
6. **Stabilità** occupazionale ed **equa** retribuzione
7. Uso di materie prime a basso impatto ambientale
8. Iniziative per il **benessere** del personale
9. Produzione di **rifiuti**
10. Selezione dei fornitori con criteri **sociali** e **ambientali**.

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

Nel corso del 2021 è stato inviato un primo questionario ESG a un campione di poche decine di “stakeholder primari”, mediante il quale è stato richiesto di esprimersi sulla rilevanza degli aspetti di sostenibilità. Il campione utilizzato è stato di 20 unità con una risposta del 55%.

Nel 2022 è in corso un progetto, a livello globale, per l'identificazione di un partner a valore internazionale che possa affiancarsi a tutte le realtà locali per sistematizzare e strutturare indagini non solo di carattere ESG, ma anche di anticorruzione, security e privacy. In questo modo la consuntivazione e uso dei dati raccolti costituiranno un bagaglio e confronto prezioso a livello di gruppo, senza omettere la componente chiave e prioritaria nel processo di valutazione dei fornitori e nella qualificazione di nuovi.

## Clients

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

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

## Istituzioni

Per una società che eroga per conto dei propri committenti servizi spesso categorizzati quali di *pubblica utilità*, il rapporto con le Istituzioni è sostanziale, sia ai fini della pianificazione delle attività che dell'esercizio delle stesse.

## Impresa

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

Comdata pone massima attenzione a mantenere la **governance interna** e un assetto organizzativo adeguato alle sfide ed è pronta a cogliere le opportunità emergenti. Il miglioramento continuo con l'obiettivo dell'efficienza e dell'efficacia gestionale è un must, come la ricerca delle migliori soluzioni organizzative e il presidio costante di Risk & Compliance.

Il Driver abilitante delle evoluzioni in corso è l'innovazione posta a servizio dei processi aziendali.

Il Piano Strategico 2021-2024 del bilancio di sostenibilità di Comdata pone al primo posto valori indiscutibili della vita lavorativa, che sono diventati un asset fondamentale dal quale partire per costruire i cardini strategici e per affrontare le future sfide di mercato. I valori aziendali si basano sull'**Attenzione e l'Empatia** per le persone, l'**Accessibilità e la Vicinanza**, intese come infrastrutture digitali e la **Sostenibilità**. Questi valori si sviluppano e si evolvono in:

- Crescita
- Evoluzione tecnologica
- Networking
- Efficienza

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

### Azionisti e Finanziatori

Il rapporto con i mercati dei capitali garantisce le migliori condizioni grazie a un'attenta diversificazione delle fonti.

Con riferimento ai finanziamenti bancari, Comdata si rivolge prevalentemente a operatori istituzionali del credito, che hanno nella propria missione il sostegno a infrastrutture strategiche. Le relazioni con analisti, agenzie di rating creditizio e investitori sono presidiate in numerose occasioni.

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

### Fornitori

Nel 2021 il valore dei contratti di beni, servizi e lavoratori interinali è stato di circa 121 milioni di euro, con 634 fornitori, in crescita del 20 % rispetto al portafoglio fornitori dell'anno 2020. La tutela del personale fornito dalle agenzie per il lavoro interinale è oggetto di requisito contrattuale rivisto su base annuale in occasione della fase di "gara". In particolare, sono basilari gli aspetti di contrasto a forme di lavoro irregolari o difforni dai CCNL applicati, come anche specifiche verifiche al momento di inizio delle attività di eventuali conflitti di interesse.

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

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

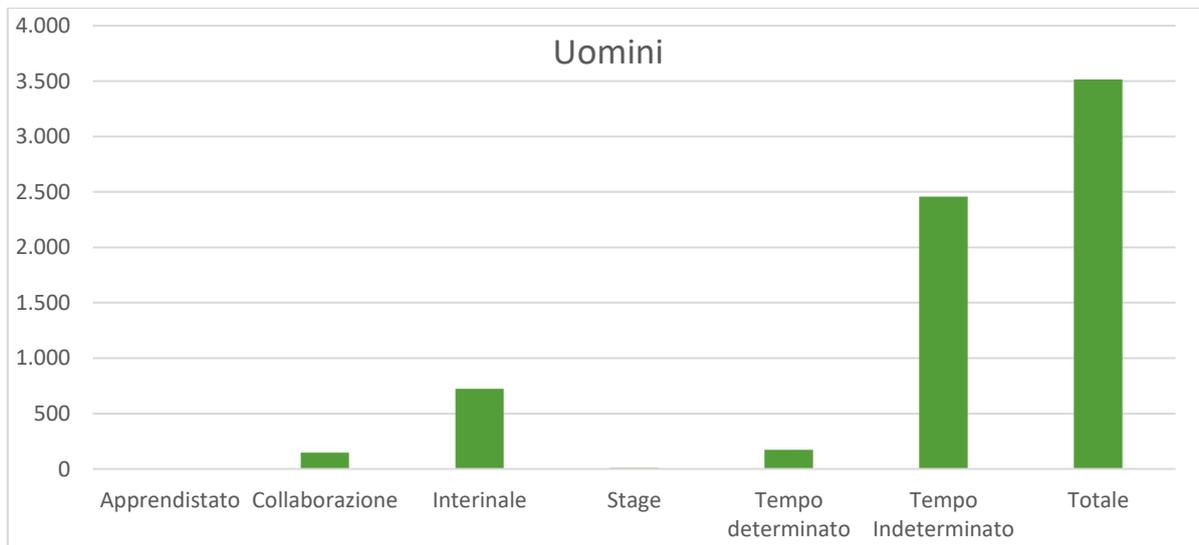
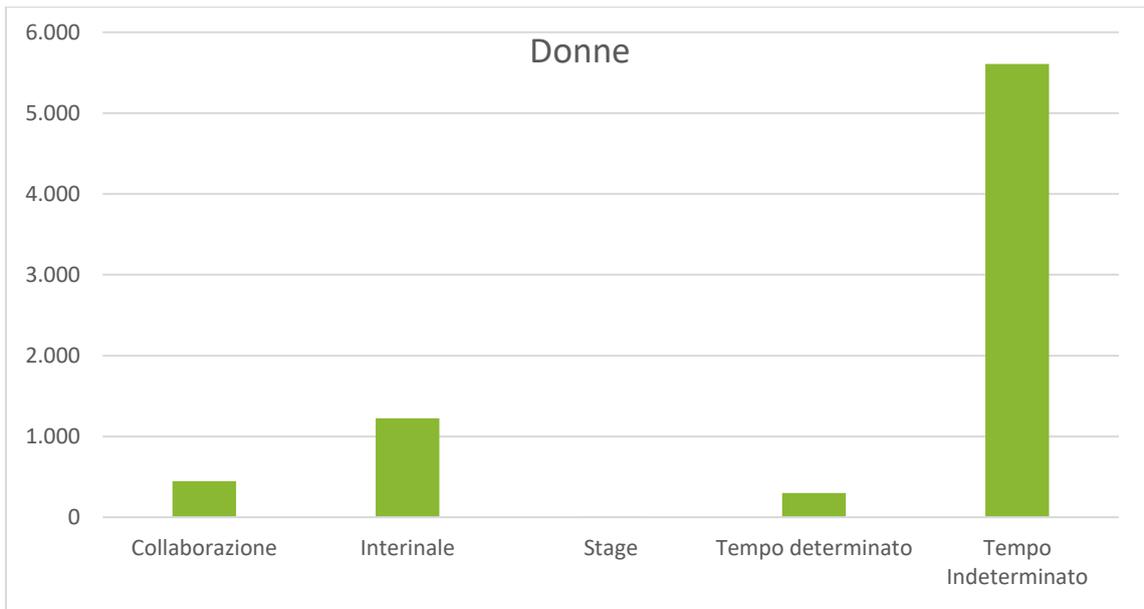
### Lavoratori

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

Il numero totale degli occupati per l'anno 2021 si è attestato intorno alle 11.093 unità, con un incremento dell'1,75% rispetto al 2020, evidenziando l'impegno, nel difficile biennio della pandemia, al mantenimento dei livelli occupazionali, con un asset di crescita consolidato negli ultimi due anni.

La percentuale di risorse con un contratto a tempo indeterminato nel 2021 è di n. 8.065 unità pari al 72,67% del totale occupati, in lieve calo rispetto al 74,29% del 2020, ma comunque consolida sempre una relazione strutturata e duratura tra i lavoratori e l'azienda. La presenza delle donne è del 68,38% in lieve crescita rispetto al 67% del 2020 sul totale dell'organico.

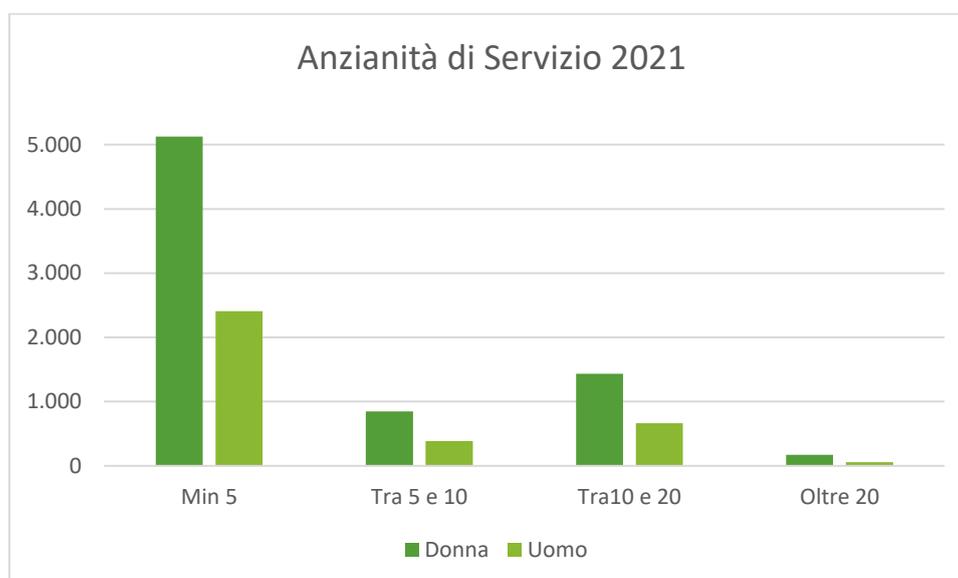
Lavoratori 2021	Donne	Uomini	Totale complessivo
Apprendistato		2	2
Collaborazione	446	148	594
Interinale	1.224	724	1.948
Stage	3	9	12
Tempo determinato	300	172	472
Tempo Indeterminato	5.606	2.459	8.065
<b>Totale</b>	<b>7.579</b>	<b>3.514</b>	<b>11.093</b>



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

Anno / Ruolo	Donna	Uomo	Totale complessivo
<b>2021</b>	<b>7.579</b>	<b>3.514</b>	<b>11.093</b>
Min 5	5.125	2.406	7.531
Tra 5 e 10	846	386	1.232
Tra10 e 20	1.434	666	2.100
Oltre 20	174	56	230
<b>2020</b>	<b>7.394</b>	<b>3.519</b>	<b>10.913</b>
Min5	3.461	1.716	5.177
Tra 5 e10	1.315	649	1.964
Tra10 e 20	2.324	1.059	3.383
Oltre 20	294	95	389
<b>2019</b>	<b>7.221</b>	<b>3.516</b>	<b>10.737</b>
Min 5	3.850	1.951	5.801
Tra 5 e 10	1.321	689	2.010
Tra10 e 20	2.012	848	2.860
Oltre 20	38	28	66
<b>2018</b>	<b>6.723</b>	<b>3.375</b>	<b>10.098</b>
Min 5	3.080	1.669	4.749
Tra 5 e 10	1.729	901	2.630
Tra10 e 20	1.882	781	2.663
Oltre 20	32	24	56

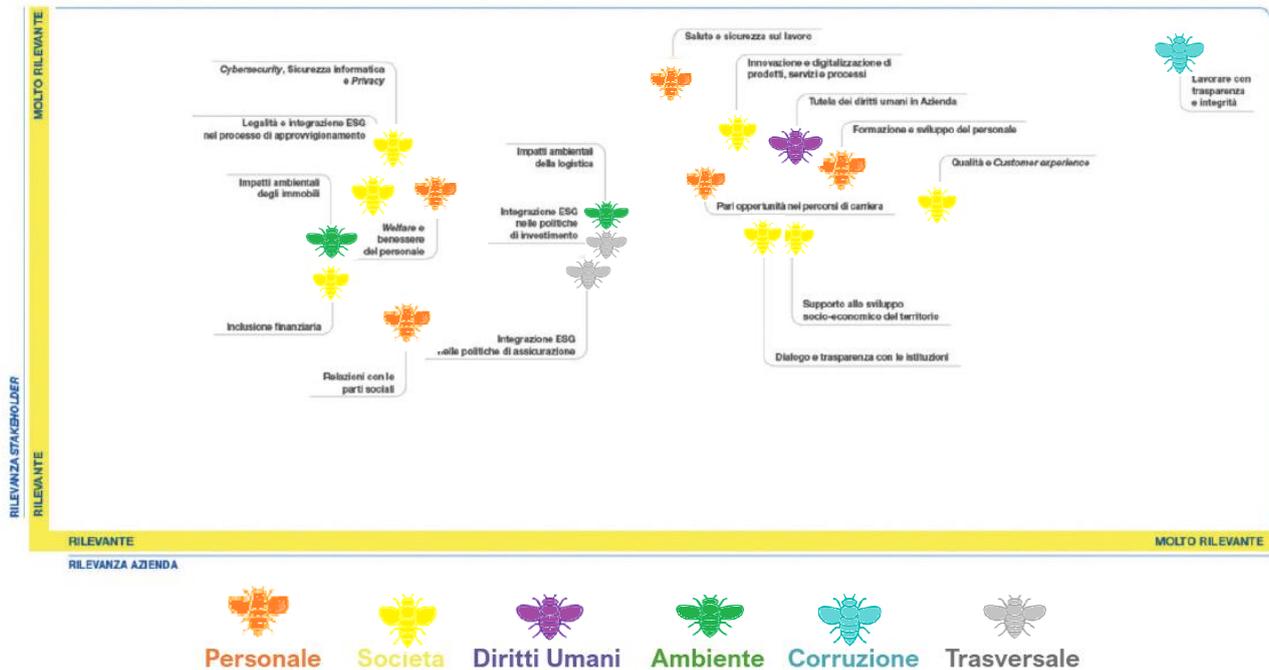
NB al netto di stagisti, collaboratori e apprendistato



I contratti a tempo determinato sono passati da 285 del 2020 a 472 nel 2021, con un incremento di 187 unità prevalentemente dovuto ai picchi di lavoro per i servizi BPO derivante dal periodo di pandemia. Anche gli interinali sono in crescita, sempre per la motivazione sopra riportata, al fine di mantenere gli elevati standard.

Il favorevole clima di relazioni industriali è alla base dell'accordo sindacale da cui è nato il piano di welfare aziendale, con lo scopo di assicurare al personale dipendente la possibilità di fruire di una serie di opere, beni e servizi finalizzati al supporto della vita personale e familiare, nonché al potenziamento della propria copertura previdenziale e sanitaria.

## Matrice Sinottica di Materialità



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

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

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

#### 1- PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

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

#### 2- VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO

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

#### 3- QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

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

#### 4- PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

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

#### 5- INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

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

## Progetti ESG

### Ambiente - Comunità Interna-Esterna e Territorio

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

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

### Progetti in ambito Sostenibilità - Acquisti

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

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

### Il legame con il territorio e la responsabilità sociale d'impresa

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

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

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

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

#### A) Percorsi di Inserimento Lavorativo rivolti a persone in esecuzione penale

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

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

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

#### B) Raccolta Tappi Regalaci un Mattone

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

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

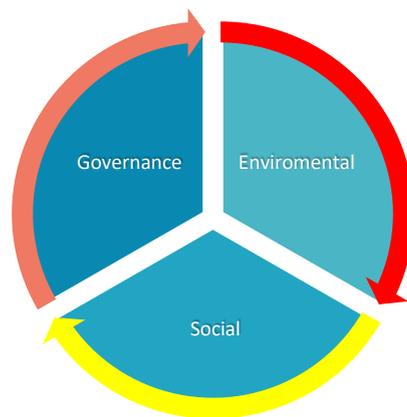
Comdata attraverso il coinvolgimento dei propri collaboratori presso la sede di Ivrea e Corsico, si è attivata per la raccolta dei seguenti materiali:

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

#### C) Raccolta Tappi- Dall'Acqua per l'Acqua

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

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



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

Quali tappi di plastica si possono raccogliere?

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

#### **D) Progetto "Salviamo le Api"**

Comdata ha deciso, per l'anno 2021, di salvaguardare gli ecosistemi e la biodiversità ascoltando le esigenze del pianeta, contribuendo al progetto di Legambiente attraverso erogazioni liberali al fine di acquistare arnie a favore degli apicoltori dislocati nelle varie regioni italiane.

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

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

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

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

Fra i più importanti:

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

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

#### **E) Progetti in ambito Sostenibilità Ambientale**

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

- a. ISO 14001 – Mantenimento del presidio e monitoraggio continuativo dei processi e degli indicatori che consentano la riduzione dell'impatto ambientale (acqua, aria, terra) delle proprie attività e impianti
- b. Energy Management: ISO 50001 – iniziazione del sistema di gestione per il Monitoraggio ed efficientamento energetico;
- c. Utilizzo di Energia a elevata % da Fonti Rinnovabili;
- d. Monitoraggio Energetico – estensione del sistema di controllo continuo a 1 sede in più ogni anno
- e. Riduzione dei Consumi Energetici
- f. Sostituzione degli elementi illuminanti con prodotti a marchio Ecolabel o etichetta ISO 14021

- g. Realizzazione e implementazione del sistema di gestione ISO/CD 14064-1 "Greenhouse gases - Part 1: Specification for the quantification, monitoring and reporting of organization emissions and removals"
  - h. Realizzazione, tramite il team di Mobility Management, del Piano Spostamento Casa Lavoro 2021 in attuazione del D.M. del Ministero della transizione ecologica D.M. 12 maggio 2021 - Piano Spostamento Casa Lavoro entro il 31 dicembre di ogni anno.
- Progetti in ambito **Sostenibilità Acquisti***

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

Inoltre, l'azienda adotta:

- **Reverse Logistic** – *Economia Circolare* – *Approccio di Impatto Zero Carbon*, esso consiste nell'incentivare il riciclo e penalizzare lo smaltimento, come preferire l'approvvigionamento di prodotti da riciclo o riciclabili. I principali ambiti sono: informatica, cancelleria, auto e ristoro.
- **Questionario di Sostenibilità** – raccolta e verifica di dati e informazioni sia in fase di inserimento/qualifica come in fase di valutazione annuale del Fornitore, questionario che tocca tutte le tematiche legate alla sostenibilità, dalla Governance, al sociale e all'aspetto ambientale.
- **Packaging** dei fornitori / per Gestione Elettronica dei Documenti (GED) – richiesta di uso e acquisto di prodotti di imballaggio a marchio FSC, PFEC che garantisca il 100% controllo del taglio e deforestazione Zero.
- **Aree Break Plastic Free** – Packaging per alimenti, bottiglie e bicchieri solo Biodegradabili o Riciclati.
- **Gestione delle risorse idriche** – preferire distributori di acqua potabile da utilizzare con borracce messe a disposizione da Comdata con un piccolo contributo.
- Le attività proseguiranno con l'allineamento dei processi secondo le linee guida della ISO 20400, relativi agli acquisti sostenibili.

#### F) **Progetto – No.W! – No Waste Alimentare**

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

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

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

Comdata, nel corso del 2021, ha contribuito economicamente alla predisposizione e organizzazione del servizio, consentendo, attraverso l'acquisto dal portale da parte dei dipendenti, di azzerare le spese di trasporto e il valore minimo di spesa, ottenendo in questo modo uno strumento di forte supporto economico ai propri lavoratori.

#### **L'ANALISI INTEGRATA DEI RISCHI**

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

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

La sopravvivenza di un'azienda è assicurata dalla sua capacità di creare valore per gli stakeholder. Anche nell'anno 2021, le aziende hanno affrontato eventi incerti e la sfida del management è stata quella di determinare il quantum di incertezza accettabile per creare valore. L'incertezza rappresenta sia un rischio che un'opportunità e può potenzialmente ridurre o accrescere il valore di un'azienda.

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

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

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

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

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

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

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

- perdite economiche,
- interruzioni di supply chain,
- problemi di business continuity,
- rischi reputazionali etc...

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

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

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

Un esercizio di questo tipo è stato svolto attingendo alla ISO 26000 e alle attività di materiality assessment e analisi degli stakeholders, come da tabella sotto riportata. Attraverso queste attività è stato delineato il perimetro degli stakeholders interni ed esterni maggiormente rilevanti e, attraverso questionari/indagini, sono state individuate le tematiche ESG prioritarie per i portatori di interesse. Inseriti i risultati in una matrice di materialità (presente a pag. 25) sono stati individuati gli asset ESG da considerare in primis quali obiettivi per l'organizzazione ma, soprattutto, da esaminare e valutare all'interno del risk assessment.

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

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

- i. nel medio-breve termine di mitigare i rischi individuati verso l'organizzazione o nell'organizzazione stessa;
- ii. nel lungo periodo una serie di misure per mitigare gli effetti negativi derivanti da un pregiudizio all'asset ESG che espone al rischio l'organizzazione.

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

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

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

## TEMI MATERIALI, RISCHI E MODALITÀ DI GESTIONE

Tema Materiale In Alta Rilevanza e Rischio Collegato	Impatto Potenziale Comdata	Impatto Potenziale su Stakeholder e Capitali	Modalità di Gestione dei Rischi
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>			policy aziendali e linee guida di compliance
Infortunati sul lavoro	reputazionale	<i>dipendenti</i>	piani di formazione e comunicazione sistemi gestione salute e sicurezza ISO 45001
<b>INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY</b>	economico/ reputazionale	finanziario	
Inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa		<i>collettività</i> <i>e-business partner</i> intellettuale e socio- reputazionale	monitoraggio stato di avanzamento tecnico e tecnologico dei progetti
<b>SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA</b>			
Mancato controllo processo acquisto - mancato rispetto	economico/ reputazionale	finanziario	sistema di procedure - monitoraggio qualità dei beni/servizi ricevuti  sistemi gestione salute e sicurezza ISO 45001
da parte dei fornitori dei requisiti richiesti (salute e sicurezza, ambientale, anticorruzione)		e sociale-relazionale	albo fornitori qualificati
<b>VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE</b>			
Mancato rispetto della normativa; ostacoli sul mercato del trattamento e conferimento dei rifiuti	economico/ finanziario	<i>ambiente</i>  capitale naturale	piani monitoraggio e controllo delle Autorizzazioni Integrate Ambientali  sistema gestione ambiente ISO 14001
<b>APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON STAKEHOLDER E TERRITORIO</b>	economico/ reputazionale	finanziario	
Tensioni con le rappresentanze degli stakeholder sul territorio		<i>collettività</i>  capitale	attività di presidio stakeholder engagement - Codice etico
<b>ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS</b>			
Comportamenti contrari a normative cogenti, a norme interne e standard di riferimento	economico/ reputazionale	finanziario	Modello organizzazione, gestione e controllo 231/01 - Codice etico - sistema whistleblowing - piani di formazione e comunicazione  ISO 37001- Anticorruzione
<b>TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ</b>			
Impatti sulle condizioni di equilibrio ambientale causati	economico/ reputazionale	finanziario	procedure di gestione degli impianti
da impianti in via eccezionale non conformi ai limiti di legge		capitale naturale	controllo e monitoraggio - piani di formazione - sistema gestione ambiente ISO14001
<b>DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>			
Mancata realizzazione di impianti sostenibili e mancato adeguamento delle prassi operative all'evoluzione della resilienza rete elettrica.	economico/ reputazionale	finanziario	monitoraggio e rendicontazione - sistema gestione ambiente ISO 14001  Carbon Footprint – ISO 14064  sistema gestione energia ISO 50001
<b>CONSOLIDAMENTO DEGLI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE</b>			
Inadempienza al D. Lgs. 231/01; inadeguatezza del sistema normativo interno rispetto agli indirizzi del Codice di corporate governance	reputazionale	<i>azionisti</i>  capitale economi- co-finanziario  e intellettuale	assurance del revisore - attività dei Comitati endoconsiliari (Etica e Sostenibilità, Controllo e Rischi) - Tavolo consultazione sostenibilità - attestazione dei responsabili dati - aggiornamento e verifica dei sistemi informativi e dell'organizzazione
<b>EVOLUZIONE DEI BUSINESS MEDIANTE L'OPEN INNOVATION E LO SVILUPPO DI SINERGIE CON PARTENER SCIENTIFICI E IMPRENDITORIALI</b>			
Incapacità di cogliere opportunità da innovazioni tecnologiche e loro integrazione nei processi di business	economico/ finanziario	<i>collettività, istituzioni e-business partner</i> capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	struttura organizzativa preposta al presidio innovazione (innovation Board e funzione Information Technology)
<b>BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE</b>			
Incremento tasso assenteismo; compromissione del clima	reputazionale	<i>dipendenti</i>  capitale intellettuale e sociale - relazionale	procedura «Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere lavoratori» - smart working - diversificazioni orari lavoro e

Tema Materiale In Alta Rilevanza e Rischio Collegato	Impatto Potenziale Comdata	Impatto Potenziale su Stakeholder e Capitali	Modalità di Gestione dei Rischi
aziendale; possibili contenziosi legali da parte dei dipendenti			adattamenti economici - Codice etico - Carta gestione diversità - piani salute (check up sanitari)
<b>CENTRALITA' DEL CLIENTE</b>	economico/	<i>Clienti</i>	analisi della clientela - analisi dei servizi
Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi fino all'interruzione degli stessi	finanziario reputazionale	capitale sociale-relazionale	sistema gestione qualità ISO 9001

## GLI ELEMENTI CHIAVE DELLA STRATEGIA

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

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

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





Ovvero:

**OBIETTIVO 4:** garantire un'istruzione di qualità inclusiva e paritaria e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti.

- Target 4.4: entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per un lavoro dignitoso e per l'imprenditorialità.

**OBIETTIVO 6:** garantire la disponibilità e la gestione sostenibile delle risorse idriche e servizi igienico-sanitari per tutti.

- Target 6.3: entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua per diminuire l'inquinamento, riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e di materiali pericolosi; dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e sostanzialmente aumentare il riciclaggio e il riutilizzo di sicurezza a livello globale.
- Target 6.4: entro il 2030, aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica da utilizzare in tutti i settori e garantire ritiri e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che ne soffrono.

**OBIETTIVO 8:** promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti.

- Target 8.2: raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche mirando a un alto valore aggiunto nei settori ad alta intensità di manodopera.
- Target 8.4: migliorare progressivamente, entro il 2030, l'efficienza globale delle risorse, dei consumi e della produzione e slegare la crescita economica dal degrado ambientale.
- Target 8.8: proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare donne migranti, e quelli in lavoro precario.

**OBIETTIVO 9:** Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione.

- Target 9.4: Migliorare entro il 2030 le infrastrutture e riconfigurare in modo sostenibile le industrie, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali più puliti e sani per l'ambiente, facendo sì che tutti gli stati si mettano in azione nel rispetto delle loro rispettive capacità.

**OBIETTIVO 12:** garantire modelli di consumo e produzione sostenibili.

- Target 12.2: entro il 2030, ottenere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali.
- Target 12.5: entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo.

**OBIETTIVO 15:** Proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, gestire in modo sostenibile le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e invertire il degrado dei suoli e fermare la perdita di biodiversità.

- Target 15.5: Intraprendere azioni efficaci e immediate per ridurre il degrado degli ambienti naturali, arrestare la distruzione della biodiversità e, entro il 2030, proteggere le specie a rischio di estinzione.

**OBIETTIVO 16:** promuovere società pacifiche e inclusive per lo sviluppo sostenibile, fornire l'accesso alla giustizia per tutti e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli.

- Target 16.5: ridurre sostanzialmente la corruzione e tutte le sue forme.

### I vantaggi e le opportunità di innovazione offerte dalla gestione sostenibile

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

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

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

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

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

- Nuove opportunità di mercato verso segmenti di clientela desiderosi di premiare prodotti/servizi e processi sostenibili.
- Migliore promozione e valorizzazione dell'identità e della reputazione del marchio.
- Miglioramento delle modalità organizzative nelle varie funzioni: direzione, acquisti, ricerca, produzione, amministrazione, logistica, marketing.
- Maggiore integrazione di criteri sociali e ambientali nel ciclo di vita dei prodotti/servizi.
- Riduzione degli impatti ambientali "a valle" della produttività e dei relativi costi di gestione e smaltimento.
- Riduzione di impatti ambientali e sprechi di risorse.
- Riduzione di costi rispetto a inefficienze gestionali.

- Sviluppo di nuove conoscenze, competenze e capacità relazionali del personale (Capitale Umano) nelle varie funzioni operative aziendali.
- Miglioramento del clima di lavoro.
- Maggiore spazio alla creatività nel lavoro.
- Nuove relazioni industriali e prevenzione di conflitti. Miglioramento delle relazioni con i vari stakeholder del territorio. Maggiori possibilità di accesso al credito in base ad un migliore profilo di rischio complessivo.

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

### *I vantaggi per Comdata e stakeholder*

Stakeholder	Vantaggi per Comdata	Vantaggi per gli Stakeholder
Clienti	Migliore reputazione e percezione del marchio	Maggiore innovazione e trasparenza percepite
	Maggiore fidelizzazione	Maggiore ascolto e riscontro
	Soddisfazione di nuovi bisogni e criteri qualitativi	Maggiore consapevolezza su prodotti/processi/profilo d'impresa
Dipendenti	Maggiore fidelizzazione	Migliore gestione delle risorse umane
	Maggiore condivisione di valori, obiettivi e progetti	Migliore ambiente di lavoro
	Maggiore motivazione ed efficienza	Maggiori opportunità di crescita professionale
	Migliore clima di lavoro	Maggiore orgoglio Maggiore coinvolgimento
Fornitori	Maggiore condivisione e coerenza di approcci, valori e qualità	Migliori relazioni
	Crescita e rafforzamento collaborazioni	Maggiori garanzie di continuità commerciale
	Co-apprendimento	
Pubblica Amministrazione	Maggiore ascolto e collaborazione	Impresa sul territorio innovativa e responsabile
	Maggiore legittimazione	Riduzione dei costi di controllo
	Semplificazioni nelle autorizzazioni	Contributo all'economia e allo sviluppo sociale del territorio
	Nuove opportunità commerciali nel partecipare a gare d'appalto e finanziamenti pubblici, dove sono "premiati" profili ambientali e sociali innovativi.	Esempio per altre imprese
Ambiente	Minori costi per sprechi consumi e per gestione ciclo delle risorse (energia, acqua, rifiuti, emissioni)	Migliore qualità ambientale e salubrità sul territorio
	Nuovi strumenti e procedure gestionali	Uso razionale eco-efficiente delle risorse ambientali e territoriali
	Minori incidenti	Contributo al miglioramento della qualità della vita
	Migliore qualità ambientale	
Territorio	Migliore credibilità e reputazione sul territorio	Contributo all'economia e all'inclusione sociale con creazione di partnership
Comunità locale	Contributo allo sviluppo qualitativo del territorio e dei vari stakeholder	Maggiore innovazione gestionale, organizzativa e tecnologica
	Legittimazione a operare	Contributo alla qualificazione delle professionalità e competenze sul territorio
Finanza	Migliore accesso al credito (es. Basilea 2)	Profilo di rischio basso
Credito	Minori premi per minori rischi	Creazione di valore nel tempo su vari aspetti
Assicurazioni	Attenzione da parte di potenziali investitori socialmente responsabili (SRI)	Maggiore sostenibilità complessiva (economica, sociale, ambientale)