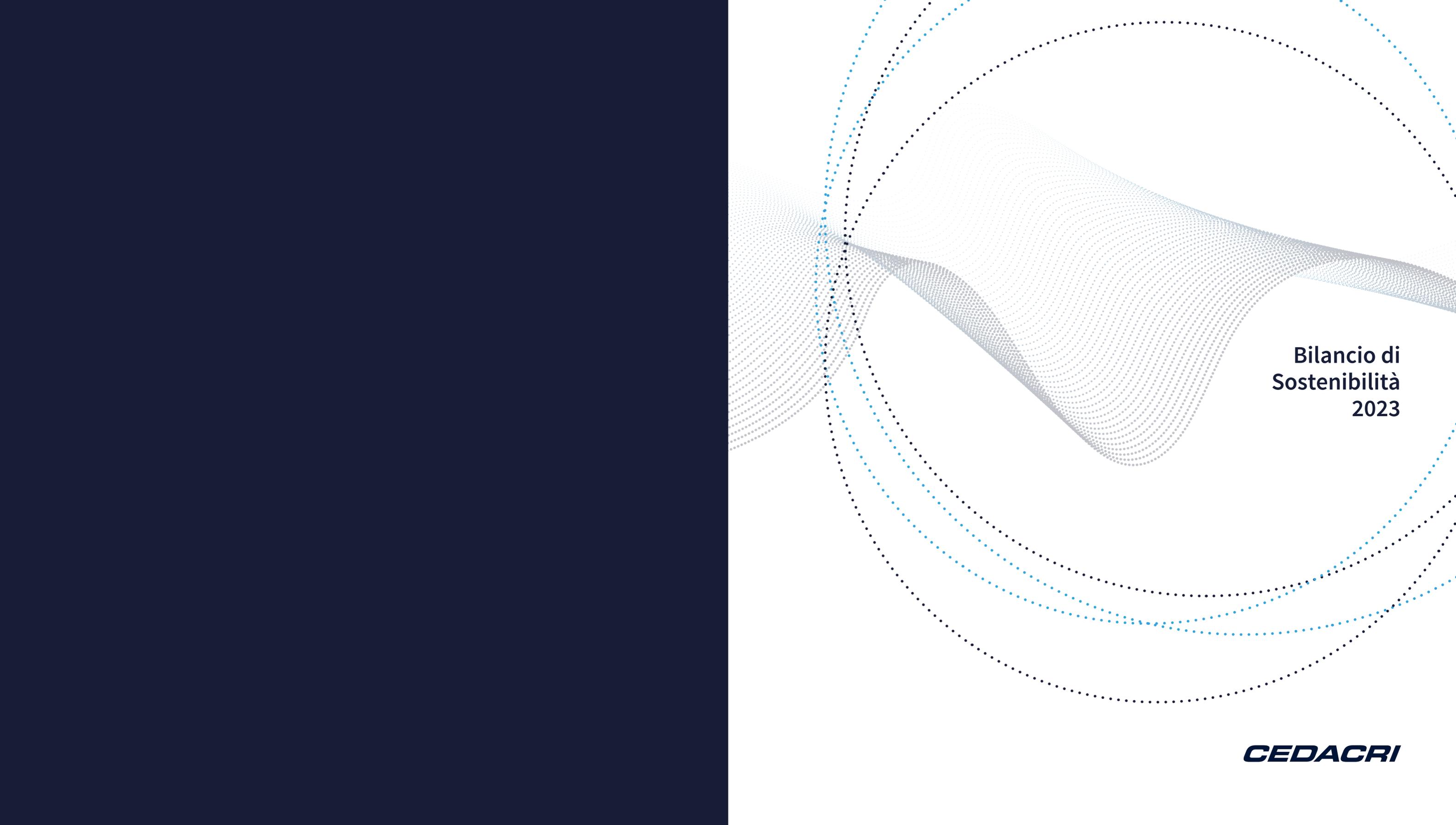


Bilancio di
Sostenibilità
2023

CEDACRI



Bilancio di
Sostenibilità
2023

CEDACRI

Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS	4	4.2 CLIENTI	61
NOTA METODOLOGICA	6	4.2.1 Chi sono i clienti	61
1. Profilo di Cedacri	9	4.2.2 La soddisfazione dei clienti	62
1.1 IL GRUPPO	12	4.3 RESILIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO	65
1.2 LA NOSTRA IDENTITÀ E IL NOSTRO MODO DI LAVORARE	16	4.3.1 Business continuity	65
1.3 MODELLO DI BUSINESS E SETTORI DI ATTIVITÀ	17	4.3.2 Protezione dei dati e della privacy	66
1.4 IL PERCORSO DI CRESCITA E INNOVAZIONE AL FIANCO DEI CLIENTI	18	4.3.3 Creazione e protezione della proprietà intellettuale	67
2. Strategia della Sostenibilità	21	4.3.4 Certificazioni	68
2.1 LA SOSTENIBILITÀ PER CEDACRI	24	5. Sostenibilità Ambientale	71
2.2 ANALISI DI MATERIALITÀ	26	5.1 GESTIONE DEI CONSUMI ENERGETICI	74
2.2.1 Analisi del contesto organizzativo e individuazione dei temi rilevanti	27	5.1.1 L'impegno di Cedacri	74
2.2.2 Identificazione degli stakeholder	28	5.1.2 Il mix energetico e i consumi	76
2.2.3 Valutazione della rilevanza dei temi identificati	28	5.1.3 Le emissioni di CO2	77
2.2.4 Identificazione dei temi materiali	29	5.1.4 Impegno futuro	81
2.2.5 Analisi di impatto	31	5.2 GESTIONE DEI RIFIUTI	82
2.3 IL CONTRIBUTO DI CEDACRI PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI SDG	36	5.2.1 L'impegno di Cedacri	82
2.4 IL PIANO DI AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE ESG	37	5.2.2 I rifiuti prodotti	84
3. Governance	41	5.2.3 Impegno futuro	85
3.1 CORPORATE GOVERNANCE	44	6. Sostenibilità Sociale	87
3.1.1 Modello di governance	44	6.1 DIPENDENTI	89
3.1.2 Chiarezza di ruoli e delle responsabilità	46	6.1.1 Attrazione e sviluppo dei talenti	90
3.2 GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ	47	6.1.2 Diversità, equità e inclusione	98
3.2.1 Il Comitato Sostenibilità	47	6.1.3 Benessere dei dipendenti	101
3.2.2 La policy di sostenibilità	48	6.1.4 Fiducia e collaborazione	105
3.2.3 La trasparenza sulle performance in ambito sostenibilità	49	6.2 FORNITORI	106
3.3 SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI E GESTIONE DEI RISCHI	50	6.2.1 Valutazione dei fornitori secondo criteri ESG	107
3.3.1 Sistema dei Controlli Interni	50	6.3 COMUNITÀ LOCALE	108
3.3.2 Sistema di Gestione dei Rischi	51	6.3.1 Il supporto di Cedacri alle comunità	108
3.3.3 Reporting dei rischi	52	Appendice	111
3.3.4 Gestione responsabile del business	52	1. INDICATORI GOVERNANCE	112
3.4 CYBERSECURITY	55	2. INDICATORI SOSTENIBILITÀ ECONOMICA	114
4. Sostenibilità Economica	57	3. INDICATORI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	116
4.1 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	59	4. INDICATORI SOSTENIBILITÀ SOCIALE	120
4.1.1 Lo scenario macroeconomico	59	5. INDICE DEI CONTENUTI GRI	128
4.1.2 I risultati economici di Cedacri*	60		
4.1.3 La determinazione e la distribuzione del valore economico generato	60		

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

Gentili Stakeholder,

Nel 2023 Cedacri ha continuato a consolidare la sostenibilità come elemento cardine dell'organizzazione.

Il nostro impegno verso la sostenibilità ambientale si è intensificato nel 2023, ottenendo risultati tangibili nella gestione dei consumi energetici. Nonostante l'aumento del volume d'affari, abbiamo ridotto i consumi energetici, dimostrando la nostra capacità di crescere in modo efficiente e rispettoso dell'ambiente. Le iniziative si sono concentrate sull'ottimizzazione dei Data Center e l'acquisto di energia da fonti rinnovabili. Guardando al futuro, abbiamo delineato un piano che prevede un maggiore utilizzo di energia rinnovabile certificata e l'efficientamento dei consumi per le attività principali. Queste azioni riflettono il nostro impegno nel

ridurre la nostra impronta ecologica ("carbon footprint") e nel promuovere una cultura aziendale orientata alla sostenibilità.

Nel 2023 abbiamo intrapreso diverse iniziative di welfare e benessere, come la survey sul clima aziendale rivolta a tutti i dipendenti in Italia e il programma "Soft Skills Assessment", che ha identificato le esigenze di formazione e ha contribuito al raddoppio delle ore di formazione pro capite. Le iniziative intraprese e le nostre ambizioni future riflettono il nostro impegno a creare un ambiente di lavoro inclusivo, stimolante e attento al benessere e allo sviluppo professionale dei nostri dipendenti.

L'etica e l'integrità continuano a essere al centro delle nostre attività. Abbiamo

rafforzato i nostri sistemi di gestione e aggiornato le policy aziendali, mantenendo un forte impegno nella lotta alla corruzione, nella tutela della privacy e nella sicurezza informatica.

Insieme al Gruppo ION, di cui facciamo parte dal 2021, condividiamo il nostro approccio alla sostenibilità e il nostro impegno per il futuro con l'obiettivo di diventare fra i principali promotori dello sviluppo sostenibile nel sistema finanziario.

Cordiali saluti,

Luca Peyrano
Executive Chairman

“Cedacri ha continuato a consolidare la sostenibilità come elemento cardine dell'organizzazione”

NOTA METODOLOGICA

Il presente Bilancio di Sostenibilità rappresenta lo strumento di rendicontazione per Cedacri, per offrire una panoramica dei progressi, delle iniziative e dei risultati nel campo della sostenibilità economica, ambientale e sociale per l'anno 2023 (1° gennaio - 31 dicembre), in linea con il periodo di rendicontazione finanziaria. Il perimetro è costituito dalle legal entity con sede italiana, controllate da Cedacri per l'intero periodo di rendicontazione.

Linee guida di riferimento

Cedacri ha redatto il presente bilancio di sostenibilità secondo gli Standard GRI (Global Reporting Initiative). Le informazioni e gli indicatori di performance riportati all'interno del testo sono riepilogati

Analisi di materialità

Cedacri ha condotto l'analisi di materialità in conformità agli standard GRI del 2021, entrati in vigore a gennaio 2023. Questi standard richiedono l'individuazione dei temi rilevanti per l'organizzazione

La pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità rappresenta la dimostrazione dell'impegno di Cedacri nel gestire in modo responsabile gli impatti ambientali, sociali e di governance, integrando i principi di sostenibilità economica..

Attraverso il Bilancio di Sostenibilità, Cedacri comunica il proprio contributo verso l'intero ecosistema in cui opera e le aree di focalizzazione del proprio percorso di miglioramento continuo.

nella sezione "Indice dei contenuti GRI", con le relative pagine di riferimento. La sezione "KPI e indicatori di sostenibilità" è parte integrante del Bilancio di Sostenibilità e riporta i dati quantitativi per fornir

e l'identificazione dei rispettivi impatti attuali e potenziali, sia positivi che negativi. Tali impatti sono generati dall'organizzazione e dalle sue relazioni commerciali e riguardano aspetti economici, ambienta-

Il Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2023 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Cedacri il 23 dicembre 2024 ed è disponibile sul sito web di Cedacri nella sezione "Chi siamo - Sostenibilità". Per informazioni, è possibile contattare i referenti in ambito sostenibilità all'indirizzo di posta elettronica "Sustainability-Cedacri@iongroup.com".

re esaustiva evidenza delle performance aziendali sui temi emersi come materiali, in base ai quali sono stati selezionati i KPI inseriti.

li, sociali e di governance. Il processo ha coinvolto direttamente gli stakeholder di Cedacri che hanno partecipato all'identificazione dei temi materiali attraverso la compilazione di questionari online.



1. Profilo di Cedacri

1.1	IL GRUPPO	12
1.2	LA NOSTRA IDENTITÀ E IL NOSTRO MODO DI LAVORARE	16
1.3	MODELLO DI BUSINESS E SETTORI DI ATTIVITÀ	17
1.4	IL PERCORSO DI CRESCITA E INNOVAZIONE AL FIANCO DEI CLIENTI	18

Highlights



45+
anni di esperienza
come fornitore del
settore bancario e
finanziario



Sedi in **10** città
italiane e in **2**
città estere

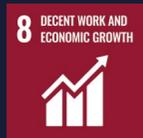


29%
market share in Italia
per le soluzioni di core
banking



127+ million
di transazioni
gestite

SDGs



Cedacri ha continuato a investire in innovazione, arricchendo la gamma di prodotti e servizi per le istituzioni finanziarie con l'offerta di nuove soluzioni, basate su architettura modulare e microservizi. Dal punto di vista organizzativo, il 2023 ha visto un consolidamento delle strutture aziendali, in linea con il progetto "One Company", con l'integrazione delle funzio-

ni di Operations, Commerciale e Corporate sotto la direzione del Board. Cedacri ha continuato a offrire un'ampia gamma di prodotti e servizi per le istituzioni finanziarie, integrando soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO), sistemi per la gestione finanziaria e soluzioni specifiche per il RegTech.

1.1 IL GRUPPO

Cedacri è il principale fornitore italiano di soluzioni informatiche integrate per il settore bancario e collabora con numerose istituzioni finanziarie e assicurative nel territorio nazionale.

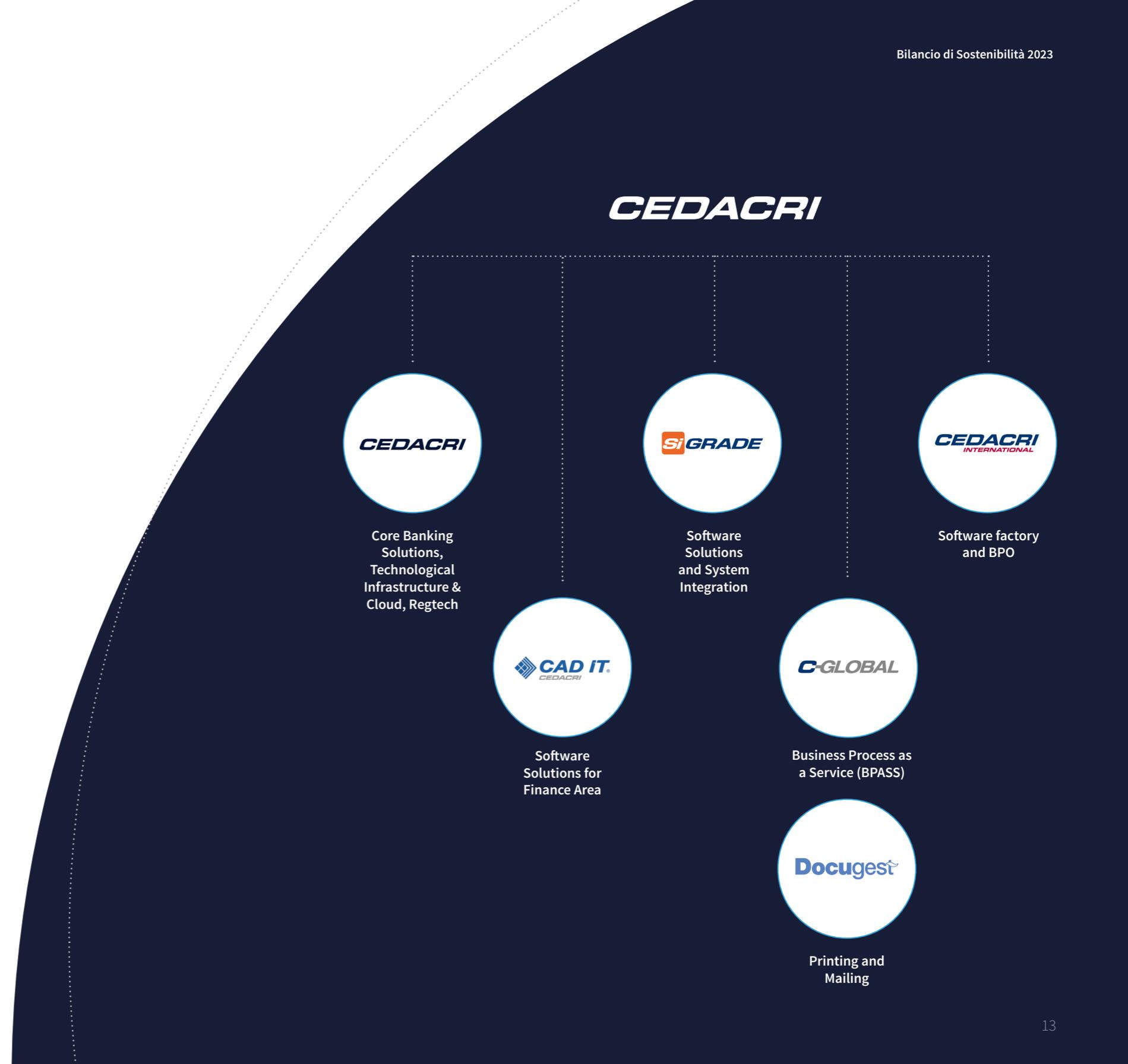
Con oltre 1.800 dipendenti serve più di 250 clienti supportando oltre 127 milioni di transazioni all'anno (pari a quasi il 20% del mercato italiano) e più di 32.000 utenti.

A giugno 2021 Cedacri è stata acquisita da ION Investment Group, tra i leaders mondiali nel fintech specializzata nello sviluppo di software, dati e analisi per istituzioni finanziarie, banche centrali e grandi corporations.

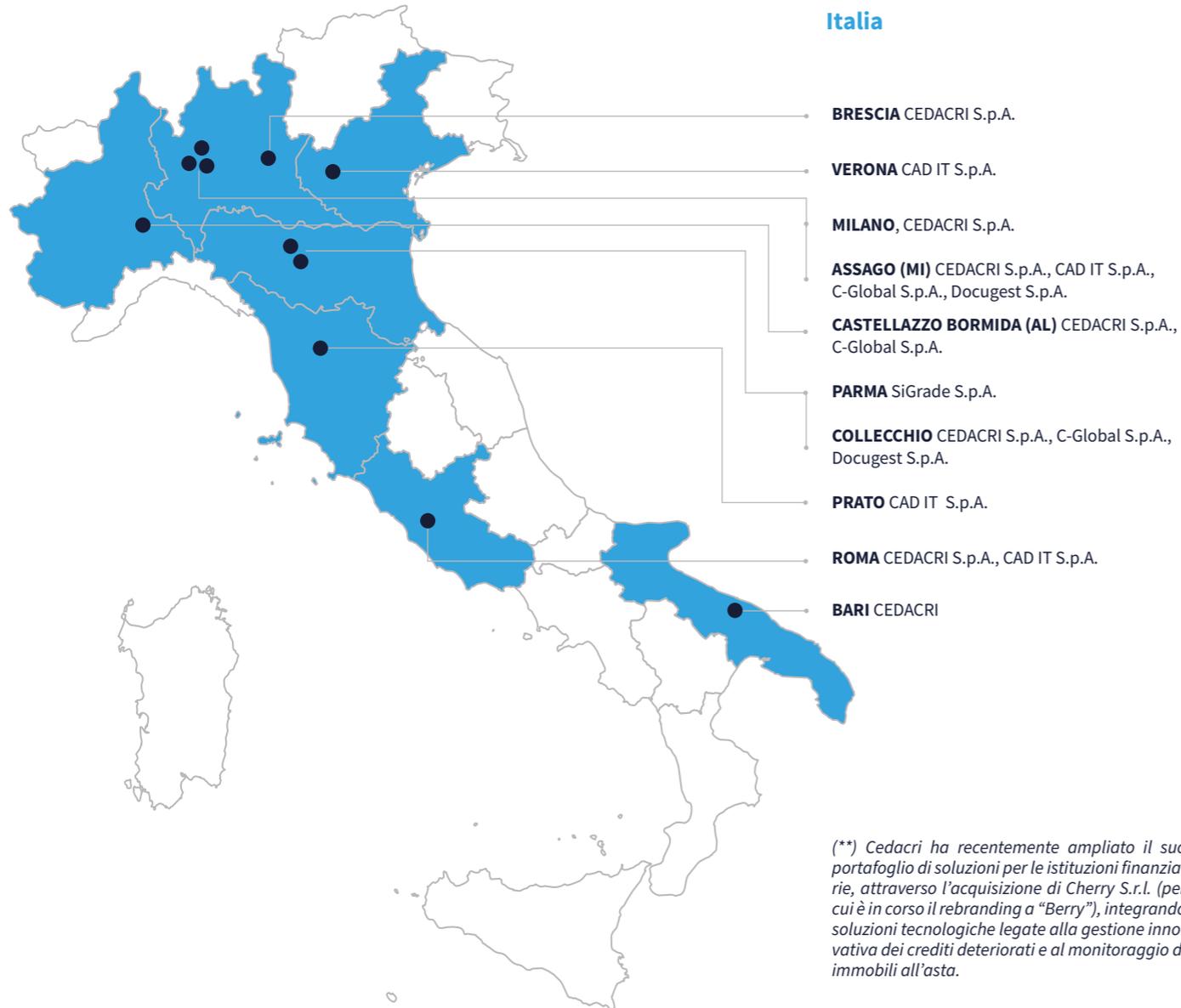
Il nuovo assetto offre a Cedacri la possibilità di estendere ulteriormente il proprio ruolo di partner strategico e tecnologico del sistema Bancario Italiano grazie all'accesso a best practice internazionali e di rafforzare ulteriormente il proprio impegno nella sostenibilità.

Il gruppo Cedacri include:

- **Cedacri S.p.A.**, società capogruppo, specializzata in servizi di outsourcing informatico: Core Banking Solutions, Technological Infrastructure & Cloud, RegTech;
- **Gruppo CAD IT**, specializzata in soluzioni software applicativo e servizi area finanza (include CESBE, Datafox e CAD ES);
- **SiGrade S.p.A.**, specializzata nello sviluppo, gestione e system integration di soluzioni software;
- **C-Global Cedacri Global Services S.p.A.**, specializzata in servizi di Business Process As A Service (BPaaS);
- **Docugest S.p.A.**, specializzata in servizi di stampa e postalizzazione;
- **Cedacri International**, specializzata in servizi di Software factory and BPO.



Cedacri è presente sul territorio italiano con sedi distribuite in 12 città (**) e ha 2 sedi all'estero (Repubblica Moldava e Spagna).



(**) Cedacri ha recentemente ampliato il suo portafoglio di soluzioni per le istituzioni finanziarie, attraverso l'acquisizione di Cherry S.r.l. (per cui è in corso il rebranding a "Berry"), integrando soluzioni tecnologiche legate alla gestione innovativa dei crediti deteriorati e al monitoraggio di immobili all'asta.

10 
CITTÀ IN ITALIA

2 
SEDI ALL'ESTERO

Estero



1.2 LA NOSTRA IDENTITÀ E IL NOSTRO MODO DI LAVORARE

Partner strategico e tecnologico del sistema finanziario per la trasformazione e per la crescita sostenibile in un mondo digitale.



Cedacri, tramite la proposta di prodotti, servizi e soluzioni end-to-end, è il partner strategico e tecnologico dei propri clienti per:

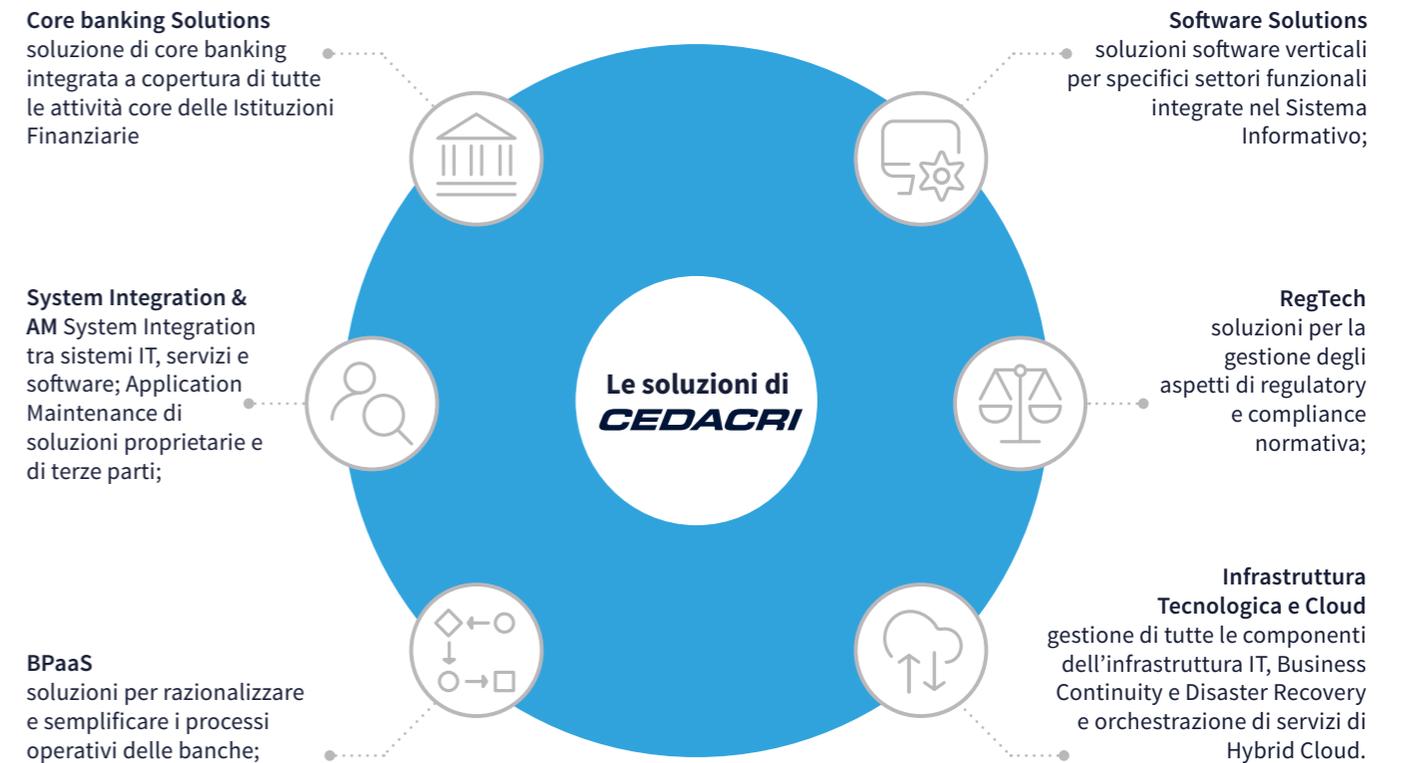
- **La trasformazione digitale:** con soluzioni che aumentano l'efficienza, ottimizzano le operations e migliorano l'esperienza dei clienti finali;
- **La sicurezza:** per proteggere i dati sensibili e le transazioni dalle minacce informatiche;
- **La conformità:** con soluzioni di adaptive compliance per l'allineamento alle normative finanziarie in costante evoluzione;
- **L'innovazione:** adottando tecnologie e modelli di business all'avanguardia che permettono ai clienti di rimanere competitivi.

L'approccio all'innovazione e alla trasformazione di Cedacri si basa sulla ventennale esperienza di ION fondata su cinque principi di trasformazione organizzativa:

1. **Built to last:** promuovere cambiamenti duraturi e alle fondamenta;
2. **E2E Process Redesign:** rimuovere complessità, standardizzare, automatizzare, irrobustire e velocizzare i processi;
3. **“Unlearn” to rethink:** adottare un approccio al cambiamento basato su re-training, allineamento strategico e mobilità;
4. **“Gemba walks”:** osservare direttamente le dinamiche aziendali, ascoltare e interagire con i dipendenti nel continuo per identificare le aree di miglioramento;
5. **Radical Innovation:** innovare attraverso un approccio “product focused” e “client driven”.

1.3 MODELLO DI BUSINESS E SETTORI DI ATTIVITÀ

Cedacri è il punto di riferimento nel mercato italiano in ambito RegTech e Compliance Normativa, affiancando i propri clienti nell'analisi e interpretazione delle norme, offrendo un puntuale adeguamento e sviluppo del sistema IT.



1.4 IL PERCORSO DI CRESCITA E INNOVAZIONE AL FIANCO DEI CLIENTI

Cedacri a partire dall'acquisizione ION, Cedacri ha avviato un percorso di innovazione della propria gamma prodotti che ha portato al re-engineering del Core Banking con nuovi moduli basati su una user experience uniforme, semplice, intuitiva e personalizzata per utenti diversi, creando le basi per l'Integration di prodotti di terze parti ed il supporto di Algo Decision Making. La strategia è articolata su quattro linee guida:

- **Core:** garantire massima affidabilità e stabilità, l'allineamento continuo con autorità di mercato e regolatori e un

TCO ("Total Cost of Ownership") ottimale. Offrire un'architettura modulare cloud-native basata su microservizi con funzionalità plug-and-play, supportando un modello "API first" e servizi bancari BPaaS all'avanguardia.

- **Digital:** ridisegnare l'esperienza cliente attraverso un approccio basato sulle interazioni con gli utenti finali, offrendo un'esperienza multicanale per garantire maggiore accessibilità e consentire ai clienti di connettersi secondo le proprie preferenze.

- **Market Place:** offrire ai clienti la possibilità di creare le proprie soluzioni su misura, facilitando anche la collaborazione e l'innovazione grazie all'interconnessione tra le banche e i partner FinTech.

- **Analytics:** rendere disponibili dati in tempo reale e analisi predittive, con una visione completa dei fattori di rischio e dei KPI, con strategie sui dati per abilitare la profilazione del cliente e la personalizzazione dei servizi, con moduli di Robo-advice e approvazioni dei crediti più rapide e accurate.

L'impegno nel corso del 2023

Dal punto di vista organizzativo, sono state consolidate le Direzioni Generali con responsabilità su Operations, Commerciale e Aree Corporate, estendendo il ruolo della direzione Operations per garantire il coordinamento funzionale tra le società controllate e la capogruppo.

1.800+ 250+
PROFESSIONISTI A SUPPORTO DEI NOSTRI CLIENTI CLIENTI SERVITI

2.300+ 29%
BRANCH OFFICES MANAGED MARKET SHARE IN ITALIA PER LE SOLUZIONI DI CORE BANKING

32.000 2 mln
UTILIZZATORI GIORNALIERI DEL NOSTRO SISTEMA CLIENTI FINALI DELLE BANCHE

127 mln
TRANSAZIONI GESTITE

“Cedacri ha avviato un percorso di innovazione della propria gamma prodotti che ha portato al re-engineering del Core Banking”



2. Strategia della Sostenibilità

2.1	LA SOSTENIBILITÀ PER CEDACRI	24
2.2	ANALISI DI MATERIALITÀ	26
2.2.1	Analisi del contesto organizzativo e individuazione dei temi rilevanti	27
2.2.2	Identificazione degli stakeholder	28
2.2.3	Valutazione della rilevanza dei temi identificati	28
2.2.4	Identificazione dei temi materiali	29
2.2.5	Analisi di impatto	31
2.3	IL CONTRIBUTO DI CEDACRI PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI SDG	36
2.4	IL PIANO DI AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE ESG	37

Highlights



14
temi materiali
identificati



500+
stakeholder
coinvolti

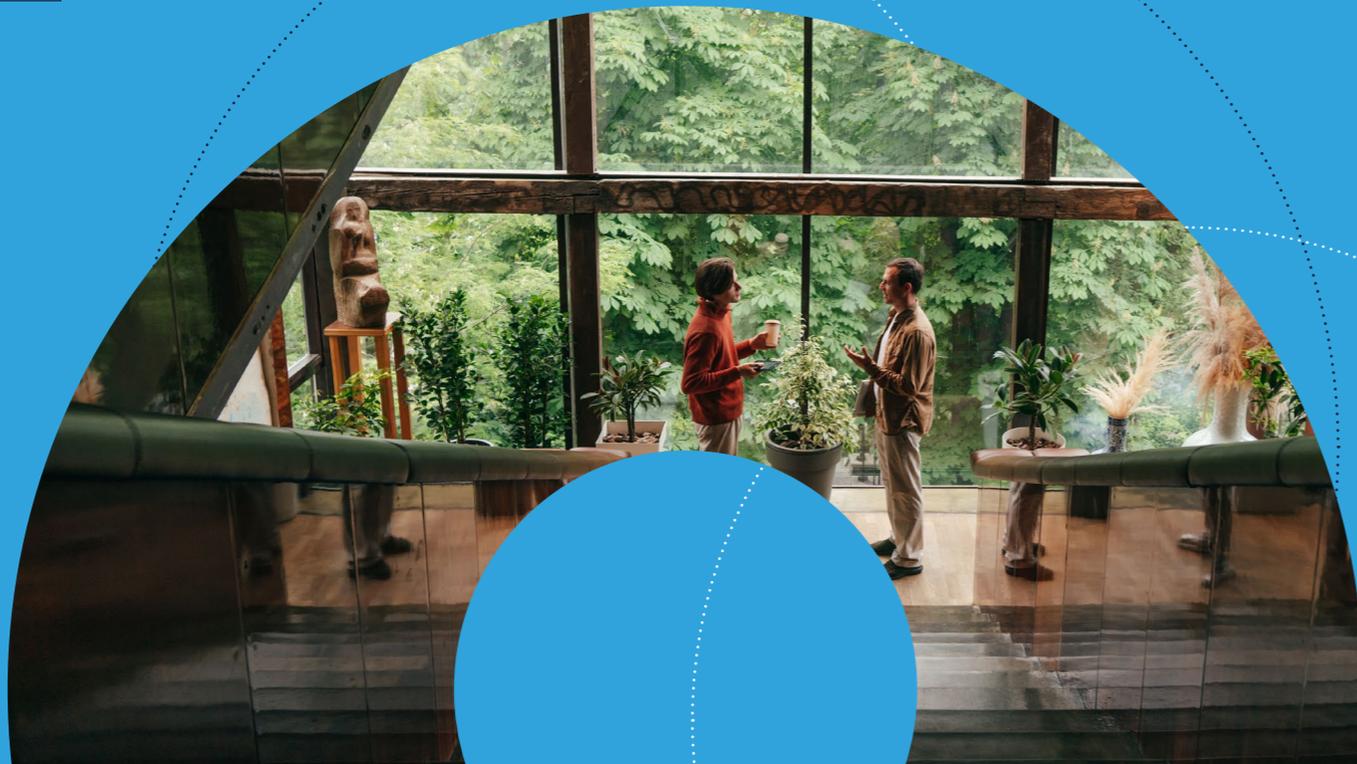


35
temi
potenzialmente
rilevanti analizzati



30+
azioni di rafforzamento
della sostenibilità
d'impresa

SDGs



Cedacri considera la sostenibilità un elemento centrale e distintivo per il proprio posizionamento competitivo. Tale scelta si traduce anche nell'impegno di promuovere, attraverso l'allineamento delle proprie attività, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite. I temi legati alla sostenibilità più rilevanti per Cedacri sono stati identificati attraverso l'analisi di materialità, in cui è stato

preso in considerazione il punto di vista di tutti gli stakeholder. Sulla base dei temi e degli impatti individuati, è stato sviluppato il piano di miglioramento delle performance ESG, già predisposto e attivato negli scorsi anni, ulteriormente affinato nel 2023 grazie ai feedback degli stakeholder.

“Cedacri considera la sostenibilità un elemento centrale e distintivo per il proprio posizionamento competitivo.”

2.1 LA SOSTENIBILITÀ PER CEDACRI

Cedacri mira a creare valore a lungo termine in modo sostenibile. Persegue innovazione e crescita continua, riducendo gli impatti negativi sull'ambiente e sugli stakeholder e rafforzando quelli positivi. Adotta iniziative per contenere il consumo di risorse naturali, ricorrere a fonti energetiche rinnovabili e gestire responsabilmente i rifiuti. Crede che il successo aziendale dipenda dalla creazione di valore per le persone e i clienti e da una gestione etica e responsabile del business.

La sostenibilità come pilastro strategico

Negli ultimi anni Cedacri ha mostrato un forte impegno per la sostenibilità, adottando iniziative per ridurre l'impatto ambientale, migliorare il benessere dei dipendenti e assicurare una governance attenta a questi temi. Gli esempi includono l'installazione di pannelli fotovoltaici, l'aggiornamento dei sistemi informatici e progetti per migliorare l'ambiente di lavoro e la soddisfazione del personale.

Cedacri considera la sostenibilità uno dei pilastri della strategia e un vantaggio competitivo, ispirandosi a un confronto con competitor nazionali e internazionali nel settore tecnologico.

La strategia di Cedacri comprende un piano di trasformazione culturale che promuove la sostenibilità come elemento centrale con l'obiettivo di sensibilizzare e coinvolgere l'intera organizzazione, integrando pratiche sostenibili in ogni aspetto delle operazioni aziendali.



2.2 ANALISI DI MATERIALITÀ

Nel 2021, il Global Sustainability Standards Board (GSSB) ha avviato una revisione degli Standard GRI per migliorare la coerenza del reporting. La revisione, pubblicata nell'ottobre 2021, include il GRI Standard 3 - Temi Materiali, che guida le aziende nell'identificazione delle questioni rilevanti per i documenti pubblicati dopo il 1° gennaio 2023.

Questo standard prevede l'identificazione dei "temi materiali", ovvero i temi più rilevanti per l'azienda, e per ciascuno di essi l'analisi degli impatti attuali e potenziali (c.d. analisi di impatto). L'analisi di materialità si articola nelle seguenti fasi:



2.2.1 Analisi del contesto organizzativo e individuazione dei temi rilevanti

In questa fase, vengono identificati i temi rilevanti per l'azienda attraverso:

- un "maturity assessment" dell'organizzazione, valutando le pratiche di sostenibilità adottate;
- gli input della direzione aziendale, che offre una prospettiva strategica sui temi di maggiore interesse e importanza;
- il confronto con i temi cross-settoriali previsti dagli standard GRI;
- l'analisi di studi di settore e le best practice di mercato.

Come risultato di questa fase sono stati identificati 35 temi potenzialmente rilevanti per Cedacri.



2.2.2 Identificazione degli stakeholder

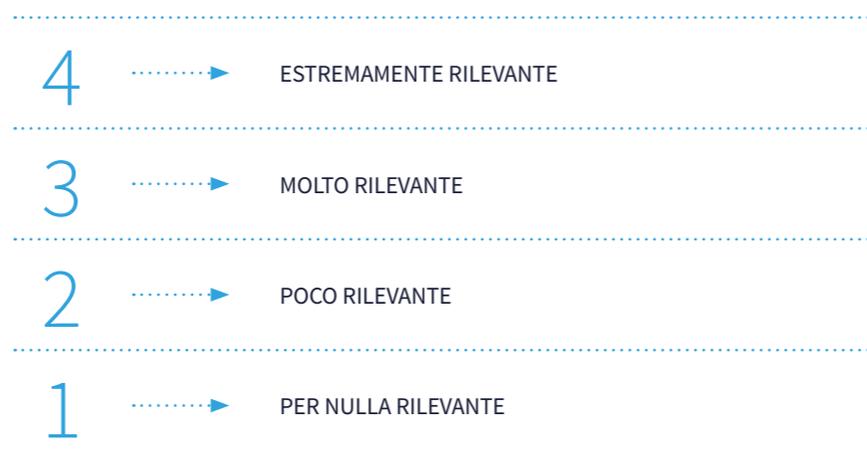
In un’ottica di coinvolgimento multistakeholder, per la definizione del piano e della strategia di sostenibilità, sono stati individuati sei gruppi considerati prioritari per Cedacri:

- Dipendenti
- Fornitori
- Clienti
- Comunità locali
- Istituzioni

2.2.3 Valutazione della rilevanza dei temi identificati

Le cinque categorie di stakeholder sono state oggetto di un questionario per recepire le aree materiali ritenute più rilevanti rispetto all’attività dell’impresa. In sintesi, i questionari richiedevano di valutare la rilevanza di ciascuno dei 35 temi identificati assegnando un punteggio, su una scala a quattro livelli:

Questo processo di valutazione ha consentito di ottenere una comprensione dettagliata della percezione di ogni gruppo di stakeholder sulla rilevanza dei vari temi di sostenibilità.



2.2.4 Identificazione dei temi materiali

Questa fase consiste nell’identificazione dei temi materiali, ossia quei temi che sono considerati più rilevanti da parte degli stakeholder di Cedacri. L’identificazione si basa sull’analisi delle risposte date da ciascuna categoria di stakeholder ai questionari descritti nella fase precedente e si articola nei seguenti passaggi:

1. Calcolo del punteggio medio per ciascun gruppo di stakeholder: per ogni gruppo di stakeholder, viene calcolato il punteggio medio attribuito a ciascun tema. Questo punteggio medio rappresenta la valutazione complessiva di rilevanza per ogni tema da parte di una categoria di stakeholder.

2. Calcolo del punteggio totale: successivamente, il punteggio totale per ciascun tema è determinato dalla media dei punteggi medi di ciascun gruppo di stakeholder. Questo approccio assegna un peso uguale a ciascun gruppo di stakeholder, assicurando che ogni categoria sia equamente rappresentata nel processo di valutazione.

3. Selezione dei temi materiali: i temi materiali vengono identificati confrontando il punteggio di ciascun tema con la media dei punteggi di tutti i temi considerati. Questa media rappresenta la soglia di riferimento. Se il punteggio di un tema è superiore alla soglia, quel tema viene considerato “materiale”, ossia rilevante, poiché ha un’importanza superiore alla media complessiva dei temi analizzati.

L’analisi di materialità condotta con la metodologia illustrata ha consentito di identificare 14 temi materiali.

14
temi potenzialmente rilevanti

Temi materiali	Descrizione
Gestione dei consumi e dell’efficienza energetica	Metodologie per ridurre al minimo il consumo e incrementare l’efficienza energetica
Gestione del mix energetico	Riduzione del ricorso a fonti energetiche di origine fossile, diversificazione delle fonti di approvvigionamento e autoproduzione
Benessere dei dipendenti	Politiche che enfatizzano l’importanza di coniugare la vita lavorativa con la vita privata e la salute personale e garantire la sicurezza sul luogo del lavoro
Attrazione, sviluppo e compensazione dei talenti	Processi che consentono di attrarre, coltivare e premiare adeguatamente il talento, in modo da assicurarsi le competenze necessarie per l’erogazione e l’innovazione dei servizi

Temi materiali	Descrizione
Diversità, equità e inclusione	Pratiche e politiche che assicurano trattamenti equi e inclusivi per tutti i soggetti coinvolti nelle attività dell'impresa
Fiducia e collaborazione	Iniziative volte a favorire un ambiente di lavoro basato sulla fiducia reciproca e sulla collaborazione tra i dipendenti
Trasparenza sulle performance in ambito sostenibilità	Divulgazione di informazioni chiare, complete e accessibili all'interno e/o all'esterno dell'organizzazione, per permettere a tutti gli stakeholder di conoscere i risultati aziendali in termini sostenibilità
Gestione responsabile del business	Adozione di uno standard di comportamenti etici, che guidi le operazioni e le relazioni con gli stakeholder; svolgimento delle attività in conformità alle norme e ai regolamenti di riferimento
Chiarezza dei ruoli e delle responsabilità	Definizione chiara e precisa dei ruoli e delle responsabilità all'interno dell'organizzazione
Cybersecurity	Capacità di proteggere i sistemi informatici, i server e la rete aziendale da cyberattacchi
Soddisfazione dei clienti	Strategie e modalità di fornitura di servizi di qualità che rispettino le aspettative e massimizzino la soddisfazione della clientela
Business continuity	Capacità dell'impresa di garantire lo svolgimento delle proprie attività, anche durante o a seguito di eventi avversi
Protezione dei dati e della privacy	Meccanismi efficaci di tutela del diritto alla riservatezza delle informazioni personali e dei dati raccolti e gestiti, in termini di disponibilità, confidenzialità e integrità
Creazione e protezione della proprietà intellettuale	Costruzione di un ambiente lavorativo aperto e che incoraggia l'innovazione, adottando procedure e pratiche per il riconoscimento e la protezione della proprietà intellettuale

2.2.5 Analisi di impatto

L'ultimo step prevede un'analisi dettagliata degli impatti dei temi materiali identificati, articolata nei seguenti passaggi.

1. Definizione degli impatti positivi e negativi: per ciascun tema materiale, vengono definiti sia gli impatti positivi sia quelli negativi. Questa definizione mira a valutare in modo completo come ciascun tema possa avere impatto su economia, persone e ambiente, prendendo in considerazione sia i benefici potenziali sia i possibili rischi.

2. Valutazione degli impatti sugli stakeholder: viene eseguita una valutazione sugli stakeholder maggiormente impattati, con l'obiettivo di individuare le categorie più esposte ai vari temi materiali.

3. Valutazione della severità e della probabilità degli impatti: il passaggio finale dell'analisi di impatto consiste nella valutazione della severità e della probabilità degli impatti identificati secondo una scala a 4 intervalli.

Attraverso questo approccio, l'organizzazione può identificare e gestire meglio i rischi e le opportunità associati ai temi materiali, contribuendo a una gestione più efficace e sostenibile delle proprie attività e relazioni con gli stakeholder

Gravità

Trascurabile

LE CONSEGUENZE DERIVANTI DALL'IMPATTO SONO TRASCURABILI O INSIGNIFICANTI.

Limitata

L'IMPATTO PUÒ PRODURRE CONSEGUENZE, MA QUESTE SONO LIMITATE A UN PICCOLO NUMERO DI STAKEHOLDER O A UN BREVE PERIODO. PER GLI IMPATTI NEGATIVI, GLI EFFETTI SONO FACILMENTE RIMEDIABILI.

Moderata

L'IMPATTO GENERA EFFETTI PROLUNGATI SUGLI STAKEHOLDER. PER GLI IMPATTI NEGATIVI, GLI EFFETTI POSSONO ESSERE ALLEVIATI ATTRAVERSO PROGETTI E/O PROCESSI SPECIFICI.

Significativa

L'IMPATTO GENERA EFFETTI PROLUNGATI NEL TEMPO, CON CONSEGUENZE SIGNIFICATIVE PER GLI STAKEHOLDER. PER GLI IMPATTI NEGATIVI, GLI EFFETTI NON SONO REVERSIBILI.

Probabilità

Implausibile

L'IMPATTO NON SI GENERA.

Bassa

BASSA PROBABILITÀ CHE L'IMPATTO SI VERIFICHÌ.

Media

MEDIA PROBABILITÀ CHE L'IMPATTO SI VERIFICHÌ.

Alta

IMPATTO QUASI CERTAMENTE GENERATO.

● Impatto positivo ● Impatto negativo Stakeholder **più impattato**

Tema materiale	Impatti	Stakeholder	Gravità	Probabilità
Cybersecurity	● Trasparenza sugli investimenti e sui presidi che può portare a una migliore percezione da parte dei clienti	Clienti Management Dipendenti Fornitori	Limitata	Alta
	● Interruzioni del servizio, perdita dei dati e impatti reputazionali		Significativa	Media
Protezione dei dati e della privacy	● Trasparenza sugli investimenti e i presidi che può portare a una migliore percezione da parte dei clienti	Clienti Management Dipendenti Fornitori	Limitata	Alta
	● Violazioni della privacy, sanzioni legali e rischi reputazionali		Significativa	Media
Diversità, equità e inclusione	● Soddisfazione dei dipendenti, promozione e conservazione di un ambiente di lavoro diversificato, maggiore attrazione di talenti eterogenei	Dipendenti Management Clienti Istituzioni	Moderata	Media
	● Insoddisfazione dei dipendenti, rischi di spese legali/ azioni sindacali		Significativa	Bassa
Attrazione, sviluppo e compensazione dei talenti	● Acquisizione di competenze innovative, maggiore competitività, riduzione del turnover negativo, maggiore motivazione e produttività	Dipendenti Management Clienti	Significativa	Alta
	● Aumento del turnover negativo/ perdita di talenti, obsolescenza delle competenze e perdita di produttività		Significativa	Media

Tema materiale	Impatti	Stakeholder	Gravità	Probabilità
Fiducia e collaborazione	● Miglioramento dell'ambiente di lavoro, maggiore retention ed efficienza, maggiore spirito di squadra	Dipendenti Management Clienti	Moderata	Media
	● Ambiente di lavoro competitivo, perdita di efficienza		Moderata	Media
Gestione dei consumi e dell'efficienza energetica	● Riduzione delle emissioni di gas serra, conformità alle normative, minore impatto sull'ambiente, maggiore attrattività per i clienti e possibilità di accesso ai finanziamenti Green	Fornitori Clienti Comunità locali	Significativa	Alta
	● Maggiori emissioni di gas a effetto serra, rischi di non conformità, rischio di perdere attrattiva per i clienti a causa della crescente sensibilità ai fattori ESG		Moderata	Media
Benessere dei dipendenti	● Maggiore soddisfazione dei dipendenti, maggiore produttività, riduzione dello stress e dell'assenteismo	Dipendenti Management	Moderata	Media
	● Bassa motivazione e insoddisfazione, aumento dello stress e dei conflitti, aumento delle spese dei dipendenti e dei costi aziendali		Moderata	Media
Business continuity	● Miglioramento della resilienza aziendale, maggiore fiducia da parte di clienti e partner commerciali, riduzione dei costi legati a penali contrattuali	Clienti Fornitori Management Dipendenti	Limitata	Alta
	● Aumento del rischio di interruzioni, possibili sanzioni e multe, perdita di opportunità di mercato		Significativa	Media

● Impatto positivo ● Impatto negativo Stakeholder **più impattato**

Tema materiale	Impatti	Stakeholder	Gravità	Probabilità
Gestione del mix energetico	● Diversificazione del mix energetico e maggiore sicurezza nell'approvvigionamento, minori costi, anche grazie all'autoproduzione, impatti reputazionali positivi	Fornitori Clienti Comunità locali	Moderata	Media
	● Minore sicurezza nell'approvvigionamento energetico, rischio di sostenere maggiori costi, rischi reputazionali legati ad un uso eccessivo di combustibili fossili		Moderata	Media
Chiarezza dei ruoli e delle responsabilità	● Migliore efficienza organizzativa, responsabilità e maggiore collaborazione	Dipendenti Management Clienti	Moderata	Media
	● Maggiore complessità nelle attività quotidiane e nell'affrontare problemi più complessi, maggiore tempo di risposta alle richieste dei clienti		Moderata	Media
Soddisfazione dei clienti	● Maggiori ricavi e propensione all'acquisto, migliori relazioni e opportunità di business, miglioramento dei servizi sulla base dei feedback dei clienti	Clienti Management Dipendenti	Significativa	Alta
	● Minore livello di soddisfazione dei clienti legato ai processi di trasformazione in corso e al passaggio da un modello consortile a un modello di mercato		Significativa	Media

Tema materiale	Impatti	Stakeholder	Gravità	Probabilità
Gestione responsabile del business	● Collaborazione con le istituzioni, feedback positivi e attrazione di dipendenti di talento ed etici	Istituzioni Clienti Dipendenti Management	Limitata	Alta
	● Rischio di decisioni commerciali non etiche, di sanzioni e di perdita di fiducia da parte degli stakeholder		Significativa	Bassa
Trasparenza sulle performance in ambito sostenibilità	● Miglioramento della reputazione dell'azienda, attrazione di stakeholder consapevoli e attenti ai temi ESG; maggiore fiducia degli stakeholder	Clienti Istituzioni Fornitori	Moderata	Media
	● Danneggiamento della reputazione dell'azienda, ritardo nella conformità alle prossime normative ESG		Moderata	Media
Creazione e protezione della proprietà intellettuale	● Miglioramento ed innovazione del servizio, maggiore fiducia dei clienti, maggiore efficacia negoziale, migliore reputazione	Clienti Management Dipendenti	Moderata	Media
	● Indebolimento del brand, minore fiducia da parte dei clienti, minore innovazione e partecipazione dei dipendenti		Moderata	Bassa

2.3 IL CONTRIBUTO DI CEDACRI PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI SDG



Cedacri si impegna nella realizzazione degli obiettivi legati agli SDG: consapevole dell'importanza di mitigare il proprio impatto ambientale, ha adottato misure per ridurre le emissioni, aumentare l'efficienza energetica, minimizzare lo spreco di risorse e favorire lo sviluppo economico e sociale, con una governance trasparente e responsabile.

Cedacri, per ogni SDG individuato come rilevante per la sua attività, ha identificato le principali iniziative attivate al fine di contribuire al raggiungimento dell'obiettivo.

<p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p>	<p>Contribuire e sostenere il benessere e la salute dei dipendenti</p>	<p>10 REDUCED INEQUALITIES</p>	<p>Promuovere una maggiore inclusione sociale e contribuire alla riduzione delle disuguaglianze nella propria organizzazione e nei territori di riferimento</p>
<p>4 QUALITY EDUCATION</p>	<p>Rafforzare la formazione e il mentoring dei dipendenti</p>	<p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p>	<p>Approvvigionarsi da fonti energetiche sostenibili, migliorare i sistemi di raccolta, ricovero e smaltimento rifiuti, ridurre il consumo di plastica presso le proprie sedi</p>
<p>5 GENDER EQUALITY</p>	<p>Sostenere la partecipazione femminile e pari opportunità di leadership a ogni livello dell'organizzazione</p>	<p>13 CLIMATE ACTION</p>	<p>Ridurre le emissioni dei gas serra e la produzione dei rifiuti nelle sedi del Gruppo</p>
<p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p>	<p>Ridurre gli sprechi energetici e aumentare il tasso del riciclo dei rifiuti</p>	<p>16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</p>	<p>Adottare politiche aziendali che garantiscano la conduzione etica e trasparente delle attività, promuovendo responsabilità, sostenibilità e inclusività a tutti i livelli dell'organizzazione</p>
<p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p>	<p>Promuovere una crescita economica sostenuta, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti in tutte le società del Gruppo</p>	<p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</p>	<p>Partecipare a network e campagne per lo sviluppo degli SDG</p>
<p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p>	<p>Promuovere un business inclusivo e sostenibile e favorire l'innovazione digitale</p>		

2.4 IL PIANO DI AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE ESG

Sulla base dei 14 temi individuati come materiali per l'impresa e per i suoi stakeholder, Cedacri ha costruito un piano di azioni che ha l'obiettivo di migliorare le pratiche e i risultati legati alla sostenibilità economica, ambientale, sociale e di governance.

Temi materiali	Aree di miglioramento	SDGs
Governance		
Chiarezza dei ruoli e delle responsabilità	Definire con chiarezza e precisione i ruoli e le responsabilità all'interno dell'organizzazione	
Gestione responsabile del business	Condurre le proprie attività in modo etico, responsabile e rispettoso nei confronti degli stakeholder, tramite l'adozione di politiche, pratiche di business, procedure e controlli adeguati.	
Trasparenza sulle performance in ambito sostenibilità	Essere trasparente nella rendicontazione delle proprie performance, fornendo una visione completa attraverso report accurati.	
Cybersecurity	Offrire gli elevati livelli di sicurezza informatica già raggiunti, tramite la riconferma e l'incremento degli investimenti, lo sviluppo di policy e processi efficaci, nonché programmi di formazione mirati.	

Temi materiali	Aree di miglioramento	SDGs
Economica		
Protezione e creazione della proprietà intellettuale	Favorire un ambiente di lavoro aperto e premiante nei confronti dell'innovazione, sfruttando le leve e le sinergie offerte dall'integrazione con il Gruppo ION. L'impegno proseguirà anche nella protezione delle tecnologie e delle soluzioni proprietarie.	
Protezione dei dati e della privacy	Adottare le misure e la formazione appropriata a garantire la tutela e la privacy dei dati personali, in conformità alle disposizioni europee in materia di trattamento dei dati personali "GDPR"	
Business Continuity	Mantenere gli elevati standard di affidabilità già raggiunti nei servizi offerti.	
Soddisfazione dei clienti	Implementare ed estendere a tutte le società del Gruppo un questionario di Customer Satisfaction	

Ambientale		
Gestione dei consumi e dell'efficienza energetica	Per migliorare le performance in ambito di gestione dei consumi energetici, Cedacri intende: <ul style="list-style-type: none"> Sensibilizzare il personale riguardo ai consumi dei sistemi IT Rafforzare le pratiche di Green Coding Completare le azioni del piano di gestione obsolescenza dei server Introdurre nuove iniziative e policy, oltre a quelle già in essere, a supporto della mobilità sostenibile 	  
Gestione del mix energetico	Per diversificare ulteriormente il proprio mix energetico, Cedacri intende: <ul style="list-style-type: none"> Incrementare l'approvvigionamento da fonti di energia rinnovabili Incrementare l'autoproduzione dai pannelli fotovoltaici 	  

Temi materiali	Aree di miglioramento	SDGs
Sociale		
Benessere dei dipendenti	Per favorire l'equilibrio tra vita privata e professionale dei propri dipendenti, Cedacri sta valutando di: <ul style="list-style-type: none"> Introdurre ulteriori convenzioni/contributi nel programma di welfare aziendale Introdurre ulteriori iniziative a sostegno del benessere dei dipendenti sul luogo del lavoro (cura estetica degli spazi ambientali, attività salutari...) 	
Attrazione e sviluppo dei talenti	Per attrarre e sviluppare i talenti Cedacri pianifica di: <ul style="list-style-type: none"> Potenziare le iniziative già in atto, ad esempio attraverso il rafforzamento delle partnership con le scuole e le università Migliorare il percorso di "candidate experience" Rafforzare i programmi di formazione 	 
Diversità, equità e inclusione	Introdurre iniziative dedicate alla diversity	 
Fiducia e collaborazione	Intraprendere iniziative mirate a favorire un ambiente di lavoro basato sulla fiducia reciproca e sulla collaborazione tra i dipendenti.	

3. Governance

3.1	CORPORATE GOVERNANCE	44
3.1.1	Modello di governance	44
3.1.2	Chiarezza di ruoli e delle responsabilità	46
3.2	GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ	47
3.2.1	Il Comitato Sostenibilità	47
3.2.2	La policy di sostenibilità	48
3.2.3	La trasparenza sulle performance in ambito sostenibilità	49
3.3	SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI E GESTIONE DEI RISCHI	50
3.3.1	Sistema dei Controlli Interni	50
3.3.2	Sistema di Gestione dei Rischi	51
3.3.3	Reporting dei rischi	52
3.3.4	Gestione responsabile del business	52
3.4	CYBERSECURITY	55



Highlights

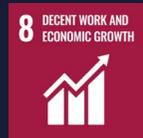


Comitato
Sostenibilità e
referente ESG



3 livelli di
controllo dei rischi
- ERMF

SDGs



A seguito dell'acquisizione nel giugno del 2021 il Gruppo ION è azionista unico. Cedacri ha sviluppato anche una specifica struttura di Governance della Sostenibilità con l'obiettivo di integrare un approccio sostenibile nella gestione dell'organizzazione e nello svolgimento delle attività quotidiane



3.1 CORPORATE GOVERNANCE

3.1.1 Modello di governance

In considerazione della propria struttura organizzativa e delle attività svolte, la Società ha adottato un sistema di amministrazione e controllo cosiddetto tradizionale.

Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci è competente a deliberare, in sede ordinaria e straordinaria, sulle materie alla stessa riservate dalla legge o dallo Statuto.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei poteri di gestione ordinaria e straordinaria della Società ed ha facoltà di compiere atti ritenuti utili ed opportuni per il raggiungimento degli scopi sociali, tranne quelli riservati per legge all'Assemblea dei Soci.

A fine esercizio 2023, il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 membri. Il 28 aprile 2023, l'Assemblea dei Soci ha nominato il dott. Luca Peyrano Presidente del Consiglio di Amministrazione.

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione, come da previsioni statutarie, compete di convocare le riunioni, definire l'ordine del giorno e adoperarsi affinché tutti gli amministratori possano apportare in modo consapevole il pro-

prio contributo alle discussioni del Consiglio di Amministrazione e, quindi, alla formazione delle relative volontà. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione, inoltre, rappresenta legalmente la Società, firmando la corrispondenza e ogni altro documento che richieda l'apposizione della firma sociale. Adotta in caso di urgenza provvedimenti di competenza del Consiglio di Amministrazione. È altresì responsabile delle relazioni con i soci, le Autorità, gli organismi nazionali, sopranazionali e associativi.

Il Presidente del Consiglio assume altresì il ruolo di Executive Chairman, al quale sono delegati poteri gestori e di rappresentanza della Società.

Composizione del Consiglio di Amministrazione della Società al 31 dicembre 2023



Dott. Luca Peyrano
Presidente del Consiglio di Amministrazione

Collegio Sindacale e revisione legale

Il Collegio Sindacale è composto da tre membri effettivi e da due supplenti. Esso è nominato ed opera ai sensi di legge. I sindaci durano in carica per tre esercizi e sca-

dono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica.

Il controllo contabile sulla Società è esercitato da una società di revisione iscritta nell'apposito registro.

Sistema delle deleghe interne con riferimento ai servizi prestati

Le deleghe riferibili ai servizi prestati sono state conferite dal Consiglio di Amministrazione al Presidente del Consiglio di Amministrazione mentre ulteriori poteri, tramite il rilascio di procure, sono stati conferiti al CAO e ai Direttori Generali. Nei limiti delle attribuzioni a ciascuno conferite, coloro che hanno la firma e la rap-

presentanza della Società hanno, altresì, facoltà di nominare procuratori alle liti e ad negotia, questi ultimi per determinati atti o categorie di atti.

Per informazioni più approfondite sul modello di governance e sull'assetto organizzativo di Cedacri, è possibile consultare

il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, disponibile sul sito web della società (<http://www.cedacri.it/cedacri/it/chi-siamo/compliance-231/>).

3.1.2 Chiarezza di ruoli e delle responsabilità

La chiarezza di ruoli e responsabilità è un elemento fondamentale per il successo e l'efficienza dell'organizzazione. Cedacri si impegna a garantire che ogni dipendente comprenda appieno il proprio ruolo, le proprie responsabilità e come queste si inseriscono nel contesto aziendale più ampio. Questo obiettivo viene perseguito attraverso l'adozione delle migliori pratiche del settore, come i programmi di onboarding, feedback regolari ai dipendenti tramite le valutazioni professionali e soprattutto attraverso documentazione specifica, quali organigrammi, funzionigrammi, politiche e regolamenti aziendali.

Dal punto di vista delle Risorse Umane, Cedacri ha introdotto la figura degli HR Business Partner, un ruolo strategico che favorisce l'allineamento tra le aspettative aziendali e i dipendenti. Gli HR Business Partner svolgono una funzione cruciale nei processi di onboarding dei nuovi dipendenti, nell'illustrare la cultura, valori, politiche e procedure aziendali, e nel supporto durante l'intero percorso di carriera con regolari momenti di ascolto.

3.2 GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Dal 2020, Cedacri ha istituito l'attuale struttura di Governance della Sostenibilità, con l'obiettivo di presidiare e orientare i comportamenti e la cultura aziendale sui temi ESG (Environmental, Social e Governance).

Cedacri ha costituito il Comitato Sostenibilità, ovvero un organo direttivo interno dedicato a governare i temi relativi alla sostenibilità considerati rilevanti per l'azienda. Inoltre, è stato designato il referente ESG, che ha la funzione di coordinare e supervisionare la Governance della sostenibilità.

3.2.1 Il Comitato Sostenibilità

Il Comitato è composto da 12 membri: 2 membri del Consiglio di Amministrazione (Executive Chairman e Chief Learning Officer), 3 figure apicali (Direttore Generale Operations and Technology, Chief Administrative Officer e General Counsel) e altri 7 membri provenienti dalle seguenti funzioni aziendali:

- Comunicazione Interna
- Comunicazione e Relazioni Esterne
- Organizzazione, Gestione e HSE
- Acquisti e Real Estate
- Formazione e Sviluppo
- Certificazioni
- Risorse Umane e Organizzazione

Il presidente del Comitato Sostenibilità è l'Executive Chairman; in caso di assenza di tale responsabile, il ruolo viene assunto dal Chief Learning Officer. Qualora l'ordine del giorno lo richiedesse, i membri del Comitato Sostenibilità hanno la facoltà di invitare altri partecipanti per l'approfondimento di temi specifici.

La funzione di Segreteria del Comitato è assicurata dall'unità Comunicazione Interna. Il Segretario assiste il Comitato e il suo Presidente nello svolgimento delle relative attività.

Il Comitato Sostenibilità ha funzioni istruttorie, di natura propositiva, consultiva e attuativa, in conformità con gli standard internazionali, le norme e le regolamentazioni in materia di Governance di Sostenibilità nel settore a cui appartiene Cedacri. In particolare:

- Principi del Global Compact delle Nazioni Unite
- United Nations A/RES/70/1 - Transforming our World: the 2030 Agenda for Sustainable Development (Sustainable Development Goals - SDGs)
- The Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards 2016 ('GRI Standards')
- Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali del Lavoro e le otto Convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO)
- La Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e le successive convenzioni internazionali sui diritti civili e politici e sui diritti economici, sociali e culturali

- Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario pubblicata ai sensi del D.lgs. 254/2016 (DNF)
- AA1000 AccountAbility Principles Standard
- UNI ISO 26000:2010
- COM (2019) 640 final - The European Green Deal
- EU Taxonomy Regulation – 2020/852/EU
- Proposals of Green Claims and Due Diligence Duty Directives 2022-2023
- Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) – 2022/2464/EU
- European Sustainability Reporting Standards (ESRS) – 2023/2772/EU

Il Comitato Sostenibilità è responsabile dei processi, delle iniziative e delle attività tese a presidiare l'impegno della Società per lo sviluppo sostenibile lungo la catena del valore, con particolare riferimento a: aspetti di governance legati alla sostenibilità; salute, benessere e sicurezza delle persone; relazioni con le comunità locali rilevanti per l'azienda; sostenibilità energetica, cambiamento climatico, ed efficienza nell'uso delle risorse.

Nello svolgimento delle proprie funzioni, il Comitato ha la facoltà di accedere alle informazioni e alle funzioni aziendali necessarie per lo svolgimento dei propri compiti, nonché di avvalersi di consulenti esterni, disponendo così di una visione integrale e approfondita dei temi di sostenibilità dell'organizzazione. Inoltre, qualora il Comitato Sostenibilità riscontri eventuali criticità o problemi, è responsabile di segnalarli alle Direzioni competenti e all'Executive Chairman, assicurandosi che le appropriate azioni di rimedio siano perseguite nei tempi definiti.

Infine, il Referente Operativo ESG funge da punto di collegamento tra il Comitato Sostenibilità e le varie funzioni aziendali, coordinando la raccolta e l'analisi dei dati relativi alle performance di sostenibilità. Questa figura è responsabile di monitorare l'implementazione delle iniziative ESG e di supportare il Comitato nella definizione delle strategie di sostenibilità. Il referente ESG collabora strettamente con tutte le funzioni rappresentate nel Comitato, facilitando la comunicazione e l'integrazione delle pratiche sostenibili in tutta l'organizzazione. Inoltre, svolge un ruolo chiave nella preparazione dei report di sostenibilità e nella gestione delle relazioni con gli stakeholder esterni su temi ESG.

ramento continuo dei suoi prodotti e servizi e creando valore condiviso per i suoi stakeholder.

Per la valutazione e la rendicontazione di sostenibilità di impresa, Cedacri utilizza attualmente metriche adottate e riconosciute su scala internazionale. In particolare, l'azienda si basa sugli Standards GRI (Global Reporting Iniziative – GRI), che forniscono un quadro di riferimento consolidato per la misurazione e la comunicazione delle prestazioni sostenibili.

Questo approccio consente una migliore comprensione e valutazione dell'impatto dell'azienda sulla società e sull'ambiente, promuovendo l'attenzione e la responsabilità nelle sue attività.

Parallelamente, l'azienda sta monitorando attentamente l'evoluzione del panorama normativo, in particolare l'introduzione dei nuovi standard EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group), recepiti dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS - 2023/2772/EU).

L'attuale riferimento agli standard GRI è parte di una strategia più ampia, volta a consolidare le basi per una transizione efficace verso i nuovi requisiti di rendicontazione. Questa scelta consapevole permetterà all'azienda di affrontare le imminenti novità normative in modo strutturato e preparato nei prossimi esercizi, proseguendo con la qualità e la completezza della documentazione di sostenibilità.

3.2.2 La policy di sostenibilità

Cedacri ha sviluppato una Policy di Sostenibilità per garantire l'adozione di una visione più ampia volta alla promozione della sostenibilità in tutte le sue attività e processi aziendali, con l'obiettivo di creare un modello di impresa orientato all'innovazione sostenibile e alla competitività responsabile.

Per la creazione di tale modello, promuove azioni per la gestione responsabile delle risorse, l'efficientamento energetico, l'impegno verso la riduzione delle emissioni di carbonio e la tutela dell'ambiente. Cedacri condivide e si ispira ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDG) dell'Agenda 2030 dell'ONU, tra cui: SDG 3 (Salute e Benes-

sere), SDG 4 (Istruzione di Qualità), SDG 5 (Uguaglianza di Genere), SDG 7 (Energia Pulita e accessibile), SDG 8 (Lavoro Dignitoso e Crescita Economica) e SDG 12 (Produzione e Consumi Responsabili).

Cedacri promuove l'integrazione degli SDG nella sua strategia aziendale e nelle sue pratiche operative, mirando al miglio-

3.2.3 La trasparenza sulle performance in ambito sostenibilità

Nel settore finanziario, la trasparenza sui KPI ESG è divenuta fondamentale. Le banche, in particolare, stanno dando sempre più importanza alla sostenibilità dei loro fornitori, in linea con le crescenti aspettative degli investitori e delle autorità di regolamentazione. La capacità di dimostrare pratiche sostenibili e una gestione responsabile dei rischi ESG consente a Cedacri di mantenere relazioni solide con le istituzioni finanziarie e di rafforzare la fiducia dei propri clienti, assicurando al contempo una posizione competitiva sul mercato.

L'analisi di materialità condotta da Cedacri ha evidenziato che la trasparenza sui KPI ESG è un tema di grande rilevanza

per i suoi stakeholder. Istituzioni, clienti, dipendenti, fornitori e comunità locali richiedono informazioni chiare e affidabili sulle performance ambientali, sociali e di governance dell'azienda. Rispondere a queste aspettative è essenziale per mantenere la fiducia degli stakeholder e garantire la centralità della sostenibilità nella strategia e nell'operatività di Cedacri.

Inoltre, Cedacri ha una consolidata storia di attenzione alla sostenibilità, che è ulteriormente cresciuta negli ultimi anni.

La pubblicazione del bilancio rappresenta l'impegno di Cedacri verso una maggiore trasparenza sui KPI ESG e conferma la centralità della sostenibilità nella strate-

gia aziendale. Il documento include informazioni quantitative e qualitative sia sui temi materiali sia su altri ambiti ritenuti rilevanti, fornendo una visione dettagliata delle aree chiave di impatto e delle misure adottate per migliorare le performance di sostenibilità. Peraltro, l'adozione di un approccio "in accordance with" GRI garantisce che la rendicontazione sia in linea con gli standard internazionali e le esigenze informative degli stakeholder.

3.3 SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI E GESTIONE DEI RISCHI

Cedacri si è dotata di un Sistema dei controlli interni e gestione dei rischi che mira a individuare, prevenire e gestire gli aspetti di rischio relativi allo svolgimento dell'attività aziendale.

Dal 2016 è stata istituita in Cedacri la funzione del Risk Manager che ha la responsabilità di supportare il Management nella definizione del corretto profilo di rischio dell'azienda e di definire, implementare e coordinare le politiche aziendali di gestione del rischio, lavorando in continuo contatto con le strutture operative, commerciali e di staff.

Cedacri ha concluso un progetto di complessiva ridefinizione e rafforzamento del framework del Sistema dei Controlli Interni e Gestione del Rischio (SCIGR). Il progetto ha avuto lo scopo di ridefinire l'assetto organizzativo in essere, al fine di adeguarlo al processo di crescita della società. Il Sistema dei Controlli Interni risultante ha comportato la ridefinizione dell'assetto e delle attività delle Funzioni Aziendali di Controllo di 2° livello (Compliance, Risk Management, CISO) e di 3° livello (Internal Auditing).

3.3.1 Sistema dei Controlli Interni

Il Sistema dei Controlli Interni e Gestione del Rischio (SCIGR) indica l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte ad assicurare il corretto funzionamento e il buon andamento dell'impresa ovvero finalizzate ad un'effettiva ed efficace identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, al fine di contribuire ad una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi prefissati, nonché al successo sostenibile della Società.

I controlli coinvolgono, con diversi ruoli, gli Organi Amministrativi e di Controllo, l'Organismo di Vigilanza 231, il Top Management, l'insieme delle funzioni aziendali

cui sono stati affidati compiti di controllo di secondo e terzo livello (c.d. Funzione Aziendale di Controllo o FAC) e tutto il personale della Società, nonché la società esterna di revisione.

Le FAC sono così articolate:

- Internal Auditing è la funzione aziendale responsabile dell'Audit del gruppo Cedacri;
- Compliance è la funzione aziendale responsabile del controllo sulla normativa esterna (eteroregolamentazione) e quella interna (autoregolamentazione) del gruppo Cedacri;

- Risk Management è la funzione aziendale responsabile della definizione ed implementazione della policy Enterprise Risk Management del gruppo Cedacri;

- Chief Information Security Officer (CISO) è la funzione aziendale responsabile della definizione ed aggiornamento del framework di sicurezza nonché di verifiche del suo stato di effettiva implementazione all'interno del gruppo Cedacri.

3.3.2 Sistema di Gestione dei Rischi

Cedacri si impegna ad allineare e adattare il proprio modello di gestione dei rischi ai principi e alle normative che regolano il settore degli intermediari finanziari vigilati. Questo processo include un continuo coinvolgimento delle banche clienti tramite sessioni di confronto e negli organismi tecnici.

Cedacri ha formalizzato e realizzato un ERMF – Enterprise Risk Management Framework (Sistema Aziendale di Gestione dei Rischi), che individua la gerarchia dei rischi rilevanti per Cedacri e definisce il framework di gestione, intesi come l'insieme di policy, procedure, regolamenti, altra normativa interna, indicatori, metodi e metriche per identificare e gestire le singole tipologie di rischio.

La classificazione dei rischi di natura finanziaria e non-finanziaria, è realizzata attraverso una struttura gerarchica su 3 livelli:

1° livello - Principal Risks, ovvero le categorie generali di rischio tipicamente presenti in Cedacri per la natura delle sue attività, in grado di condizionare in maniera significativa il raggiungimento degli obiettivi di business.

In questo livello di classificazione sono ricomprese 3 tre tipologie di rischio:

- **Rischi Finanziari.** Si riferisce alle perdite derivanti dalle transazioni commerciali e finanziarie connesse alle attività aziendali: vendita/acquisto di beni e servizi transazioni finanziarie per il finanziamento o per l'investimento;
- **Rischi Operativi.** Si riferisce alle perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure derivanti da eventi esterni;
- **Altri Principal Risk.** Si riferisce a perdite derivanti dalla manifestazione di rischi non riconducibili a quelli di natura finanziaria o di natura operativa

2° livello - Key Risk. Ogni Key Risk identifica una fattispecie di rischio omogenea, chiaramente distinguibile dalle altre e capace di rappresentare delle macrocategorie rappresentative dei processi produttivi e gestionali operati da Cedacri. A titolo di esempio, si riportano nel seguito i Key Risk più significativi per categoria di Principal Risk:

- **Rischio Finanziario.** Rischio di Credito, Rischio di Liquidità, Rischio di Tasso di interesse, Rischio di cambio, etc.;
- **Rischio Operativo** sono: Rischio IT, Rischio Fornitori, Rischio Sicurezza delle Informazioni, Rischio Sicurezza Fisica, Rischio Legale, Rischio Fiscale, etc.;
- **Altri Principal Risk.** Rischio Reputazionale, Rischio Strategico, etc.

3° livello - Minacce/Threats – Nell'ambito di ciascun Key Risk, il 3° livello di classificazione del rischio individua le modalità tipiche in cui si articolano le possibili fattispecie in cui il rischio si può manifestare e rispetto alle quali si possono identificare misure tecniche ed organizzative di prevenzione e/o di mitigazione.

Per alcuni key risk di natura operativa sono stati sviluppati processi di controllo di secondo livello che realizzano le finalità dell'ERMF (es. Rischio IT, Sicurezza delle Informazioni, Sicurezza Fisica, Fornitori). Per le altre tipologie di rischio, i processi di valutazione/misurazione di secondo livello sono in fase di definizione.

3.3.3 Reporting dei rischi

Il reporting dei rischi di natura finanziaria avviene nell'ambito dell'informativa periodica predisposta dalla Direzione Amministrazione verso gli Organi Sociali e gli altri stakeholder (Bilancio, Relazione sulla Gestione).

Per il rischio operativo/IT con frequenza trimestrale, viene eseguito il processo di analisi i cui risultati sono condivisi con gli istituti clienti nell'ambito del Comitato IT Risk. In particolare, la documentazione prodotta al termine del ciclo di analisi riporta:

- i risultati del processo di analisi e delle relative determinanti;
- il piano di trattamento del rischio, che elenca le principali iniziative intraprese a fronte dei rischi emergenti segnalati dall'analisi;
- gli incidenti informatici occorsi nell'ultimo trimestre;
- dati ed informazioni in formato tabellare utilizzabili dagli istituti per loro successive necessità di analisi e reporting.

3.3.4 Gestione responsabile del business

Cedacri è impegnata nel perseguire la correttezza delle proprie attività d'impresa. Gli interventi normativi, in particolare il D.lgs. 231/01 sulla responsabilità amministrativa delle società per gli illeciti com-

messi dai propri esponenti, dipendenti e collaboratori, hanno reso indispensabile codificare i principi di legittimità, lealtà, correttezza e trasparenza, in base ai quali deve essere conformata la condotta di

tutti i soggetti che si trovano a operare con l'organizzazione. Cedacri persegue una gestione responsabile delle proprie attività di business attraverso i seguenti strumenti.

Codice etico

Il Codice Etico adottato raccoglie in modo ufficiale e organico l'insieme dei principi di comportamento perseguiti dalle società del Gruppo nei confronti dei principali portatori di interesse, orientando i diversi soggetti sulle linee di condotta da seguire e su quelle da evitare, individuando

le responsabilità e le eventuali conseguenze in termini di sanzioni. Il modello organizzativo e le procedure interne adottate da Cedacri per lo svolgimento delle sue attività si conformano alle regole contenute nel Codice Etico.

L'etica nell'attività imprenditoriale è approccio di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità di un'azienda verso gli azionisti, verso i clienti ed i fornitori e, più in generale, verso l'intero contesto sociale nel quale la stessa opera.

Prevenzione dei conflitti di interesse

Nell'assunzione delle decisioni e delle scelte imprenditoriali, Cedacri persegue il migliore interesse dell'azienda stessa. In

linea con il Codice Etico, ogni esponente della società e destinatario del Codice Etico è tenuto a evitare tutte le situazioni che

possano pregiudicare la sua imparzialità di giudizio nei confronti di Cedacri, di altri dipendenti, di clienti, di fornitori.

Prevenzione dei fenomeni di corruzione

L'organo interno preposto alla valutazione e gestione dei rischi legati alla corruzione è l'Organismo di Vigilanza (OdV 231). Le procedure mediante le quali sono normate le politiche in materia di anticorruzione sono contenute nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001, e fanno riferimento in particolare a:

- Art. 25 – Corruzione
- Art. 25 – Corruzione in atti giudiziari
- Art. 25 ter – Corruzione tra privati

Per informazioni più approfondite sul modello di governance e sull'assetto organizzativo di Cedacri orientato alla prevenzione

ne delle fattispecie di reato che possono configurare responsabilità amministrativa, è possibile consultare il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, disponibile sul sito web della società (<https://www.cedacri.it/cedacri/it/chi-siamo/compliance-231/index.html>)

Comunicazione di condotte illecite (whistleblowing)

Oltre a promuovere strumenti per prevenire e scoprire condotte illecite o in violazione dei principi etici, Cedacri incoraggia legali rappresentanti, amministratori, dirigenti, dipendenti e terzi a segnalare violazioni rilevanti. È stato a tal fine attivato un sistema di whistleblowing, canale presente sul portale aziendale per segnalazioni interne, anche anonime, di potenziali violazioni delle previsioni del codice etico e del modello organizzativo. Cedacri garantisce la confidenzialità dell'identità del Segnalante e qualsiasi altra informazione da cui può evincersi, direttamente o indirettamente, tale identità senza il consenso espresso della stessa persona

segnalante. È altresì tutelata la riservatezza delle informazioni contenute nelle segnalazioni in ogni fase del processo di segnalazione, nei limiti in cui l'anonimato e la riservatezza siano opponibili in base alle norme di legge; le misure a tutela della riservatezza del Segnalante sono volte, tra l'altro, a garantire che lo stesso non sia soggetto ad alcuna forma di ritorsione. Le segnalazioni possono riguardare violazioni del Codice Etico, condotte illecite ai sensi del D. Lgs. 231/2001, violazione delle leggi antitrust, corruzione, conflitti d'interesse, frodi societarie, molestie e illeciti amministrativi, contabili, civili o penali.

Nel corso del 2023, non sono stati segnalati episodi di corruzione, conflitti di interesse, concorrenza sleale e inosservanza di leggi in campo sociale ed economico. Non sono state inoltre registrate azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche nei confronti dell'azienda.

Per maggiori informazioni si rimanda alla pagina internet <https://www.cedacri.it/cedacri/it/chi-siamo/whistleblowing/>



3.4 CYBERSECURITY

La cybersecurity è emersa come un tema prioritario dall'analisi di materialità condotta. Per mitigare il rischio operativo, con particolare riferimento al rischio ICT, Cedacri adotta misure preventive basate su analisi e valutazione dei rischi, seguite dall'implementazione di azioni correttive. Inoltre, vengono attivate polizze assicurative a copertura dei rischi cyber, limitando così le conseguenze di eventuali incidenti.

L'analisi degli attacchi informatici del 2023 evidenzia come il ransomware rappresenti il tipo di attacco più frequente, seguito da vulnerabilità non risolte, furto di credenziali e attacchi alla supply chain. In questo contesto:

- I gruppi criminali continuano a impiegare ransomware come principali strumenti di attacco.
- I cyber criminali agiscono sempre più rapidamente, sfruttando opportunisticamente le vulnerabilità e le finestre temporali tra il loro rilevamento e la loro mitigazione.
- Si prevede un aumento degli attacchi su Virtual Private Network (VPN).
- Si prevede che le terze parti saranno frequentemente utilizzate come vettori di attacco.

Nel corso dell'anno, Cedacri ha:

- Rafforzato il modello operativo del SOC (Centro di Sicurezza Operativo) in termini di fornitori e tecnologie utilizzate.
- Potenziato le attività di gestione delle minacce, aumentando le fonti informative e intensificando le notifiche alle strutture operative.
- Introdotto un modello di analisi delle vulnerabilità più preciso, consentendo un rafforzamento e miglioramento del processo di patching.
- Consolidato un percorso di standardizzazione che ha previsto l'adozione di tecnologie di sicurezza uniformi per tutto il Gruppo ION. A titolo di esempio, si citano soluzioni di antimalware avanzato per il rilevamento proattivo di minacce emergenti, esercizi di penetration test periodici per valutare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate, nonché percorsi di formazione e awareness su temi cybersecurity comuni.
- Intensificato i controlli sulle terze parti per fare fronte ai rischi cyber introdotti dalla supply chain.

Nel 2023, Cedacri ha investito oltre 5 milioni di euro in cybersecurity, registrando un aumento di quasi il 20% rispetto al 2022.

Cedacri intende proseguire in questo percorso di estrema attenzione all'ambito della cybersecurity, continuando a investire per l'adeguamento dei propri sistemi e la tempestività degli aggiornamenti.

5.309
mln€
Investimenti in
Cybersecurity 2023

4. Sostenibilità Economica

4.1	VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	59
4.1.1	Lo scenario macroeconomico	59
4.1.2	I risultati economici di Cedacri*	60
4.1.3	La determinazione e la distribuzione del valore economico generato	60
4.2	CLIENTI	61
4.2.1	Chi sono i clienti	61
4.2.2	La soddisfazione dei clienti	62
4.3	RESILIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO	65
4.3.1	Business continuity	65
4.3.2	Protezione dei dati e della privacy	66
4.3.3	Creazione e protezione della proprietà intellettuale	67
4.3.4	Certificazioni	68

Highlights



Oltre **550 milioni €** valore economico generato



250+ clienti

Nel corso degli ultimi anni Cedacri è cresciuta con un CAGR del fatturato del 6,7% dal 2020, confermandosi tra le aziende leader nella fornitura di prodotti e servizi informatici alle banche e alle istituzioni finanziarie.



315 momenti di ascolto con i clienti (Service Management Review)

SDGs



4.1 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

4.1.1 Lo scenario macroeconomico

Nel 2023, l'economia mondiale ha subito un rallentamento con un ulteriore indebolimento a fine anno. Negli Stati Uniti, la crescita dei consumi ha mostrato segni di rallentamento, mentre in Cina la crisi del settore immobiliare ha frenato la crescita economica. Gli scambi internazionali hanno subito una moderazione a causa della debolezza della domanda globale e delle strette monetarie. Le previsioni dell'OCSE indicano un rallentamento della crescita del PIL globale al 2,7% nel 2024. Le proiezioni degli esperti dell'Eurosistema prevedono un'accelerazione del PIL dell'area euro allo 0,8% nel 2024 e all'1,5% nel biennio 2025-26, mentre per l'Italia, la Banca d'Italia stima una crescita dello 0,6% nel 2024 e dell'1,1% nei due anni successivi, con un'economia che nel 2023 ha risentito dell'inasprimento delle condizioni creditizie e dei prezzi energetici elevati.

In questo contesto economico caratterizzato da elevata incertezza, è fondamentale considerare l'evoluzione del quadro normativo, in particolare nel settore tecnologico. L'entrata in vigore del Digital Operational Resilience Act (DORA) e la prossima approvazione dell'AI Act da parte dell'Unione Europea rappresentano due tappe fondamentali verso un conso-

lidamento e un'armonizzazione dei requisiti di cybersecurity a livello europeo, con un impatto significativo sui settori finanziario e tecnologico.

Cedacri continua a investire con l'obiettivo di offrire ai propri clienti servizi tecnologicamente avanzati, affidabili e conformi alle normative vigenti, che li supportino nel percorso di digitalizzazione e nel raggiungimento dei loro obiettivi di business. A titolo esemplificativo, tra i test di resilienza digitale si possono citare vulnerability assessment continui e automatizzati, esercizi di penetration test condotti regolarmente per anticipare le minacce emergenti, attività di "red teaming" focalizzate sull'identificazione di nuove vulnerabilità e pianificazione di risposta agli incidenti basata su scenari di attacco realistici.

“Cedacri continua a investire con l'obiettivo di offrire ai propri clienti servizi tecnologicamente avanzati, affidabili e conformi alle normative vigenti”

4.1.2 I risultati economici di Cedacri*



Cedacri negli ultimi anni è cresciuta con un CAGR del 6,7% dal 2020, superando i 480 milioni di euro di ricavi netti e i 180 milioni di Margine Operativo Lordo/EBITDA.**

4.1.3 La determinazione e la distribuzione del valore economico generato

Nel 2023, Cedacri ha generato oltre 550 milioni di euro di valore economico, includendo i ricavi delle vendite e delle prestazioni, gli incrementi nel valore delle immobilizzazioni, altri ricavi e proventi netti, proventi da partecipazioni e proventi finanziari.

fatti, la misura evidenzia il beneficio economico generato dall'attività dell'azienda a favore degli stakeholder, i quali, da un lato, contribuiscono in modo diretto alla produzione della ricchezza economica aziendale, dall'altro, partecipano alla sua distribuzione.



Nel corso del 2023, il valore economico complessivamente distribuito da Cedacri ammonta al 72% del valore economico generato.

Questo indicatore, che include la remunerazione dei fattori di produzione, come i salari dei dipendenti, gli interessi sui prestiti, i dividendi agli azionisti e gli investimenti in ricerca e sviluppo, rappresenta il principale collegamento tra il Bilancio di Sostenibilità e il Bilancio di Esercizio. In-

**I dati fanno riferimento al Bilancio Consolidato Cedacri 2023, comprendente anche le società estere del Gruppo*

4.2 CLIENTI

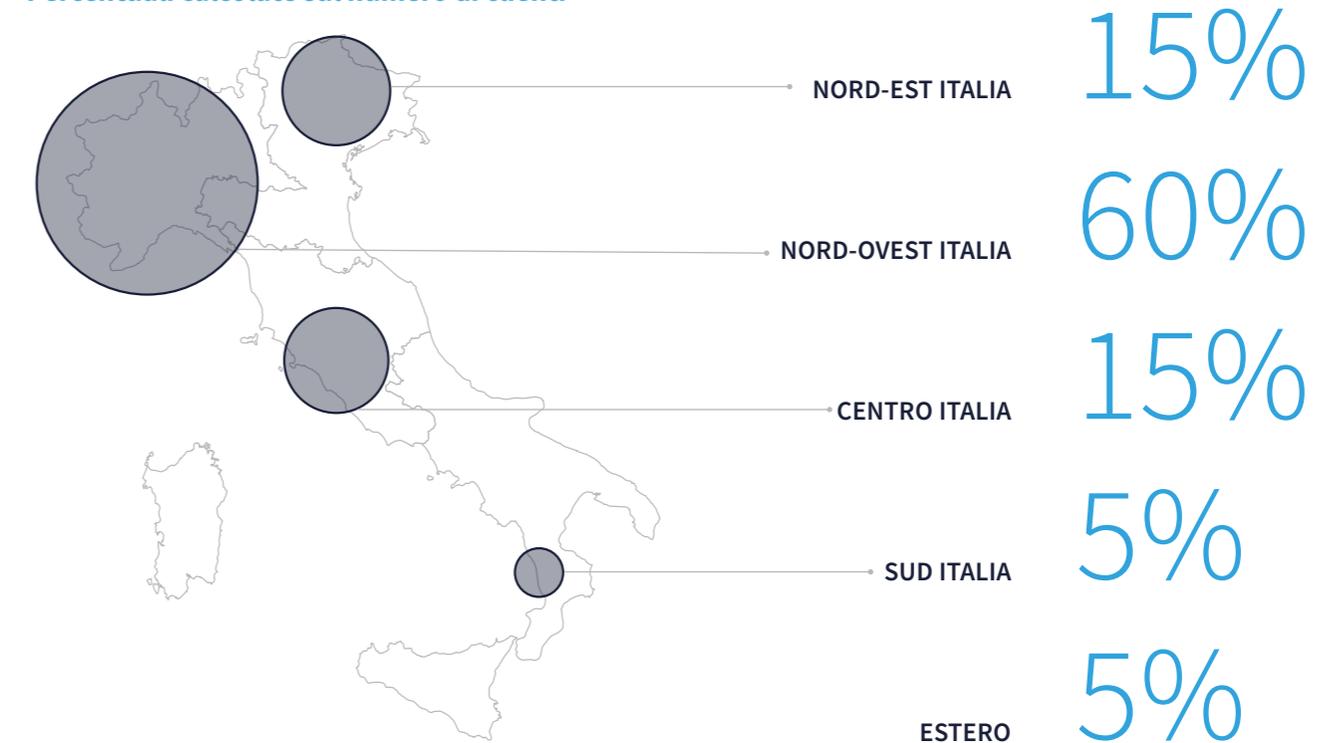
4.2.1 Chi sono i clienti

Cedacri supporta oltre 250 clienti, principalmente aziende appartenenti al settore dei Financial Services, con una prevalenza di banche operanti in Italia, prevalentemente nel Nord della penisola, con oltre il 60% dei clienti serviti situati nell'area Nord-Ovest.

mente nel Nord della penisola, con oltre il 60% dei clienti serviti situati nell'area Nord-Ovest.

All'interno del portafoglio clienti circa il 5% della clientela ha sede all'estero in Paesi europei.

Percentuali calcolate sul numero di clienti



Nel 2023, a causa delle condizioni di elevata volatilità e incertezza, le banche hanno registrato un significativo aumento dell'esposizione ai rischi, in un contesto di trasformazione che segue due principali direttrici:

- la diffusione delle tecnologie digitali, che sta portando un cambiamento profondo nella domanda e nell'offerta di prodotti e servizi bancari, richiedendo agli istituti investimenti in innovazione e modernizzazione delle infrastrutture informatiche;
- l'adeguamento alle aspettative di vigilanza in materia di valutazione e gestione dei rischi climatici, che impone progressivi obblighi informativi sul livello di sostenibilità dei propri clienti.

4.2.2 La soddisfazione dei clienti

Cedacri eroga i propri servizi con l'obiettivo di soddisfare e anticipare le esigenze dei clienti, offrendo soluzioni tecnologicamente avanzate e conformi alle normative vigenti. Pertanto, l'azienda ha rafforzato le attività di ascolto dei clienti, al fine di comprendere meglio le loro esigenze e di individuare eventuali discrepanze tra le aspettative e i servizi forniti.

Inoltre, la soddisfazione dei clienti è emersa come tema prioritario dall'analisi di materialità, evidenza che a giudizio di tutti gli stakeholder di Cedacri la soddisfazione dei clienti riveste ruolo centrale per la creazione di rapporti di fiducia stabili e duraturi.

L'impegno di Cedacri

Cedacri sviluppa iniziative volte a coinvolgere attivamente i propri clienti, tra cui l'organizzazione di eventi in presenza e in modalità virtuale.

Un esempio significativo è stato l'evento "Cedacri Forum", tenutosi nel 2023 a Cernobbio, al quale sono stati invitati tutti i principali clienti di Cedacri. Inoltre, nel corso dell'anno, Cedacri ha organizzato altri incontri specifici come il "Product Advisory Board" (PAB) per l'innovazione e il "Compliance Advisory Board" (CAB) dedicato al piano di compliance.

Cedacri organizza i Product Advisory Board trimestralmente, estendendo la partecipazione a tutti i clienti della community, con l'obiettivo di:

- identificare le sfide tecnologiche e competitive;
- fornire visibilità dei nuovi prodotti in via di sviluppo;
- monitorare l'evoluzione del piano di innovazione;
- revisionare le tecnologie e metodologie utilizzate.

Durante i PAB si condividono i trend di innovazione e le sfide del settore bancario e finanziario, e si raccolgono feedback sulla roadmap di innovazione di Cedacri.

I Compliance Advisory Board vengono organizzati con periodicità trimestrale al fine di migliorare la capacità di Cedacri di rispondere ai bisogni dei clienti in ambito di compliance normativa. Nei Compliance Advisory Board vengono coinvolti i responsabili Compliance e AML dei clienti in full outsourcing di Cedacri e, attraverso l'analisi del contesto normativo e il confronto continuo tra i partecipanti, viene costruita la roadmap regolamentare proponendo l'evoluzione delle procedure, dei servizi e prodotti utili ai compliance team per soddisfare le disposizioni normative e regolamentari.



UN ANNO DI ION

Luglio 2022
MuDEC, Milano



PRODUCT ADVISORY BOARD (PAB)

Cadenza trimestrale



COMPLIANCE ADVISORY BOARD (CAB)

Cadenza trimestrale

Service Management Reviews (SMR)

315

SERVICE MANAGEMENT REVIEWS

36

BANCHE COINVOLTE

13

SERVICE MANAGERS

Inoltre, per poter intercettare tutte le necessità della clientela e seguirne l'evoluzione, Cedacri ha istituito le "Service Management Review (SMR): un confronto periodico bilaterale con ciascun cliente, solitamente con cadenza mensile, atto a tracciare le esigenze operative e a condire le azioni necessarie a soddisfarle. Le Service Management Review vengono organizzate in presenza o online, e prevedono numerosi momenti di ascolto strutturato.

Nel 2023, Cedacri ha svolto 315 Service Management Review, coinvolgendo 36 banche, principalmente clienti di Cedacri S.p.A., e facendo affidamento su un team di 13 Service Manager dedicati. Tramite le SMR, sono state raccolte più di 1300 segnalazioni su vari ambiti (di servizio, legale, commerciale, normativo, ...), principalmente di carattere informativo o legate a progetti in essere, e identificati più di 2.100 task operativi da completare.

+1.300

RICHIESTE RICEVUTE

+2.100

TASK OPERATIVI DEFINITI

Instant feedback

In aggiunta, Cedacri ha introdotto meccanismi di instant feedback su aspetti gestionali relativi ai prodotti e servizi offerti, monitorando ogni singola interazione e/o richiesta di supporto di un cliente. Grazie

a questi meccanismi, raccoglie informazioni dettagliate sulle esigenze dei propri clienti e risponde prontamente alle loro richieste, contribuendo a consolidare la relazione di fiducia.

Segnalazioni di intervento

-38%

TOTAL INCIDENTS

-13%

MEAN TIME TO RESPOND

Con l'obiettivo di potenziare l'efficacia e l'affidabilità dei propri prodotti e del servizio erogato ai clienti, Cedacri utilizza un sistema di classificazione per la gestione delle segnalazioni di intervento. In particolare, le segnalazioni ricevute vengono categorizzate in base alla loro urgenza, attraverso una scala graduata da 1 (indican- te un intervento urgente) a 4 (intervento a bassa urgenza).

A seguito dell'ingresso di Cedacri in ION, sono stati dedicati considerevoli sforzi al fine di ottimizzare le performance, concentrandosi l'attenzione sulla pronta risoluzione delle richieste di intervento e sulla riduzione dei tempi di risposta. I risultati di tale impegno sono chiaramente visibili con una riduzione del 38% delle segnalazioni e, inoltre, con una riduzione del tempo di risposta medio del 13%.

Ticket E ITG

Inoltre, Cedacri ha implementato un sistema di gestione delle richieste di assistenza che permette di rispondere prontamente ai propri clienti e monitorare il livello di soddisfazione con cui tali richieste sono gestite.

I risultati ottenuti da queste iniziative sono positivi, con il 99% dei rispondenti che si dichiara soddisfatto degli interventi operativi erogati da Cedacri (ticket). Questo elevato livello di soddisfazione testimonia l'efficacia delle azioni intraprese per rispondere alle esigenze dei clienti e garantire un servizio di qualità.

A partire dal 2023, Cedacri monitora anche il livello di soddisfazione dei clienti relativamente ai singoli progetti (denominati ITG), ovvero richieste in ambito IT che riguardano progetti di diversa natura (es. realizzazione di nuove soluzioni, richiesta di nuovi prodotti e servizi o di attivazione di servizi disponibili, migrazione dati da altri sistemi, etc.). Anche su questo ambito, la survey condotta ha mostrato risultati molto positivi, con il 93,9% dei clienti che si dichiara soddisfatto.

	2023	2022
Clienti soddisfatti - ticket	99,2%	98,8%
Clienti soddisfatti - ITG	93,9%	n.a.

Impegno futuro

Per garantire un costante miglioramento dell'esperienza dei clienti, Cedacri pianifica di arricchire la misurazione della Customer Satisfaction attraverso un processo strutturato che prevede la distribuzione di questionari contenenti domande mirate sui prodotti e servizi offerti. Tale misura-

zione sarà effettuata attraverso il parametro del Net Promoter Score (NPS), volto a catturare nel complesso la soddisfazione dei clienti e a completare quindi le osservazioni effettuate da Cedacri sulla soddisfazione relativa alle richieste operative.

4.3 RESILIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.3.1 Business continuity

La Business Continuity emerge come tema rilevante dall'analisi di materialità condotta. Questo riconoscimento sottolinea l'importanza di garantire la resilienza e l'affidabilità delle operazioni aziendali, anche in presenza di eventi imprevisi o condizioni avverse.

La continuità operativa dei clienti è strettamente legata alla costante operatività dei data center, rendendo la Business Continuity una componente cruciale per i clienti e quindi per la strategia aziendale di Cedacri.

Cedacri continua a potenziare la sua infrastruttura tecnologica per rendere la continuità operativa dei servizi sempre più robusta. L'architettura è basata su principi di ridondanza geografica e di alimentazione, al fine di garantire un livello elevato di affidabilità e ridurre al minimo la probabilità di accadimento di interruzioni delle attività aziendali.

Il Business Continuity Plan (BCP) di Cedacri viene aggiornato annualmente per affrontare scenari di crisi emergenti. Questo documento include le misure organizzative, le regole, le risorse e luoghi identificati per offrire la continuità dei servizi ai clienti in caso di interruzione. Il BCP non solo descrive scenari di disastro aggiornati e i criteri per la loro identificazione, ma fornisce anche indicazioni per l'attivazione del processo di recovery. Inoltre, definisce la struttura organizzativa per la gestione delle crisi con una delineazione dei ruoli e delle responsabilità fino alla risoluzione delle anomalie. Il piano è redatto in coerenza con le più recenti normative del settore di riferimento.

Cedacri ha intensificato i suoi sforzi per affrontare e mitigare i rischi fisici associati. L'azienda ha implementato policy e procedure rigorose, nel rispetto delle normative sulla sicurezza e la prevenzione sui luoghi di lavoro. La strategia di Cedacri

si basa su una stretta collaborazione con enti e autorità di sicurezza e protezione, sia a livello locale che nazionale. Questo approccio permette all'azienda di rimanere all'avanguardia nell'adozione delle migliori pratiche, implementando misure innovative per salvaguardare i propri dipendenti e le infrastrutture aziendali di fronte a scenari di rischio in evoluzione.

Grazie a questa attenzione alla Business Continuity, Cedacri ha potuto dimezzare le interruzioni di business nel 2023, riducendole a 6, con un importante miglioramento anche nella durata media.

	2023	2022
Numero di interruzioni delle attività di business non pianificate	6	12
Durata media delle interruzioni (giorni)	0,1	0,24

4.3.2 Protezione dei dati e della privacy

La protezione della privacy e dei dati è fondamentale per Cedacri poiché consolida il rapporto di fiducia con i propri clienti e partner, protegge le informazioni sensibili e consente di mantenere la conformità alle normative vigenti. Questo impegno è particolarmente rilevante, come evidenziato dagli elevati voti ricevuti nell'analisi di materialità, riflettendo l'importanza attribuita dagli stakeholder a questi temi.

In conformità alle disposizioni del Regolamento 2016/679 dell'Unione europea in materia di trattamento dei dati personali (General Data Protection Regulation

o "GDPR"), Cedacri adotta misure per garantire la tutela dei dati personali in relazione ai quali agisce come titolare e responsabile del trattamento nello svolgimento delle proprie attività.

Per prevenire le minacce informatiche e proteggere i dati personali, a livello di Gruppo sono state redatte policy che, regolamentano i processi di sicurezza aziendali, in conformità con la certificazione ISO 27001, standard internazionale per la gestione della sicurezza delle informazioni.

Nel corso del 2023, Cedacri ha rafforzato programmi di formazione per i propri dipendenti, introducendo corsi con test intermedi e finali, che permettono il miglioramento delle competenze in materia di protezione dei dati.



“Grazie allo specifico programma di formazione progettato per i nostri dipendenti, abbiamo promosso in tutta l’organizzazione la consapevolezza sull’importanza di cybersecurity e data protection per affrontare le sfide della sicurezza digitale”

● Giuliano Merlo - Chief Information Security Officer

4.3.3 Creazione e protezione della proprietà intellettuale

La creazione e la protezione della proprietà intellettuale sono cruciali per le aziende tecnologiche come Cedacri in quanto rappresentano un elemento chiave per l'innovazione e la competitività. Investire nella proprietà intellettuale favorisce lo sviluppo di nuove tecnologie e prodotti, promuovendo la crescita aziendale e attirando talenti.

L'inclusione di Cedacri nel Gruppo ION ha apportato significativi vantaggi, soprattutto in termini di innovazione tecnologica e accesso a nuove competenze. Il piano di investimenti del Gruppo ha continuato a focalizzarsi sull'evoluzione dell'infrastruttura applicativa e tecnologica, espandendo le soluzioni verticali offerte, migliorandone l'architettura informatica e le modalità di erogazione dei servizi.

Cedacri ha implementato un sistema di sicurezza informatica volto a proteggere il proprio patrimonio intellettuale. Questo sistema si fonda su una strategia proattiva che prevede un costante monitoraggio del "threat landscape" e l'adozione di misure preventive. Il cuore del sistema è rappresentato da un SOC (Security Operations Center) specializzato e da un modello di analisi delle vulnerabilità, in grado di identificare tempestivamente le potenziali minacce e di attivare le contromisure necessarie. L'azienda ha inoltre investito in un processo di patching automatizzato e in soluzioni di sicurezza all'avanguardia per garantire la massima protezione dei dati sensibili e delle infrastrutture IT

Questa strategia integrata consente a Cedacri di affrontare le sfide poste dall'evoluzione del panorama delle minacce informatiche, garantendo la continuità operativa e la tutela degli asset digitali.

=



4.3.4 Certificazioni

Le numerose certificazioni sono a garanzia dell'elevato standard di qualità dei servizi offerti dalle legal entities del gruppo Cedacri.

Tali certificazioni evidenziano come l'organizzazione si attenga a rigorosi parametri di qualità, sicurezza e conformità descritti brevemente nella tabella seguente.



Certificazione	Descrizione	Legal Entity
ISO 9001:2015	Standard di gestione della qualità per l'erogazione regolare di prodotti e servizi alla clientela.	Cedacri S.p.A. CAD IT S.p.A. SiGrade C-GLOBAL DOCUGEST
ISO 20000-1: 2018	Standard per l'implementazione e il miglioramento continuo di sistemi di gestione dei servizi.	Cedacri S.p.A.
ISO 27001:2013	Standard per la gestione della sicurezza dei sistemi di informazione.	CAD IT S.p.A. CESBE S.r.l. C-GLOBAL
ISO 27001:2022	Standard per la gestione della sicurezza dei sistemi di informazione.	Cedacri S.p.A.
ISO 45001: 2018	Standard per la gestione di sistemi di salute e sicurezza sul luogo di lavoro e dei relativi rischi.	CAD IT S.p.A. CESBE S.r.l.
PCI DSS 3.2.1	Payment Card Industry Data Security Standard - Standard di sicurezza nell'industria delle carte di pagamento per la protezione dei dati dei titolari.	Cedacri S.p.A. C-GLOBAL
SWIFT Service Bureau standard certification	Provider Security Controls Framework v2022 - Standard operativi volti a garantire la qualità, la sicurezza e l'affidabilità dei Service Bureau.	Cedacri S.p.A.
Regolamento EIDAS (UE) 910/2014	Requisiti per i servizi fiduciari di emissione di certificati qualificati di firma digitale - AgID.	Cedacri S.p.A.

Cedacri intende proseguire con il suo impegno nel rafforzamento del corpo di certificazioni: ha pianificato per la fine del 2024, per le aziende del Gruppo già certificate ISO 27001:2013, il passaggio alla conformità rispetto alla più recente versione ISO 27001:2022.

5. Sostenibilità Ambientale

5.1	GESTIONE DEI CONSUMI ENERGETICI	74
5.1.1	L'impegno di Cedacri	74
5.1.2	Il mix energetico e i consumi	76
5.1.3	Le emissioni di CO2	77
5.1.4	Impegno futuro	81
5.2	GESTIONE DEI RIFIUTI	82
5.2.1	L'impegno di Cedacri	82
5.2.2	I rifiuti prodotti	84
5.2.3	Impegno futuro	85

Highlights



57% dell'energia elettrica acquistata generata da fonti energetiche rinnovabili;



+1 °C temperatura datacenter per ridurre il consumo energetico del raffreddamento delle

Cedacri si impegna attivamente nella gestione dei consumi energetici e del mix energetico per ridurre l'impatto ambientale delle sue operazioni. Cedacri è consapevole che dai suoi Data Center derivano rilevanti consumi energetici e, per questo, ha completato azioni di sostituzione dei server obsoleti e di acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili. Inoltre, Cedacri ha installato pannelli fotovoltaici contribuendo alla produzione di energia pulita. Questi sforzi riflettono la forte attenzione dell'azienda verso la sostenibilità ambientale e la riduzione delle emissioni di gas serra.



99% dei rifiuti prodotti destinati al recupero



34.000 kWh di energia elettrica prodotta nel 2023 dai pannelli fotovoltaici installati

SDGs



Cedacri continua a dimostrare il suo impegno verso la sostenibilità ambientale e la tutela del territorio in cui opera, perseguendo l'obiettivo di ridurre il proprio impatto ambientale attraverso l'implementazione di pratiche sostenibili.

In linea con le più recenti normative nazionali e internazionali, Cedacri ha intensificato i suoi sforzi per ottimizzare i consumi energetici, minimizzare le emissioni e gestire responsabilmente i rifiuti prodotti. L'azienda mantiene la sua conformità all'Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A), che, unita al rispetto delle norme ambientali, guida Cedacri in un processo di miglioramento continuo, consentendo un monitoraggio accurato e una gestione sempre più efficace degli impatti ambientali.

Nello svolgimento delle sue attività, Cedacri ha individuato gli ambiti su cui focalizzare il proprio impegno:

- Il **consumo di energia elettrica** sostenibile per alimentare le Server Farm e le apparecchiature elettriche ed elettroniche.
- Il **mix di energia** con focus sulle rinnovabili, cruciale per la sostenibilità aziendale, consente di contenere i costi e diversificare le fonti di approvvigionamento, migliorando la resilienza in tale ambito.
- Il **prelievo idrico** sostenibile, fondamentale per mitigare i rischi futuri derivanti dalla possibile crescita dello stress idrico nei territori in cui Cedacri opera.
- Il consumo di **combustibili fossili e gas naturali** per il riscaldamento delle sedi e il funzionamento dei gruppi elettrogeni.
- La **produzione di rifiuti e il consumo di materiali**, principalmente apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), carta da ufficio e toner per la stampa.
- Gli impatti indiretti generati dalla **mobilità** casa-lavoro dei dipendenti, dai viaggi di lavoro e dalle **performance ambientali dei fornitori** dell'organizzazione.

Altre aree di rilievo per Cedacri sono:

- L'utilizzo di **carburanti**, in particolare gasolio, necessari per alimentare la flotta aziendale utilizzata negli spostamenti di lavoro.

In riferimento alle aree sopracitate, Cedacri si impegna a migliorare le proprie performance e a ridurre l'impronta ambientale negativa generata dallo svolgimento delle proprie attività di business.

Tra gli stakeholder, grande rilevanza al tema ambientale viene riconosciuto dai clienti di Cedacri, principalmente istituzioni bancarie. Le banche sono infatti in prima linea nella promozione della sostenibilità lungo la catena di fornitura, richiedendo che i propri fornitori operino facendo attenzione all'impatto sull'ambiente.

Inoltre, le comunità locali manifestano un forte interesse nella limitazione delle esternalità negative generate dalle aziende del territorio. Coloro che vivono nelle vicinanze delle sedi operative di Cedacri sono direttamente influenzati dalle emissioni prodotte

nell'ambito dell'attività di impresa. Particolarmente rilevante è l'area circostante la sede principale di Collecchio, poiché ospita il parco dei boschi di Carrega, un'area caratterizzata da un'elevata biodiversità che merita protezione da eventuali esternalità negative.

Anche i dipendenti di Cedacri dimostrano un forte interesse verso i temi ambientali. All'interno dell'organizzazione è, infatti, diffusa una cultura aziendale che promuove l'attenzione e la sensibilità verso l'ambiente.

5.1 GESTIONE DEI CONSUMI ENERGETICI

Le principali aree di consumo energetico riguardano principalmente l'energia elettrica e, in minor misura, l'uso di gas naturale e combustibili fossili.

Consumo di energia elettrica

Cedacri è consapevole di operare in un settore ad alta intensità energetica, con consumi derivanti in primis dai Data Center. Lo svolgimento delle proprie attività dipende, infatti, dall'utilizzo di un elevato numero di server, stimato in circa 14.000

unità. Il consumo di elettricità si estende anche agli uffici e alle infrastrutture tecnologiche, sebbene in misura inferiore rispetto ai consumi dei Data Center.

Uso di gas naturale e combustibili fossili

: l'azienda fa uso di gas naturale e altri combustibili fossili per diverse finalità, quali il condizionamento degli uffici per garantire il comfort termico dei dipendenti, il funzionamento dei gruppi elet-

trogeni per garantire la continuità delle operazioni anche in caso di blackout e l'alimentazione delle auto della flotta aziendale.

Cedacri, puntando al miglioramento della propria efficienza energetica, ha già installato pannelli fotovoltaici sulla sede di Collecchio, in provincia di Parma. L'impianto ha consentito di produrre oltre 34.000 kWh di energia pulita nel corso del 2023.

Cedacri promuove anche la riduzione delle emissioni di CO2 dovute al trasporto dei propri dipendenti, sia per il tragitto "casa-lavoro" sia per i viaggi di lavoro. Infatti, da un lato ha già installato 10 punti di ricarica delle auto elettriche del pool, favorendo l'uso di veicoli a basse emissioni; dall'altro, ha avviato la progressiva sostituzione della flotta aziendale con veicoli ibridi ed elettrici. Nel 2023, Cedacri dispone di 30 auto con alimentazione ibrida e 6 auto ad alimentazione completamente elettrica, riducendo le emissioni derivanti da mobilità aziendale.

All'interno dell'organizzazione, Cedacri attua quotidianamente diverse buone pratiche in linea con la sua forte attenzione alla salvaguardia ambientale: è stato identificato un referente HSE (Health, Safety, and Environment) con specifiche responsabilità in tema di tutela e salvaguardia dell'ambiente.

L'attenzione verso la riduzione dei consumi energetici è stata estesa anche agli uffici: grazie alla campagna di "Relamping" già completata, sono state installate lampade LED con spegnimento automatico. Inoltre, anche le macchinette del caffè sono state dotate di meccanismi di spegnimento automatico notturno e nel fine settimana.

Infine, Cedacri pone attenzione all'impiego delle risorse idriche. Grazie alle azioni messe in atto, Cedacri ha potuto

ridurre il proprio prelievo idrico nel 2023 a 15.612 m3, con un risparmio di circa 250 m3 rispetto all'anno precedente, a fronte dell'incremento del proprio volume di affari, dimostrando maggiore efficienza in questo ambito.

5.1.1 L'impegno di Cedacri

Negli ultimi anni, Cedacri si è dedicata con impegno ai temi di efficientamento energetico e riduzione delle emissioni di CO2, mettendo in atto diverse iniziative.

Cedacri, consapevole che i maggiori consumi energetici derivano dal funzionamento dei propri Data Center, ha avviato un programma per sostituire i server obsoleti nelle Farm di Collecchio e Castellazzo, optando per soluzioni più evolute ed efficienti. Grazie a tali interventi, che han-

no previsto la dismissione di 22 box storage nel 2023, i consumi di energia elettrica sono diminuiti di oltre il 3% su base annua rispetto al 2022, già caratterizzato da una riduzione del 7% dei consumi rispetto all'anno precedente. Questa azione ha comportato anche un risparmio di circa 149.300 BTU/h su base annua necessari per il raffreddamento dei server. Tale riduzione non solo contribuisce a un miglioramento dell'efficienza energetica delle strutture, ma rappresenta anche un passo

importante verso la sostenibilità ambientale, diminuendo l'impatto del consumo energetico legato al raffreddamento delle apparecchiature informatiche. Allo stesso tempo, sono stati rinnovati i gruppi di continuità per migliorare l'efficienza nell'erogazione dei servizi. Infine, Cedacri ha incrementato di 1°C la temperatura dei Data Center per ridurre il consumo energetico necessario per il raffreddamento delle apparecchiature.

+1°C 

TEMPERATURA DEI DATA CENTER per ridurre il consumo energetico

5.1.2 Il mix energetico e i consumi

Nel 2023, Cedacri ha consumato circa 92 mila GJ di energia, registrando una lieve diminuzione rispetto all'anno precedente. Grazie a un significativo miglioramento dell'intensità energetica, che misura i consumi in rapporto al fatturato, l'azienda ha dimostrato un concreto impegno nella gestione responsabile delle risorse. Questo risultato è ancora più rilevante considerando l'aumento del volume d'affari, che conferma la capacità di Cedacri di coniugare crescita economica ed efficienza energetica.

Nel 2023, Cedacri ha acquistato il 57% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili, certificata tramite Garanzie di Origine. Questo impegno verso l'uso di energia sostenibile ha rappresentato un passo significativo nella riduzione della propria

impronta di carbonio. Guardando al futuro, l'azienda punta a ottenere il 100% della sua energia elettrica da fonti rinnovabili, continuando così il suo percorso verso una maggiore sostenibilità ambientale e contribuendo in maniera ancora più significativa alla lotta contro il cambiamento climatico.

L'energia elettrica acquistata rappresenta più dell'80% dei consumi totali, per questo Cedacri sta adottando alcune azioni per aumentare il livello di efficientamento energetico. La più importante, in particolare, è stata l'iniziativa di rinnovo delle Server Farm che ha comportato la dismissione di un elevato numero di server obsoleti (circa 282 server fisici tra il 2022 e il 2023) nei Data Center di Collecchio e Castellazzo. Questo processo ha permes-

so anche l'ottimizzazione degli spazi nelle sale e ha contribuito alla riduzione dei consumi, grazie all'introduzione di nuove tecnologie con una maggiore efficienza energetica.

92 k ⚡
GJ DI ENERGIA CONSUMATA
durante il 2023

282 🗑️
SERVER FISICI OBSOLETI
DISMESSI *per il rinnovo delle server farm*

Consumo energetico complessivo per fonte (GJ)	2023	2022
Gasolio per riscaldamento	-	-
Metano per riscaldamento (gas naturale)	6.650	7.148
Metano per flotta	-	-
Gasolio per flotta	7.758	8.239
Gasolio per gruppi elettrogeni	181	75
Energia elettrica da rete	75.311	77.915
Benzina per flotta	1.674	1.361
Altro - Energia elettrica autoprodotta	123	146
Totale	91.697	94.884

Intensità energetica	2023	2022
Intensità energetica (GJ/M€ revenue)	191	209

5.1.3 Le emissioni di CO2

Le emissioni di gas a effetto serra, che Cedacri rendiconta in CO2 equivalente per coerenza con lo standard internazionale GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), sono relative a:

- **Scope 1:** Emissioni dirette generate dall'azienda
- **Scope 2:** Emissioni indirette derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata
- **Scope 3:** Altre emissioni indirette lungo la catena di fornitura

Lo svolgimento delle attività di Cedacri ha generato nel 2023 emissioni di CO2 equivalente prodotte direttamente e indirettamente per un ammontare di circa 6.000 tonnellate, in riduzione rispetto al 2022, di cui circa l'80% corrisponde alle emissioni indirette Scope 2 legate al consumo di energia elettrica.



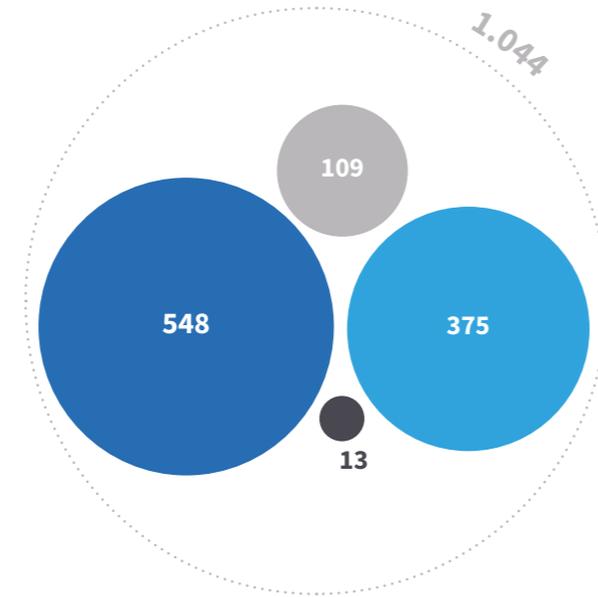
SCOPE 1

L'ammontare di CO2 equivalente prodotta direttamente da Cedacri (Scope 1), si aggira intorno alle 1.000 tonnellate. La maggior parte di queste emissioni deriva dal consumo di carburante (gasolio e in misura minore benzina) della flotta di veicoli, dai gruppi elettrogeni e dall'uso di metano per il riscaldamento degli edifici.

Cedacri ha parzialmente compensato le emissioni di gas serra generate direttamente dalla sua attività (Scope 1) attraverso l'acquisto di crediti di carbonio derivanti da progetti di efficienza energetica, che hanno l'obiettivo di migliorare le condizioni ambientali, economiche e sociali delle comunità presso le quali si sviluppano. Nel 2023 ha compensato un totale di 112 tonnellate di CO2 equivalenti generate dai consumi di gas metano, pari a ca. l'11% delle tonnellate di CO2 equivalenti emesse (Scope 1).

Sono state inoltre avviate ulteriori azioni, per quanto riguarda la flotta aziendale, al fine di ridurre il livello delle emissioni prodotte direttamente durante lo svolgimento delle proprie attività: per il 2024, è infatti programmato l'acquisto di altre due auto elettriche o ibride, continuando così il percorso verso una riduzione delle emissioni generate dagli spostamenti.

Emissioni GHG - Scope 1 (t CO₂e)



- Gasolio per riscaldamento
- Metano per riscaldamento (Gas naturale)
- Metano per flotta
- Gasolio per flotta
- Gasolio per gruppi elettrogeni
- Benzina per flotta
- Altro - Energia elettrica autoprodotta

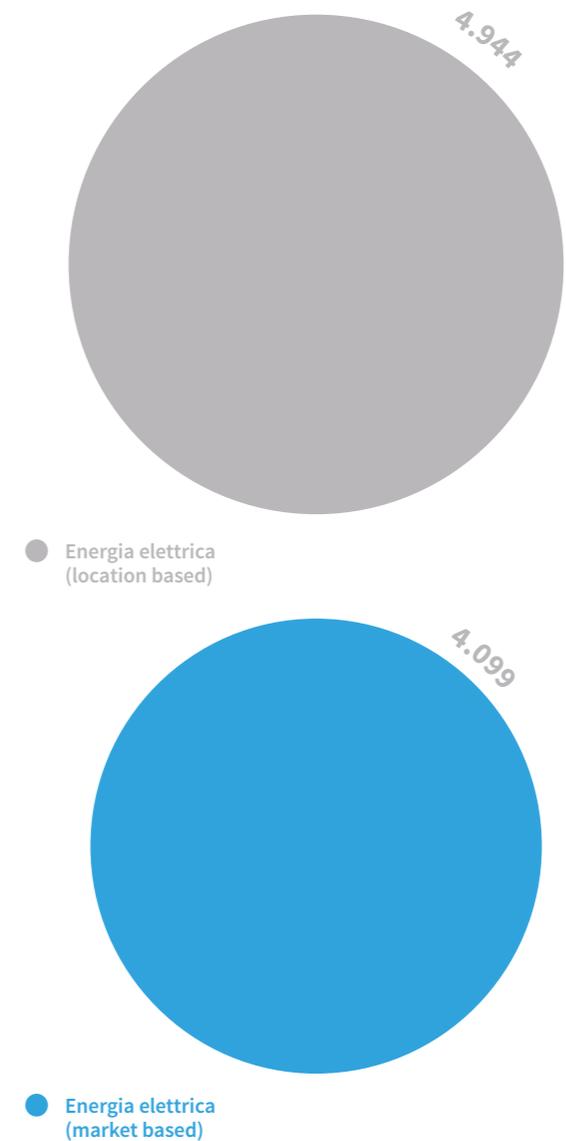
SCOPE 2

Per il calcolo delle emissioni Scope 2, come previsto dai GRI Sustainability Reporting Standards, sono state adottate due metodologie:

- Metodo "Location-based", basato sui fattori di emissione medi nazionali per l'anno di riferimento che rappresentano una media ponderata delle emissioni delle diverse tecnologie di produzione di energia. Per quantificare le emissioni secondo il metodo "Location-based", sono stati impiegati i fattori di conversione elaborati da ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale);
- Metodo "Market-based", che considera i fattori di emissione specifici dei fornitori di energia, consentendo di valorizzare le scelte di approvvigionamento sostenibile. Ad esempio, se un'azienda acquista energia elettrica da un fornitore che offre garanzie di origine per l'energia rinnovabile, il fattore di emissione utilizzato sarà zero, riflettendo l'impatto ambientale nullo di tale energia. Per quanto riguarda le emissioni "Market-based", il dato è stato ottenuto utilizzando il fattore di conversione fornito da AIB (European Residual Mixes - Association of Issuing Bodies).

Grazie all'acquisto di energia elettrica rinnovabile certificata tramite Garanzie di Origine, nel 2023 Cedacri ha potuto ridurre le proprie emissioni Market-based di circa il 60% rispetto al 2022, puntando a un'ulteriore riduzione nel 2024 grazie al continuo incremento della quota di energia rinnovabile acquistata.

Emissioni GHG - Scope 2 (t CO₂e)

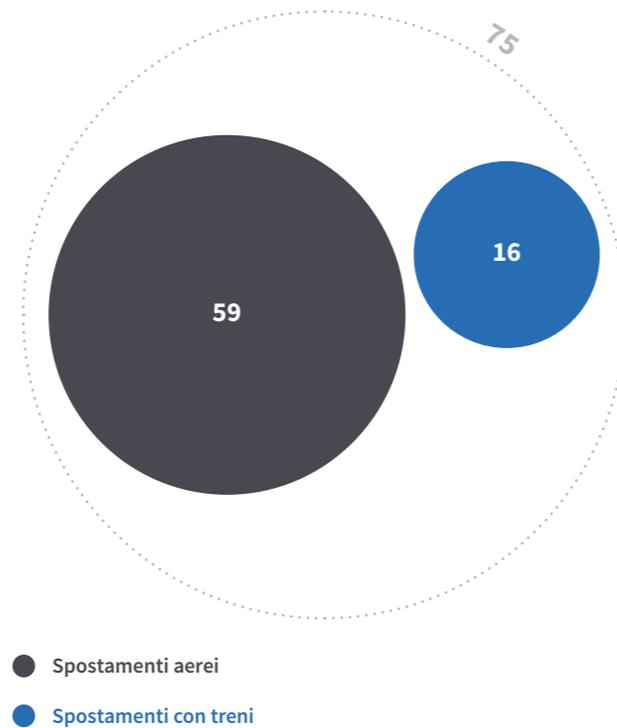


SCOPE 3

Nel 2023, Cedacri ha effettuato una valutazione delle proprie emissioni Scope 3, relative agli spostamenti in treno e aereo per viaggi e trasferte aziendali. Il numero e i chilometri percorsi per trasferte aziendali sono aumentati rispetto al 2022, anno in cui la mobilità era ancora limitata a causa delle ultime fasi dell'emergenza pandemica, specialmente gli spostamenti in aereo. Questo ha comportato un aumento delle emissioni legate agli spostamenti, che tuttavia restano un ambito residuale rispetto alle restanti attività dell'organizzazione.

Anche per quanto riguarda le emissioni Scope 3, Cedacri si impegna comunque ad adottare iniziative di miglioramento delle proprie performance ambientali. Nello specifico, sono in fase di pianificazione azioni volte a ridurre le emissioni generate dagli spostamenti dai viaggi di lavoro dei dipendenti, nonché a promuovere una catena di fornitura sempre più sostenibile.

Emissioni GHG - Scope 3 (t CO₂e)



5.1.4 Impegno futuro

Attraverso le varie iniziative già attivate, Cedacri dimostra un impegno concreto nell'adottare pratiche sostenibili e nell'integrare la salvaguardia ambientale nella cultura aziendale. L'impegno proseguirà in futuro grazie a un piano di attività delineato per ridurre le esternalità sull'ambiente e contribuire alla transizione verso un'economia a basse emissioni di gas serra. Le azioni a piano includono:

- Il proseguimento del programma di progressiva sostituzione dei server obsoleti, optando per soluzioni più efficienti.
- Il rafforzamento del programma di acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili, certificata tramite Garanzie di Origine, puntando a raggiungere il 100% già nel 2024.
- L'avvio di una campagna di sensibilizzazione rivolta al personale interno per l'aumento della consapevolezza sull'incidenza ambientale conseguente all'uso dei sistemi IT. Considerando il Core Business di Cedacri, è importante diffondere una cultura aziendale orientata all'uso sostenibile delle risorse IT che comportano il maggior consumo di energia elettrica per l'organizzazione.

- Il rafforzamento delle pratiche di Green Coding volte a minimizzare l'impatto dei servizi sulle risorse hardware e quindi sui consumi energetici.
- La prosecuzione dell'impegno a supporto della mobilità sostenibile, introducendo nuove iniziative e policy che si affiancheranno a quelle già in atto.



“L’approccio di re-engineering del core banking che stiamo utilizzando ha l’obiettivo di rendere i nostri sistemi più efficienti in linea con le pratiche di Green Coding, con l’obiettivo di costruire un futuro digitale responsabile.”

Paolo Chiaverini - Direttore Generale Cedacri

5.2 GESTIONE DEI RIFIUTI

Cedacri prosegue il suo impegno nella gestione responsabile dei rifiuti, intensificando gli sforzi per identificare e capitalizzare opportunità di efficientamento e circolarità delle risorse.

Cedacri mantiene un consumo contenuto di materie prime, concentrandosi principalmente su strumenti elettrici ed elettronici, come computer e server, e su mate-

riali cartacei utilizzati nell'operatività di Docugest.

Nel corso dell'ultimo anno, Cedacri ha implementato nuove pratiche per la riduzione, il riutilizzo e il riciclo dei rifiuti, riflettendo l'impegno crescente dell'azienda verso un modello di business sempre più sostenibile e circolare.

Per attuare queste pratiche, Cedacri ha intensificato la collaborazione con i propri fornitori e partner tecnologici per esplorare soluzioni all'avanguardia nella gestione dei rifiuti elettronici con l'obiettivo di aumentare significativamente la percentuale di materiali recuperati e riutilizzati.

5.2.1 L'impegno di Cedacri

Cedacri continua a raffinare e ampliare le sue best practice nella gestione e nello smaltimento dei rifiuti prodotti all'interno delle proprie sedi, consolidando il suo impegno verso la sostenibilità ambientale. Le linee guida per la raccolta differenziata sono state riviste e ampliate, introducendo nuove categorie di rifiuti e fornendo indicazioni più dettagliate per un corretto smaltimento. Cedacri ha anche implementato un sistema di monitoraggio per tracciare e ottimizzare la gestione dei rifiuti nelle varie sedi operative.

Cedacri, con le stampanti centralizzate accessibili tramite badge, ha incentivato ulteriormente l'uso responsabile della carta, certificata FSC (Forest Stewardship Council) a garanzia dell'impiego di materiali provenienti da fonti sostenibili. È stato, inoltre, implementato un sistema di raccolta e rigenerazione dei toner utilizzati nelle stampanti, che ha permesso di aumentare la percentuale di materiali recuperati e di ridurre ulteriormente l'impatto ambientale dei rifiuti aziendali.

Sono stati introdotti pannelli informativi nelle aree break per veicolare informazione continua e promuovere una cultura aziendale ancora più consapevole e responsabile a riguardo della raccolta differenziata. Gli erogatori d'acqua installati per sostituire le bottigliette in plastica sono ciclicamente controllati per mantenere alta l'efficienza e l'igiene dell'acqua erogata, mentre nei distributori automatici vengono utilizzati materiali riciclabili in sostituzione dei bicchieri e delle palette in plastica.

Queste iniziative dimostrano l'impegno crescente di Cedacri verso l'uso responsabile delle risorse e l'adozione di soluzioni sempre più sostenibili, non solo per minimizzare la generazione degli scarti, ma anche per promuovere un cambiamento culturale all'interno dell'organizzazione.

All'interno dei siti operativi di Collecchio, Parma, Castellazzo Bormida e Verona, è stata adottata una policy specifica, dedicata alla gestione dei rifiuti. Essa, infatti, garantisce:

- la corretta classificazione dei rifiuti in conformità alle normative vigenti.
- il conferimento dei rifiuti in area dedicata e presso i depositi temporanei, seguendo linee guida precise per evitare possibili rischi per la salute e l'ambiente.
- il ritiro e conferimento dei rifiuti a soggetti autorizzati per il successivo smaltimento o recupero, assicurando che vengano seguite le norme e le procedure pertinenti.
- il completo adempimento degli obblighi amministrativi in materia di rifiuti, garantendo la conformità con le normative locali e nazionali.

Attraverso l'adozione delle linee guida e procedure identificate all'interno della policy, Cedacri si impegna a gestire la totalità dei rifiuti prodotti in modo accurato e responsabile, garantendo la corretta classificazione, il trattamento appropriato

e il rispetto delle normative ambientali in vigore.

Particolare attenzione è posta alla classificazione dei rifiuti in base all'origine e alle caratteristiche di pericolosità. La classificazione dei rifiuti prodotti è basata sui criteri definiti nel Catalogo Europeo dei Rifiuti (Decisione 2014/955/UE) e nelle "Linee guida sulla classificazione dei rifiuti" (approvate con la delibera n. 105/2021 del Sistema nazionale per la protezione e la ricerca).

I rifiuti generati dalle operazioni dell'azienda vengono classificati in base all'origine in due categorie principali: rifiuti urbani (rifiuti organici, carta e cartone, plastica, imballaggi e toner) e rifiuti speciali (non di derivazione "pari al domestico"). Inoltre, i rifiuti vengono anche classificati in base alle loro caratteristiche di pericolosità in due categorie: rifiuti pericolosi, che presentano caratteristiche o contenuti di sostanze che possono costi-

tuire un rischio significativo per la salute umana o per l'ambiente, e rifiuti non pericolosi.

La classificazione dei rifiuti permette di adottare pratiche e procedure mirate per la loro corretta manipolazione, smaltimento e riciclo.

Pur rappresentando una parte minima dei rifiuti prodotti, anche per i rifiuti pericolosi sono state definite procedure di conferimento, smaltimento e recupero specifiche, in conformità alle normative nazionali e internazionali, che ne disciplinano il trattamento, il trasporto e lo smaltimento. Al fine di garantire l'efficacia delle procedure e la corretta classificazione dei materiali di scarto, Cedacri ha istituito due figure chiave. La prima è il Responsabile della Gestione dei Rifiuti (RGR), responsabile della supervisione delle attività e delle politiche di gestione dei rifiuti. La seconda è l'Incaricato della Gestione operativa dei Rifiuti (IGR), che

collabora con il RGR nella gestione quotidiana dei rifiuti.

Per lo smaltimento dei rifiuti, Cedacri ha selezionato società partner specializzate che si occupano della movimentazione, del deposito, dello smaltimento e/o del recupero dei rifiuti prodotti. Queste società operano in conformità alle normative ambientali vigenti e garantiscono un adeguato trattamento dei rifiuti in linea con gli obiettivi di sostenibilità di Cedacri.

"...è stata adottata una policy specifica dedicata alla gestione dei rifiuti..."

5.2.2 I rifiuti prodotti

Nel 2023, Cedacri ha generato circa 143 tonnellate di rifiuti. La maggior parte di questi rifiuti è prodotta da Docugest, una società industriale specializzata nella stampa e postalizzazione di documenti. È comunque importante sottolineare che la quasi totalità dei rifiuti prodotti non è considerata pericolosa e, in totale, circa il 99%

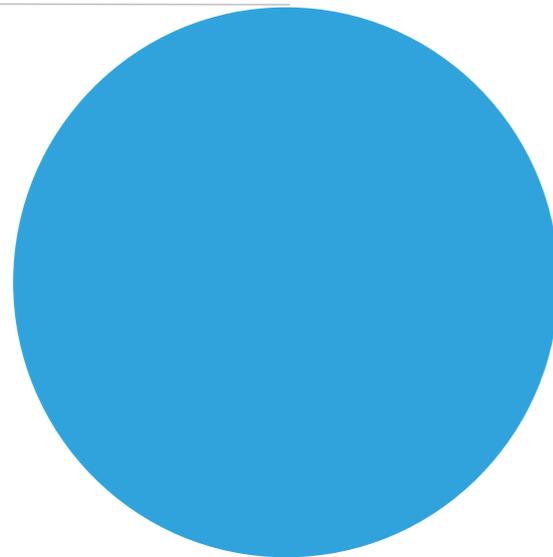
dei rifiuti generati viene destinato al recupero. Infatti, i rifiuti derivanti dalle attività di stampa includono scarti di carta, inchiostro esausto e altri materiali associati al processo di produzione dei documenti stampati, non pericolosi e generalmente riciclabili.

Rifiuti prodotti (t)

0 t

NON DESTINATI
AL RECUPERO

142 t
DESTINATI
AL
RECUPERO



RIFIUTI NON PERICOLOSI

142 t



0,2 t
NON DESTINATI
AL RECUPERO

1,3 t
DESTINATI
AL RECUPERO

RIFIUTI PERICOLOSI

1,3 t

In totale, circa il 95% dei rifiuti generati viene destinato al recupero. La restante parte non viene recuperata o riciclata, ma viene invece smaltita, ad esempio attraverso l'utilizzo di discariche o inceneritori.

5.2.3 Impegno futuro

Cedacri ricicla già il 99% dei rifiuti prodotti, un dato che testimonia l'efficacia delle politiche ambientali adottate. Nei prossimi anni, l'obiettivo sarà di mantenere e, se possibile, migliorare ulteriormente questo tasso di riciclo. L'azienda si concentrerà infatti anche sulla riduzione dei rifiuti non destinati al riciclo, per ridurre il suo impatto ambientale e promuovere un uso responsabile delle risorse.



6. Sostenibilità Sociale

6.1	DIPENDENTI	89
6.1.1	Attrazione e sviluppo dei talenti	90
6.1.2	Diversità, equità e inclusione	98
6.1.3	Benessere dei dipendenti	101
6.1.4	Fiducia e collaborazione	105
6.2	FORNITORI	106
6.2.1	Valutazione dei fornitori secondo criteri ESG	107
6.3	COMUNITÀ LOCALE	108
6.3.1	Il supporto di Cedacri alle comunità	108

Highlights



SDGs



Cedacri attribuisce grande valore alle persone con cui interagisce quotidianamente, sia all'interno dell'azienda stessa sia all'esterno. Pertanto, nel corso degli anni, ha adottato politiche e iniziative sempre più orientate a promuovere il benessere dei propri dipendenti, nonché alla cura delle relazioni con i propri fornitori e al supporto delle comunità locali.

6.1 DIPENDENTI

A dicembre 2023 Cedacri conta 1.615 dipendenti a tempo indeterminato a cui è applicato un Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) italiano.

Nello svolgimento delle sue attività, l'azienda tutela i diritti umani dei lavoratori, non impiega lavoro minorile e non instaura relazioni con fornitori che utilizzano tale pratica.

Cedacri è consapevole che la sua capacità di offrire prodotti e servizi di alta qualità ai propri clienti dipende in primo luogo dalle competenze delle persone che, ogni giorno, dedicano passione e impegno al continuo sviluppo di soluzioni innovative, efficaci ed efficienti. Per questo, stabilire relazioni di lungo termine e reciproca soddisfazione è di fondamentale importanza, anche alla luce dell'elevata competitività del settore in cui opera.

Cedacri continua a rafforzare il suo impegno nel valorizzare le proprie persone, implementando strategie innovative per il reclutamento di talenti e il coinvolgimento attivo del personale nella vita aziendale. L'azienda è attenta e riconosce il contributo unico di ogni dipendente, puntando a massimizzare il potenziale individuale e collettivo.

La diversità rimane un pilastro fondamentale per Cedacri: l'inclusione di diverse prospettive professionali e personali è vista come un catalizzatore per l'innovazione, che favorisce un ambiente di lavoro dinamico dove il confronto costruttivo genera idee all'avanguardia e soluzioni creative.

Nel corso dell'ultimo anno, Cedacri ha ulteriormente arricchito le iniziative per l'equilibrio della vita privata e lavorativa, riconoscendo il ruolo cruciale che queste pratiche giocano non solo nel benessere dei collaboratori, ma anche nella capacità dell'azienda di attrarre e trattenere i migliori talenti. Cedacri resta fortemente convinta che un equilibrio ottimale tra vita professionale e personale sia essenziale per mantenere un clima aziendale positivo, stimolare la motivazione e l'engagement e, in ultima analisi, contribuire significativamente alle performance economiche e alla creazione di valore sostenibile.

L'azienda ha confermato le iniziative volte a supportare i dipendenti durante momenti significativi della loro vita persona-

le o in situazioni di necessità legate alla salute o ad altri eventi che richiedono una maggiore attenzione alla sfera privata.

Cedacri ha potenziato il suo programma di tutela della salute dei dipendenti. L'approccio dell'azienda si concentra non solo sul benessere fisico, ma pone un'enfasi crescente anche sulla salute mentale, riconoscendo l'importanza di un equilibrio completo tra le due componenti per la salute e il benessere delle proprie persone e anche per la produttività e la soddisfazione lavorativa.

6.1.1 Attrazione e sviluppo dei talenti

Nello svolgimento delle proprie attività, Cedacri si affida a un personale altamente specializzato e competente.

Attraverso un continuo apprendimento di nuove competenze, i dipendenti consen-

tono di garantire un livello di servizio di qualità ai clienti, perseguendo con abilità e dedizione l'obiettivo di soddisfazione delle esigenze del sistema bancario, che è attraversato in questi anni da profonde trasformazioni. Per i dipendenti è quindi

fondamentale poter continuare ad accrescere e mantenere aggiornate le proprie competenze specialistiche, così da anticipare l'evoluzione della domanda con lo sviluppo di adeguate soluzioni tecnologiche.



“In Cedacri ho trovato una realtà innovativa, radicata sul territorio italiano, ma con una forte visione internazionale guidata dall’esperienza del Gruppo ION.”

Stefania Amadio - Chief Product Officer

L'impegno di Cedacri

Lo sviluppo dei propri dipendenti è un tema di massimo rilievo per Cedacri, essendo peraltro classificato dai propri stakeholder alle prime posizioni tra i temi materiali.

Per gestire e valorizzare al meglio i propri dipendenti, Cedacri ha redatto il Manuale di Gestione delle Risorse umane, in cui sono stati formalizzati i processi di gestione delle persone dal momento della selezione, al periodo di permanenza in azienda con eventuali cambi di ruolo e, infine, alla cessazione del rapporto di lavoro.

Nel 2023 è stata inoltre avviata una strategia di “talent attraction”, in virtù della quale Cedacri ha intensificato e migliorato la propria presenza sui social media, promuovendo la cultura aziendale, le iniziative svolte e le opportunità lavorative aperte.

Al fine di rendere la realtà aziendale più attrattiva per i giovani talenti, è stato sviluppato un piano di Employer Branding, in collaborazione con il team di Talent Acquisition. Il piano prevede una serie di iniziative fra cui promozione della cultura

aziendale, presenza attiva sui social media, incremento della collaborazione con le principali università. Nel corso del 2023, sono stati organizzati diversi eventi, sia in presenza sia online, fra cui la Tech Job Fair, il Job meeting network a Milano, e l'evento AL Lavoro di AlmaLaurea a Roma.

Al fine di attrarre e sviluppare nuovi giovani talenti, in Cedacri è previsto un Graduate Program. Il programma offre l'opportunità a ingegneri e sviluppatori informatici neolaureati di accelerare il proprio sviluppo professionale tramite un

percorso mirato ad acquisire un portafoglio di competenze ed esperienza distintivo e olistico. I candidati selezionati hanno la possibilità di acquisire in breve tempo le metodologie, sperimentare tecnologie

all'avanguardia e nutrire la propria crescita professionale grazie ai programmi di job-rotation, coaching, formazione, tutoring e feedback continuo.

Valutazione delle performance

1.615

NUMERO DI DIPENDENTI VALUTATI

100%

% DEI DIPENDENTI VALUTATI

Cedacri si è dotata di un processo integrato di valutazione delle performance, che permette di premiare i dipendenti in base al merito, secondo criteri di trasparenza e oggettività.

Nel 2023, tutti i dipendenti Cedacri sono stati valutati secondo questi sistemi.

La valutazione delle performance in Cedacri si articola su due livelli:

- **Valutazione Formale***: Cedacri prevede due momenti formali di valutazione delle performance durante l'anno:

1. **Valutazione dei Comportamenti Organizzativi**: un'analisi strutturata del comportamento dei dipendenti rispetto ai valori e alle pratiche organizzative adottate da Cedacri;

2. **Valutazione delle Performance con Sistema Incentivante**: una revisione delle performance lavorative legata a incentivi economici, volta a premiare i dipendenti che hanno raggiunto o superato gli obiettivi prefissati.

- **Feedback Periodico**: in generale, la valutazione delle performance non è solo un evento formale semestrale, ma un processo partecipato e continuativo. Periodicamente, i responsabili condividono le aspettative relative alla performance con i dipendenti, offrendo supporto per il raggiungimento degli obiettivi, valorizzando le proprie risorse e riconoscendo chi supera le aspettative. Questo approccio periodico garantisce feedback, promuovendo una cultura del miglioramento all'interno dell'organizzazione.

- In dettaglio, la **valutazione dei comportamenti organizzativi** è guidata da un framework che declina le aspettative per ciascun comportamento e a seconda del tipo di ruolo ricoperto nell'organizzazione aziendale.

*Nel 2024, è previsto l'aggiornamento del sistema di valutazione formale.



I dipendenti vengono valutati sulla base di aspetti comportamentali che riflettono in modo coerente l'identità di Cedacri, orientata all'innovazione e al raggiungimento della massima soddisfazione dei propri clienti.

Il sistema incentivante è basato sull'analisi delle prestazioni del dipendente durante l'anno di riferimento. Tutti i dipendenti hanno un target bonus che possono raggiungere attraverso un percorso condiviso. In particolare, i manager vengono valutati

rispetto alla loro capacità di indirizzare i risultati di business; per questo sono identificati degli obiettivi qualitativi e quantitativi da raggiungere entro l'anno. Per la restante parte della popolazione aziendale, il bonus economico è funzione dell'aderenza tra comportamenti attuati e attesi.

Ogni anno Cedacri attua anche il processo di "Salary Review", in cui aggiorna la remunerazione dei dipendenti e, ove necessario, costruisce piani di retention specifici

Formazione

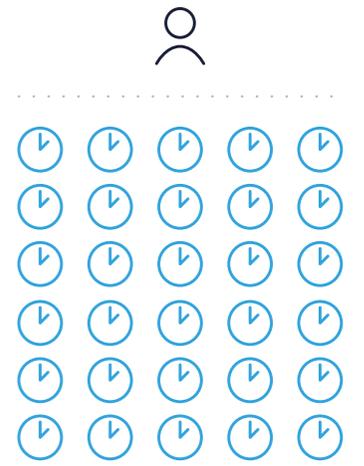
Per supportare i dipendenti nello sviluppo delle loro competenze, Cedacri ha avviato l'attività di "Soft Skills Assessment": a tutti i dipendenti, è stata offerta la possibilità di compilare su base volontaria un questionario di valutazione, al fine di individuare competenze che potrebbero essere rafforzate attraverso interventi formativi specifici.

Inoltre, Cedacri ha sottoscritto con le organizzazioni sindacali accordi per usufruire della formazione finanziata.

Anche grazie a questa iniziativa, nel corso dell'anno, Cedacri ha potuto implementare programmi formativi mirati per un totale di più di 48 mila ore, ovvero 30 ore medie di formazione annua per dipendente, il doppio rispetto al 2022. Cedacri intende proseguire con il suo impegno in questo ambito incrementando ulteriormente le ore di formazione di almeno il +15% nel 2024.

Tra gli ambiti di formazione coperti nel 2023 rientrano, oltre a quelli obbligatori:

- Formazione metodologica su Project Management, Office e altri strumenti di lavoro aziendali;
- Formazione tecnica specifica su Java, Mongo DB, SQL server e altri software;
- Formazione di Security Awareness tramite Phishing Campaign e percorsi specifici per aumentare la consapevolezza in ambito security (es. security awareness per ADS, Sviluppo Sicuro, Data Breach, ...);
- Percorsi tecnici con ottenimento di certificazioni, come corsi Azure e AWS;
- Formazione indirizzata al rafforzamento delle soft skills tramite attività di Team Building e attività individuali mirate in risposta ai risultati dei "Soft Skills Assessment";
- Percorsi specifici di induction per nuovi assunti, differenziati in base alle unità organizzative di destinazione;
- Formazione per il miglioramento della lingua inglese.



30

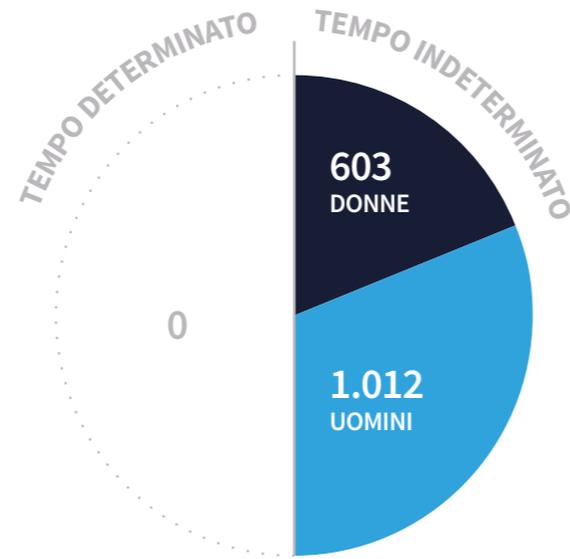
ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE



48.294
ORE DI FORMAZIONE

Tipologia di contratti stipulati

La linea seguita da Cedacri è quella di favorire l’inserimento delle risorse tramite contratto a tempo indeterminato. Nessun dipendente che ha lavorato durante il 2023 è stato assunto tramite un contratto a tempo determinato e Cedacri pianifica di continuare ad assumere i propri dipendenti con contratti a tempo indeterminato.



Remunerazione

Cedacri è impegnata nel fornire ai propri dipendenti un pacchetto di remunerazione completo che, oltre allo stipendio e al riconoscimento di bonus attraverso il sistema incentivante, include benefit che spaziano dal welfare aziendale, alle polizze sanitarie, ai buoni pasto, fino ai versamenti su fondi pensione e ai vantaggi presso clienti e associazioni.

Nel contesto di welfare aziendale, Cedacri si impegna a fornire ai propri dipendenti la possibilità di convertire una percentuale, a discrezione del dipendente, dei premi di produzione in welfare benefit, ottenendo un rapporto di conversione dell’importo lordo equivalente al netto. Il programma strutturato di welfare Cedacri include una piattaforma dedicata dove i dipendenti possono accedere a una vasta

gamma di servizi e opzioni. Questi servizi comprendono rimborsi per spese scolastiche del nucleo familiare, abbonamenti ai mezzi pubblici, pacchetti per il tempo libero, prenotazione di viaggi e molto altro. L’obiettivo è di offrire ai dipendenti la massima flessibilità nella gestione dei propri welfare benefit, permettendo loro di scegliere come utilizzare al meglio i crediti ricevuti dall’azienda. Inoltre, Cedacri

eroga ai dipendenti dei buoni benzina, volti a supportarli nei costi legati agli spostamenti, nonché nel tragitto casa-lavoro. L’azienda offre anche polizze assicurative che coprono non solo i dipendenti, ma anche i loro familiari, offrendo una sicurezza aggiuntiva in caso di imprevisti. Un altro contributo rilevante del pacchetto di total rewarding è rappresentato dai buoni pasto, che aiutano a ridurre le spese quotidiane dei dipendenti, utilizzabili presso una vasta rete di ristoranti e negozi di alimentari.

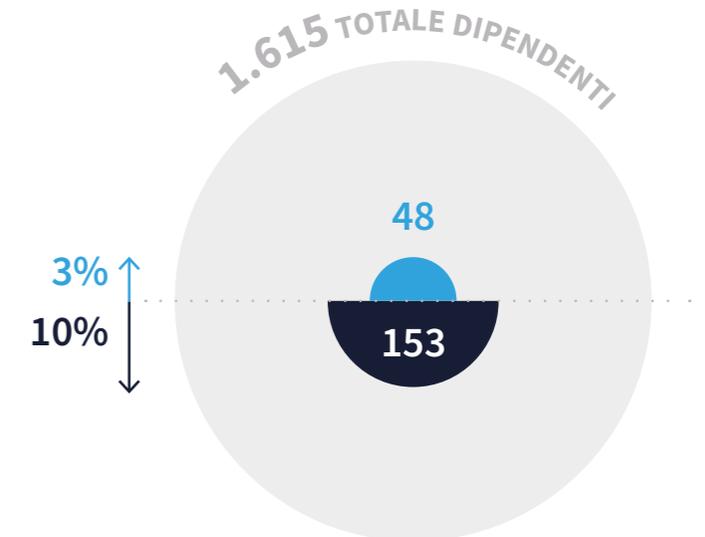
Cedacri riconosce l’importanza della pianificazione finanziaria per il futuro dei dipendenti, motivo per cui offre benefici legati ai fondi pensione. Cedacri prevede dei contributi aggiuntivi per ogni versamento

effettuato dai dipendenti, incentivando la pratica del risparmio e della costruzione di un capitale integrativo al momento del pensionamento.

Infine, Cedacri offre ai dipendenti una serie di benefit aggiuntivi che includono sconti su eventi, viaggi, attività commerciali, grazie all’associazione al CRAL, convenzioni legate ai trasporti, grazie alle convenzioni con Arval e Trenitalia, nonché con le banche clienti che offrono i propri prodotti con condizioni agevolate ai dipendenti Cedacri.

Turnover positivo e negativo

Nel corso dell’anno, la percentuale di turnover negativo registrata è stata del 10%, con 153 persone che hanno lasciato l’organizzazione. A fronte di ciò, Cedacri ha assunto nuovo personale per un totale di 48 dipendenti.



- Dipendenti
- Persone che hanno lasciato
- Nuovi Assunti

Programmi di ascolto e coinvolgimento dei dipendenti

Per migliorare la fidelizzazione dei dipendenti, Cedacri ha attivato iniziative volte a migliorare il bilanciamento tra vita privata e lavoro dei dipendenti, ascoltare le esigenze del proprio personale, incrementare la frequenza dei momenti di incontro e condivisione tra dipendenti di funzioni o sedi diverse e tra dipendenti e management.

Nel corso del 2023 Cedacri ha lanciato una survey che ha coinvolto più di 1.600 risorse, registrando un tasso di risposta

del 70%, con oltre 1.100 risposte ricevute. Questi numeri riflettono l'interesse dei dipendenti nel partecipare attivamente al processo di miglioramento aziendale.

L'iniziativa ma consiste in un processo strutturato che analizza le risposte ricevute e attua azioni di miglioramento mirate sulle aree di maggior interesse per i dipendenti.

Per garantire una transizione fluida rispetto alle posizioni chiave dell'organizzazio-

ne, nel 2022 la funzione Risorse Umane ha lavorato a fianco del management per creare un piano strutturato di successione (Succession Plan). Il Piano è stato completato nel 2023 e ha consentito la mappatura delle figure critiche all'interno dell'organizzazione e l'individuazione di possibili candidati che potrebbero assumere il loro ruolo nel caso in cui diventasse vacante (il piano copre tutte le funzioni operative e commerciali, coinvolgendo la totalità delle posizioni critiche).

2023

Numero di dipendenti coinvolti	1.615
Percentuale dipendenti coinvolti	100%
Numero di risposte alla survey sul clima aziendale	1.136
Tasso di risposta	70%

Altre azioni a supporto dello sviluppo dei dipendenti

Per garantire una transizione fluida rispetto alle posizioni chiave dell'organizzazione, nel 2022 la funzione Risorse Umane ha lavorato a fianco del management per creare un piano strutturato di successione (Succession Plan). Il Piano è stato

completato nel 2023 e ha consentito la mappatura delle figure critiche all'interno dell'organizzazione e l'individuazione di possibili candidati che potrebbero assumere il loro ruolo nel caso in cui diventasse vacante (il piano copre tutte le funzioni

operative e commerciali, coinvolgendo la totalità delle posizioni critiche).

Impegno futuro

Cedacri si impegna a valorizzare le proprie persone, anche attraverso diverse azioni che miglioreranno l'intero Employee Journey:

- Potenziare le iniziative di attrazione dei talenti già in atto, ad esempio attraverso: l'ampliamento della base di iscritti al Graduate Program, il rafforzamento della strategia di "talent attraction", la sempre maggiore collaborazione con le università, anche attraverso lo sviluppo dei programmi di recruiting e open day;
- Migliorare il proprio sito aziendale per offrire una maggiore trasparenza sulla cultura aziendale, sulle posizioni aperte e sulle modalità di candidatura diretta, facilitando l'accesso alle opportunità lavorative;
- Rafforzare i programmi di formazione dei dipendenti, tramite l'erogazione di corsi tecnici (anche finalizzati

all'ottenimento di certificazioni), linguistici, inerenti allo sviluppo delle soft skills e soprattutto all'upskilling verso i trend che avranno impatti potenzialmente rilevanti per l'azienda;

- Pianificare incontri periodici tra il top management e i dipendenti provenienti da diverse sedi e funzioni aziendali, con l'obiettivo di creare un ambiente informale e aperto dove i dipendenti possono condividere idee, suggerimenti e punti di attenzione direttamente con i vertici aziendali;
- Confermare le survey valutando anche l'estensione ad altri temi come, ad esempio, indagini sugli ambiti di sostenibilità più rilevanti e sulle azioni prioritarie da introdurre.



6.1.2 Diversità, equità e inclusione

La diversità e l'inclusione è uno dei temi materiali che è emerso dall'analisi di materialità del 2023, portando Cedacri a una riflessione attenta sull'attuale posizionamento e le possibilità di miglioramento.

Così come per i suoi stakeholder, anche per Cedacri il rispetto degli individui è fondamentale ed è sancito dal Codice Etico che conferma l'impegno a prevenire ogni

possibile tipo di molestia e comportamento negativo indotto da discriminazioni di genere, etnia, religione o altre motivazioni, sia all'interno sia all'esterno del luogo di lavoro. Nel 2023, Cedacri non ha registrato episodi di discriminazione.

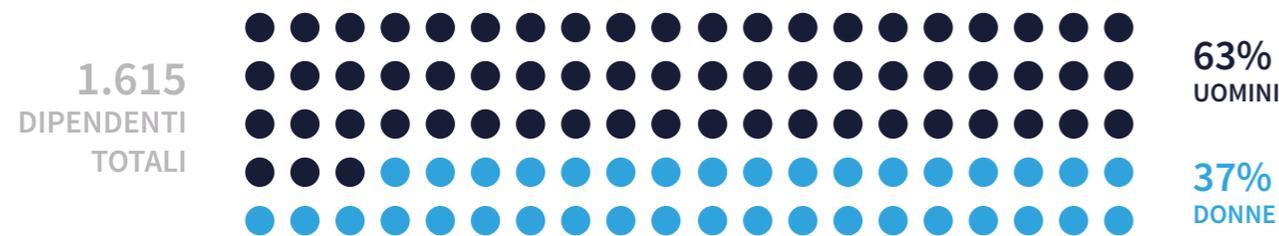
L'impegno di Cedacri

A favore dell'inclusione, da diversi anni Cedacri ha implementato alcune best practice per tutelare i propri dipendenti. In particolare, il Contratto Integrativo Aziendale (CIA) sottoscritto con le organizzazioni sindacali prevede l'erogazione di somme a sostegno del personale con figli

o coniuge disabile a carico, permessi ad hoc e priorità nell'accoglimento di richieste per contratti Part Time.

Oltre al congedo di genitorialità previsto da contratto, per supportare i nuclei familiari, concede due giorni di permessi

aggiuntivi a disposizione nel momento di nascita di un figlio. Sempre per affiancare i propri dipendenti e le loro famiglie, Cedacri eroga un contributo una tantum ai dipendenti per ogni figlio a carico.



A Dicembre 2023, tra i 1.615 dipendenti di Cedacri, 603 sono donne, pari a circa il 37% della popolazione aziendale totale, in linea con i dati medi del settore della tecnologia. Cedacri si impegna a promuovere

re l'ingresso in azienda dei talenti, senza alcuna discriminazione, presso le facoltà universitarie principalmente con indirizzi STEM (Science, Technology, Engineering & Mathematics), ove la presenza femmi-

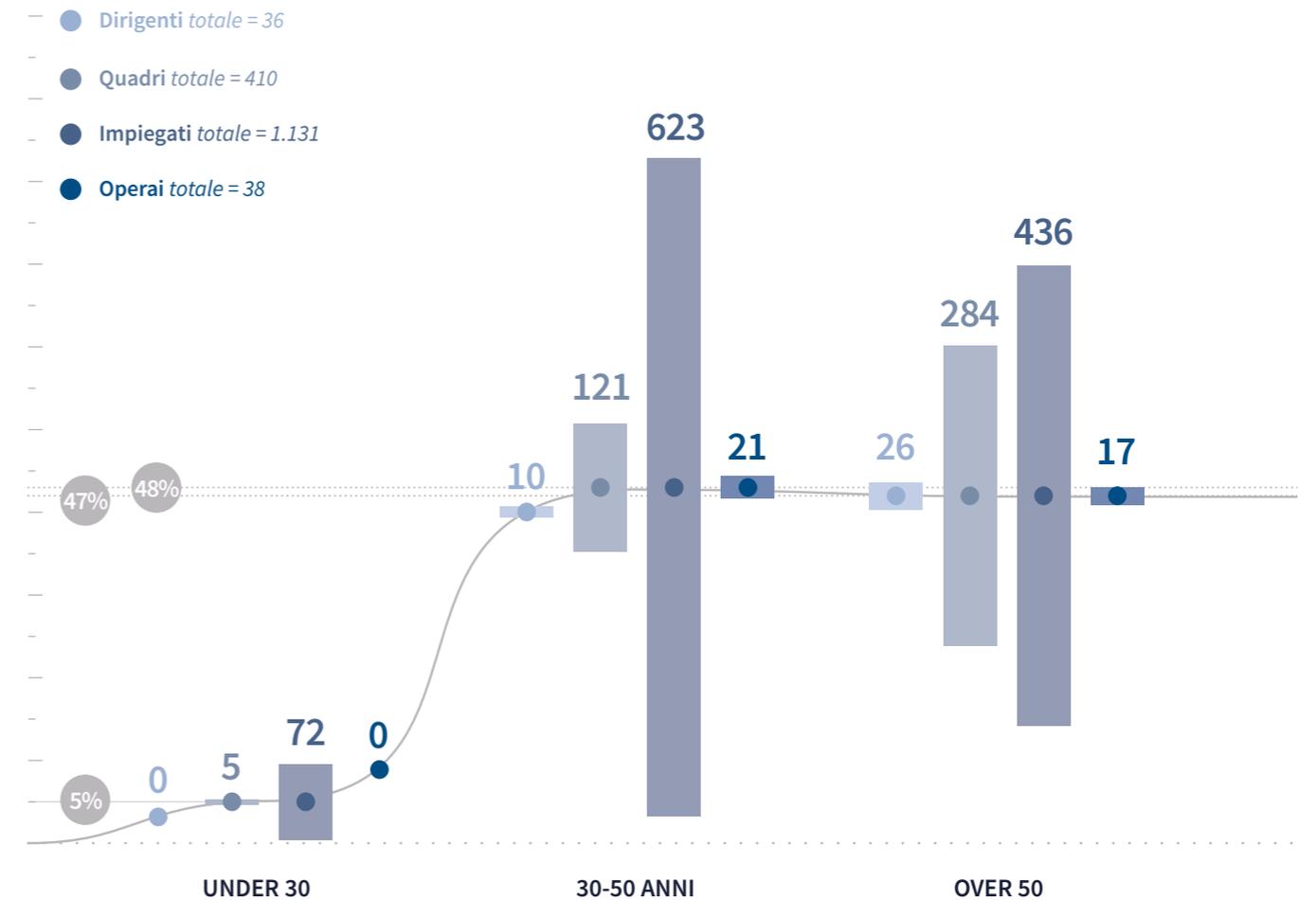
nile sta crescendo negli anni. All'interno del Gruppo le società controllate C-Global e Docugest sono composte da una quota di personale femminile più elevata pari, rispettivamente, a circa il 60% e il 55%.

Divisione dei dipendenti per età

La maggioranza dei dipendenti (48%) rientra nella fascia di popolazione tra i 30 e i 50 anni.

Cedacri ha avviato e sta rafforzando le iniziative di attrazione e sviluppo dei talenti. Inoltre, per valorizzare i giovani talenti che fanno parte della realtà aziendale e aiu-

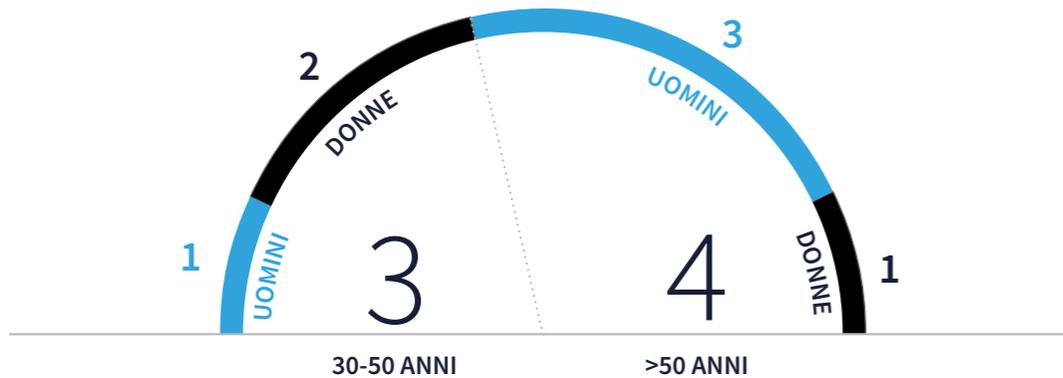
tarli nello sviluppo delle proprie carriere, Cedacri pianifica di sviluppare programmi di tutoraggio e mentorship, anche adottando pratiche di reverse mentoring.



Composizione del board per genere ed età

Il Consiglio di Amministrazione di Cedacri si compone di 7 membri. Sul totale, 3 membri rientrano nella fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre 4 membri hanno più di 50 anni.

Tra il 2022 e il 2023, sono state nominate tre donne tra i membri del Consiglio d'Amministrazione, per favorire un ambiente decisionale più diversificato.



Impegno futuro

Al fine di promuovere una cultura di uguaglianza sostanziale, Cedacri sta valutando l'introduzione di diverse iniziative volte alla promozione della diversità e dell'inclusione:

- **Policy/Manifesto D&I (Diversity & Inclusion):** Cedacri intende redigere un manifesto D&I con il coinvolgimento attivo dei dipendenti, mirando a creare un documento programmatico di alto livello che identifichi le aree più rilevanti. In contemporanea, verrà sviluppata una policy D&I con l'engagement del Board, riconoscendo la D&I come valore fondamentale dell'azienda.

- **Programma D&I:** Cedacri svilupperà un programma D&I focalizzandosi sulle tipologie di diversità e le aree primarie di intervento. Saranno previsti programmi di formazione su gender equity e inclusione delle disabilità (anche in collaborazione con la Polisportiva Gioco Parma), come corsi di "leadership al femminile" e corsi su D&I rivolti a top e middle management.

- **Programmi di Tutorship/Mentorship:** Cedacri attiverà programmi di tutorship/mentorship con percorsi dedicati ai giovani talenti per favorire l'apprendimento di hard e soft skills attraverso l'affiancamento on the job con il manager di riferimento o con manager di altre strutture.

- **Eventi dedicati alla diversity:** Cedacri strutturerà azioni diluite nel tempo per promuovere la diversity. Nel breve periodo, saranno organizzati speech di ispirazione sull'empowerment con esponenti femminili del management o delle associazioni supportate da Cedacri. Nel medio periodo, saranno attivati programmi di coaching ed eventi che coinvolgeranno tutta l'azienda.

- **Rafforzamento della presenza femminile nelle posizioni apicali:** Cedacri fornirà linee guida per il succession plan e il recruiting plan per favorire la leadership femminile.

6.1.3 Benessere dei dipendenti

Alla base dei rapporti lavorativi concordati con i dipendenti c'è la richiesta da parte degli stessi di avere la garanzia di un posto di lavoro sicuro, salubre e confortevole. La tutela e l'impegno da parte delle imprese consente anche una riduzione dei costi sociali che la comunità deve sostenere nel caso in cui si verificano incidenti e infortuni.

Cedacri, nella tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti, non si limita alla conformità normativa, ma pro-

muove iniziative volontarie al fine di assicurare i più elevati standard di sicurezza in azienda e in itinere, nonché il benessere dei dipendenti.

A conferma di ciò, la società controllata CAD IT S.p.A. ha ottenuto la certificazione ISO 45001 che attesta la conformità agli standard per quanto riguarda il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, Cedacri ha implementato dei protocolli sanitari di controllo, redatto un documento di valutazione dei rischi e

fornito ai dipendenti la scelta di opzioni di alimentazione salutare presso le mense aziendali.

Anche l'equilibrio vita-lavoro è un tema che sta assumendo grande rilevanza tra i dipendenti, soprattutto tra i più giovani. Infatti, a seguito degli eventi susseguitisi negli ultimi anni, si è diffusa una sempre maggiore attenzione al benessere personale e mentale degli individui.

L'impegno di Cedacri

- Nel 2023, Cedacri ha intrapreso diverse azioni volte ad aumentare la sicurezza e il benessere dei propri dipendenti. In particolare, nel corso dell'anno, Cedacri ha completato l'installazione di macchinari "Basic Life Support e Defibrillation - BLS", nelle sedi aziendali con contestuale formazione degli addetti.

- Cedacri pone particolare attenzione alla fascia di dipendenti che risulta maggiormente esposta a problematiche di salute fisiche e psico-fisiche (le cosiddette "categorie fragili"). In riferimento alla gestione della salute di queste categorie, coinvolge il medico competente che consiglia le modalità

più sicure per coordinarli.

Inoltre, Cedacri è impegnata a promuovere il benessere dei propri dipendenti attraverso iniziative che favoriscono uno stile di vita sano ed equilibrato. Tra le attività attuate nel 2023, l'azienda ha offerto corsi di yoga e pilates accessibili via web

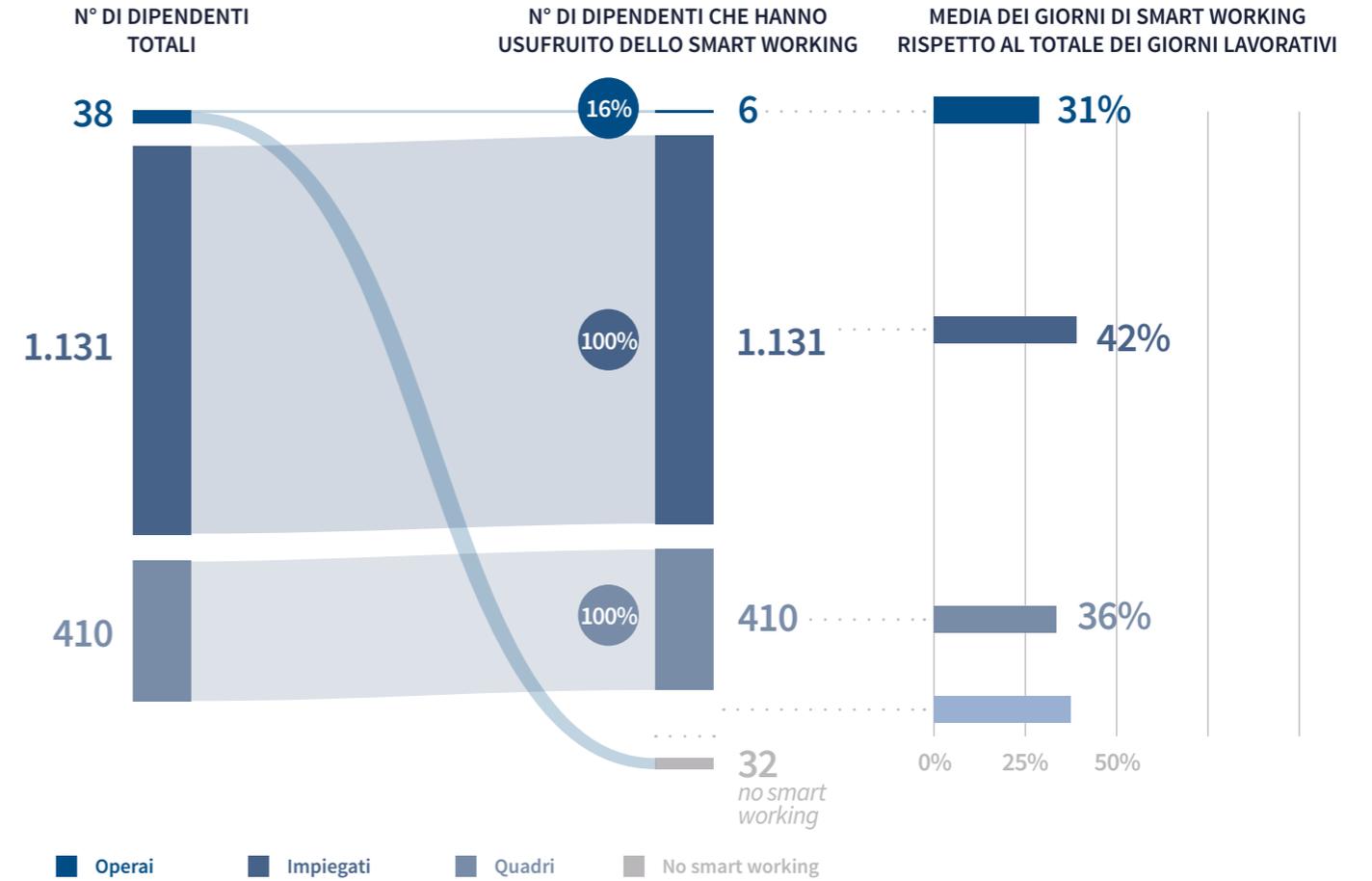
per ridurre lo stress, migliorare la flessibilità e promuovere il benessere fisico e mentale. Cedacri ha anche implementato un “menù benessere” presso le mense aziendali per promuovere una dieta sana e contribuire al miglioramento della salute generale dei dipendenti.

- Permessi e aspettative per studio ulteriori rispetto a quelli concordati dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) e dalla normativa italiana;
- Possibilità per i dipendenti di chiedere annualmente la concessione di contratti Part Time, prevedendo la priorità per alcune categorie svantaggiate. Infatti, il Contratto Integrativo Aziendale prevede che l'azienda dia, nella valutazione delle richieste

di concessione del Part Time, la precedenza ai dipendenti appartenenti a determinate categorie meritevoli di maggior tutela (ad es., disabili, genitori con figli disabili, genitori con figli piccoli, caregiver, etc.). Di anno in anno solitamente viene accettata la totalità delle richieste provenienti da tali dipendenti.



La pratica dello Smart Working



Durante il 2023, in linea alle previsioni contrattuali ed alle deroghe temporanee governative previste per i c.d. lavoratori fragili e genitori con figli U14, i dipendenti hanno continuato a utilizzare in modo consistente la possibilità di lavorare da remoto. In par-

ticolare, il 100% dei dipendenti impiegati e quadri ha usufruito della possibilità di lavorare in modalità Smart Working, rispettivamente per il 42% e 36% dei giorni lavorativi dell'anno.

I dipendenti di Cedacri hanno svolto mediamente 93 giorni in modalità remota. Questo dato è in linea con le previsioni contrattuali che prevedono 8 giorni al mese di lavoro da remoto.

Tasso di incidenti sul luogo di lavoro

Cedacri appartiene a un settore produttivo a basso rischio di incidenti e infortuni, sul lavoro e in itinere. Nonostante ciò, è molto attenta alla sicurezza dei suoi dipendenti e per questo monitora periodicamente e gestisce tutti gli aspetti legati alla salute e alla sicurezza.

Nel corso del 2023 non si sono riscontrati infortuni gravi o decessi sul lavoro e sono stati registrati 6 infortuni. Gli episodi fanno prevalentemente riferimento a incidenti stradali, non gravi, avvenuti in itinere o nel tragitto casa-lavoro.



Impegno futuro

Per favorire l'equilibrio tra vita privata e professionale, nonché la salute e la sicurezza dei dipendenti, Cedacri sta valutando di introdurre nuove iniziative o riproporre alcune iniziative implementate con successo in passato, integrando:

- ulteriori convenzioni nel programma di welfare aziendale;

- ulteriori iniziative a sostegno del benessere dei dipendenti sul luogo del lavoro (cura estetica degli spazi aziendali, accesso agevolato a servizi direttamente all'interno dell'azienda, attività salutari, etc.);

- erogazione di corsi di formazione avanzati alla squadra di emergenza.

6.1.4 Fiducia e collaborazione

La fiducia e la collaborazione sono pilastri fondamentali per il successo di qualsiasi azienda e per la creazione di un ambiente di lavoro positivo e produttivo. La fiducia reciproca tra i membri dei team, i responsabili e la leadership aziendale è essenziale per costruire collaborazioni solide e durature. In un clima di fiducia, la trasparenza e la comunicazione aperta, che costituiscono i punti cardine per il problem

solving e l'innovazione tecnologica, sono incoraggiate e facilitate. Questo tema è infatti stato individuato come rilevante nell'analisi di materialità dagli stakeholder.

La collaborazione, d'altra parte, consente ai team di lavorare in modo sinergico, sfruttando al massimo le competenze e le esperienze di ciascun membro. In un

contesto collaborativo, i dipendenti sono più propensi a condividere informazioni e risorse, a supportarsi reciprocamente e a lavorare verso obiettivi comuni. La collaborazione efficace migliora l'efficienza e porta a risultati di alta qualità, oltre a promuovere un senso di appartenenza e di impegno, che consente ai dipendenti di vedere il valore del loro contributo nel successo collettivo.

L'impegno di Cedacri

Cedacri favorisce la fiducia e la collaborazione dei propri dipendenti attraverso varie iniziative, fra cui incontri periodici tra la leadership aziendale e i dipendenti, organizzati con l'obiettivo di favorire la comunicazione trasparente, la condivisione delle informazioni e la costruzione di un senso di comunità all'interno dell'organizzazione. In queste occasioni, il management di Cedacri condivide aggiornamenti

importanti sulle strategie aziendali, i risultati finanziari, i progetti in corso e le iniziative future.

Durante gli incontri, viene incoraggiata la partecipazione attiva dei dipendenti, che possono fare domande, esprimere preoccupazioni e fornire feedback direttamente al top management, favorendo la comunicazione bidirezionale e riducendo le bar-

riere tra i vari livelli dell'organizzazione.

Grazie a questa iniziativa, unita alle altre iniziative di comunicazione interna come le newsletter, la condivisione degli eventi e delle novità aziendali, Cedacri garantisce trasparenza nell'organizzazione, favorendo un clima di fiducia e collaborazione tra tutti i dipendenti.

Impegno futuro

Cedacri intende proseguire nel percorso di miglioramento continuo del clima aziendale in termini di fiducia e collaborazione tra i dipendenti. A tal fine, sono state pianificate diverse iniziative da attivare:

- aumento del numero di incontri di allineamento, garantendo che i dipendenti siano costantemente aggiornati sugli sviluppi aziendali e abbiano regolari opportunità di interagire direttamente con il top management;

- introduzione di iniziative ed eventi di team building per promuovere la collaborazione e il senso di comunità tra i dipendenti, fornendo momenti di incontro informali, permettendo ai dipendenti di conoscersi meglio e di rafforzare i legami professionali e personali.



6.2 FORNITORI

Cedacri continua a rafforzare il suo impegno nella promozione della sostenibilità lungo l'intera catena del valore, intensificando la collaborazione con i fornitori per consolidare un processo di approvvigionamento sempre più responsabile. Questo approccio strategico si sta dimostrando fondamentale per mitigare i rischi lungo la supply chain, garantire la continuità del servizio e aumentare la trasparenza complessiva delle operazioni.

L'azienda ha ulteriormente affinato i suoi criteri di selezione e valutazione dei fornitori, assicurandosi che aderiscano a standard ambientali, sociali ed etici sempre più elevati. Questa maggiore attenzione

alla sostenibilità nella catena di fornitura ha permesso a Cedacri di migliorare significativamente la tracciabilità dei prodotti e servizi acquisiti, offrendo una visione più chiara e dettagliata della loro origine e delle loro caratteristiche, e garantendo al contempo una più rigorosa conformità normativa.

Nel corso dell'ultimo anno, Cedacri ha posto un'enfasi crescente sulle performance ambientali e sociali dei propri fornitori, riconoscendo il ruolo cruciale che questi svolgono nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità aziendale. La collaborazione con imprese sempre più responsabili si è rivelata essenziale per la riduzione

delle emissioni indirette e per il contenimento delle esternalità negative lungo tutta la catena di approvvigionamento.

Questa strategia si allinea perfettamente con le crescenti aspettative del mercato bancario e finanziario, che mostra un interesse sempre maggiore verso le performance di sostenibilità non solo delle aziende principali, ma anche dei loro fornitori e partner lungo l'intera catena del valore. Cedacri si posiziona così come leader nel settore, anticipando e rispondendo proattivamente alle esigenze di un mercato in rapida evoluzione verso pratiche commerciali più sostenibili e responsabili.

la selezione e valutazione dei fornitori

Cedacri nella selezione dei fornitori richiede che essi operino in conformità alla normativa nazionale e aderiscano ai principi del Codice Etico (ad esempio i fornitori devono dimostrare di rispettare pienamente la legge in materia di divieto di impiego di lavoro minorile nello svolgimento delle attività).

Da diversi anni, Cedacri ha implementato pratiche di valutazione dei propri fornitori secondo criteri ambientali e sociali: ha sviluppato un questionario di valutazione che sintetizza tutte le informazioni necessarie per identificare il livello di performance dei propri fornitori in ambito sociale e ambientale. Ai fornitori, tramite il questionario di valutazione, vengono richiesti dettagli riguardo, ad esempio:

- La conformità alle normative nazionali e internazionali in tema ambientale;
- L'ottenimento di alcune certificazioni, quali ISO 9001 per la qualità; ISO 14001 per l'ambiente; ISO 26000 per la Responsabilità sociale; ISO 27001 riguardo alla sicurezza delle informazioni; ISO 50001 sui Sistemi di gestione energia; ISO 20000 sulla gestione servizi IT;
- L'impegno a mitigare le esternalità ambientali (quali iniziative per la riduzione dei consumi energetici e la gestione dei rifiuti) e migliorare impatti sociali (ad esempio, iniziative per il benessere dei dipendenti e per agevolare l'equilibrio vita-lavoro).

6.2.1 Valutazione dei fornitori secondo criteri ESG

Nel corso del 2022, Cedacri ha stretto rapporti di fornitura con circa 450 fornitori da albo che operano sul territorio italiano e ha sottoposto ad alcuni di questi un questionario di valutazione delle performance di sostenibilità e di adesione a certificazioni in ambito sociale e ambientale. Nel corso del 2023, Cedacri ha condotto una razionalizzazione dei fornitori, riducendo il numero da albo di oltre il 35%. Contemporaneamente, Cedacri sta integrando come driver di valutazione le informazioni

e le performance riportate nei questionari sociali e ambientali compilati.

Cedacri si è anche attivata con successo per estendere la platea di fornitori da albo valutati secondo criteri ambientali e sociali, nell'intento di identificare con maggiore precisione quali tra gli attuali collaboratori svolgono le loro attività in modo maggiormente sostenibile.

Questi due processi hanno consentito di raggiungere risultati significativamente più elevati nella valutazione dei fornitori secondo i criteri ambientali e sociali rispetto al 2022. Nel 2023, infatti, l'87% dei fornitori da albo (94% sul perimetro di fornitori italiani) è stato valutato secondo criteri sociali e ambientali, più che raddoppiando la percentuale rispetto al valore del 2022.

	2023	2022
Numero di fornitori da albo	288	451
% di fornitori da albo valutati secondo criteri social	87%	38%
% di fornitori da albo valutati secondo criteri ambientali	87%	38%

Impegno futuro

Cedacri intende allinearsi alle best practice in ambito sostenibilità, portando il numero di fornitori italiani da albo valutati secondo criteri sociali e ambientali al 100% già nel 2024 e promuovendo l'impegno dei propri fornitori in ambito ESG.

Cedacri mira, inoltre, all'integrazione dei fattori ESG nei processi source-to-contract, in modo da stringere relazioni di fornitura con imprese sensibili ai temi sociali e ambientali. Attraverso l'adozione di pratiche responsabili e la promozione di par-

tnership con fornitori che condividono gli stessi valori ambientali e sociali, l'azienda si impegna a ridurre il proprio impatto ambientale complessivo.

Garantire l'attenzione dei fornitori ai temi ESG consente a Cedacri di instaurare relazioni strategiche al fine di collaborare alla progettazione e allo sviluppo di servizi e soluzioni più sostenibili. Cedacri intende infatti evolvere il proprio modello di acquisto secondo le più avanzate modalità di fornitura sostenibile.

6.3 COMUNITÀ LOCALE

Operando su tutto il territorio italiano, Cedacri si interfaccia con varie comunità locali diverse tra loro, ma accomunate dalla stessa esigenza: proteggere il proprio territorio e le persone che lo abitano.

A tal fine, Cedacri ha identificato alcune azioni che permettono all'impresa di coinvolgere e servire le comunità in cui opera, rafforzandone anche la reputazione.

6.3.1 Il supporto di Cedacri alle comunità

Durante il 2023, Cedacri ha effettuato diverse donazioni di beneficenza a favore di enti e società non a scopo di lucro.

Infatti, Cedacri ha supportato con una donazione la Polisportiva Gioco Parma Onlus per sponsorizzare le squadre maschile e femminile di Sitting Volley. Il Sitting Volley si distingue come uno sport eccezionalmente inclusivo: è praticabile da persone di ogni genere ed età, indipendentemente dalle loro capacità fisiche, adattandosi perfettamente anche a individui con difficoltà motorie. La sua accessibilità lo rende ideale per principianti ed esperti nella pallavolo, offrendo un'opportunità unica di partecipazione e divertimento per tutti.

La partnership con la Onlus è attiva da diversi anni e ha consentito alla polisportiva di allargare e consolidare i progetti implementati (a partire dall'attività sportiva inclusiva verso altri ambiti, come ad esempio le politiche giovanili, la valorizzazione di spazi con progetti di comunità e l'attività nelle scuole). Le squadre maschile e femminile di Sitting Volley hanno partecipato ad ogni manifestazione come "CEDACRI SITTING VOLLEY GIOCO PARMA ASD", così come la squadra di Prima Divisione Femminile.

Cedacri ha anche effettuato donazioni liberali a diverse Onlus, tra cui la Onlus Voci e Volti e Save The Children per finanziare progetti umanitari e a supporto della comunità. L'impegno di Cedacri nel supporto e nello sviluppo delle comunità locali è in continua crescita: l'importo del valore economico complessivamente distribuito alla comunità è stato ulteriormente incrementato nel 2023.

Per creare un impatto positivo sulle comunità in cui opera, inoltre, da alcuni anni ha implementato l'iniziativa "Cedacri non spreca". L'iniziativa è volta al recupero dei pasti non consumati dal ristorante aziendale di Collecchio, che vengono donati alla mensa della Caritas Diocesana di Parma, promuovendo così una riduzione degli sprechi alimentari e fornendo cibo a coloro che ne hanno bisogno.



Impegno futuro

Cedacri intende proseguire su questa traiettoria anche negli anni futuri, infatti, sono state pianificate ulteriori azioni di supporto alle comunità locali negli anni 2024 e 2025, intensificando i contatti con gli istituti formativi e promuovendo la collaborazione, anche allocando risorse retribuite per iniziative a beneficio degli studenti.

Infine, Cedacri ha attivato un gruppo di lavoro interno volto a definire una strategia aziendale organica verso le comunità locali dove saranno definite le linee guida con cui l'organizzazione:

- Identificherà le esigenze locali, attraverso una costante interazione con le comunità e le associazioni locali, raccogliendo informazioni sulle necessità più urgenti e rilevanti;
- Selezionerà le associazioni e gli enti locali da supportare, con l'obiettivo di individuare i soggetti che operano in modo efficace e trasparente e che hanno un fattivo impatto positivo sul territorio e la comunità, tenendo conto della coerenza dei progetti con gli obiettivi ESG e i temi materiali per Cedacri;
- Quantificherà il budget per ogni sede operativa, per garantire un supporto adeguato e continuativo alle iniziative identificate;

- Definerà le modalità di coinvolgimento dei dipendenti, individuando i passaggi formali per la richiesta di adesione, il monte ore che ogni dipendente potrà dedicare al programma e le modalità con cui i dipendenti potranno proporre iniziative meritevoli per l'allocazione delle risorse.

Cedacri considera il programma un investimento importante per il proprio futuro e per la distribuzione efficace del valore economico generato verso le comunità locali, attraverso linee guida chiare e condivise nell'intera organizzazione.

Appendice

1.	INDICATORI GOVERNANCE	112
2.	INDICATORI SOSTENIBILITÀ ECONOMICA	114
3.	INDICATORI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	116
4.	INDICATORI SOSTENIBILITÀ SOCIALE	120
5.	INDICE DEI CONTENUTI GRI	128

1. INDICATORI GOVERNANCE

Tab. 1 Conformità a leggi e regolamenti

Conformità a leggi e regolamenti	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Numero di casi significativi di non conformità con leggi e regolamenti	N°	-	-
di cui numero di casi per i quali sono state sostenute multe	N°	-	-
di cui numero di casi per i quali sono state sostenute sanzioni non monetarie	N°	-	-
Numero di multe per casi di non conformità con leggi e regolamenti pagati durante il periodo di riferimento	N°	-	-
di cui multe ricevute nell'attuale periodo di rendicontazione	N°	-	-
di cui multe ricevute nei periodi di rendicontazione precedenti	N°	-	-
Valore monetario delle multe per casi di non conformità con leggi e regolamenti pagate durante il periodo di riferimento	€	-	-
di cui valore delle multe ricevute nell'attuale periodo di rendicontazione	€	-	-
di cui valore delle multe ricevute nei periodi di rendicontazione precedenti	€	-	-

Tab. 2. Consiglio di Amministrazione - Composizione

Consiglio di Amministrazione - composizione	Cedacri Group 2023			Cedacri Group 2022		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Membri del Consiglio di Amministrazione	4	3w	7	5	2	7
di cui indipendenti	2	2	4	4	2	6
di cui esecutivi	1	0	1	0	0	0
di cui con responsabilità relative ai temi ESG	2	0	2	0	0	0

Tab. 3 Consiglio di Amministrazione - Diversità

Consiglio di Amministrazione - diversità	Cedacri Group 2023			Cedacri Group 2022		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
< 30 anni	-	-	-	-	-	-
30 ≤ x ≤ 50 anni	1	2	3	5	8	13
> 50 anni	3	1	4	5	9	14

Tab. 4 Formazione in ambito anticorruzione

Formazione in ambito anticorruzione	Cedacri Group	
	2023	2022
Dipendenti che hanno ricevuto formazione in ambito anticorruzione	41	56
% di dipendenti che hanno ricevuto formazione in ambito anticorruzione	3%	3%

Tab. 5 Episodi di corruzione accertati

Episodi di corruzione accertati	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Numero totale degli episodi di corruzione accertati	N°	-	-

Tab. 6 Investimenti per la Cybersecurity

Investimenti per la Cybersecurity	Cedacri Group	
	2023	2022
Migliaia di euro investiti in Cybersecurity	5.309	4.755

2. INDICATORI SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

Tab. 7 Generazione del valore economico

Generazione del valore economico	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€/000	479.300	454.800
Valore Economico Generato	€/000	559.423	494.715

Tab. 8 Distribuzione del valore economico

Distribuzione del valore economico	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Valore Economico distribuito	€/000	405.111	374.871

Tab. 9 Interruzioni delle attività di Business

Interruzioni delle attività di business	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Numero di interruzioni delle attività di business non pianificate	N°	6	12
Numero di clienti/utenti interessati dalle interruzioni	N°	ND	ND
Durata media delle interruzioni	N° (giorni)	0,1	0,24

Tab. 10 Coinvolgimento e soddisfazione operativa dei clienti

SMR	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Service Management Review - SMR	N°	315	260
Banche coinvolte	N°	36	35
Service managers	N°	13	13
Rilievi aperti dalle banche	N°	1380	1248
Rilievi chiusi	N°	1035	868
% Richieste chiuse rispetto alle richieste ricevute	%	75%	70%
Task operativi aperti a gestione dei rilievi	N°	2121	2077

Tab. 10 Coinvolgimento e soddisfazione operativa dei clienti

SMR	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Task operativi chiusi	N°	1732	1658
% Task operativi chiusi rispetto ai task operativi ricevuti	%	82%	80%
Tickets	u.m	2023	2022
Ticket pervenuti	N°	123.887	115.873
Clienti soddisfatti	N°	107.548	87.896
Clienti parzialmente soddisfatti	N°	406	522
Clienti insoddisfatti	N°	452	560
% Clienti soddisfatti	%	99%	99%
% Clienti parzialmente soddisfatti	%	0%	1%
% Clienti insoddisfatti	%	0%	1%
IT incident	u.m	2023	2022
P1 incident	N°	6,0	9,0
Variazione rispetto anno precedente	%	-33%	-79%
P2 incident	N°	86,0	73,0
Variazione rispetto anno precedente	%	18%	-53%
P3 incident	N°	31,0	68,0
Variazione rispetto anno precedente	%	-54%	-70%
P4 incident	N°	78,0	177,0
Variazione rispetto anno precedente	%	-56%	-50%
Tempo medio di risposta	gg	0,49	0,56
Variazione rispetto anno precedente	%	-13%	-59%
Full Outsourcing security Incident	N°	2,0	1,0
Variazione rispetto anno precedente	%	100%	-50%
Facility Management security Incident	N°	3,0	5,0
Variazione rispetto anno precedente	%	-40%	-71%

3. INDICATORI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Tab. 11 e 12 Consumi energetici – Emissioni GHG Scope 1

Consumi energetici	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Gasolio per riscaldamento	litri	-	-
Metano per riscaldamento (Gas naturale)	m3	183.741	199.208
Metano per flotta	m3	-	-
Altro - Gasolio per flotta	litri	217.998	229.311
Altro - Gasolio per gruppi elettrogeni	litri	5.094	2.091
Altro - Benzina per flotta	litri	51.871	41.915
Altro - Energia elettrica autoprodotta (pannelli fotovoltaici)	kWh	34.067	40.449
	u.m.	2023	2022
Consumi energetici (GJ)			
Gasolio per riscaldamento	GJ	-	-
Metano per riscaldamento (Gas naturale)	GJ	6.650	7.149
Metano per flotta	GJ	-	-
Gasolio per flotta	GJ	7.758	8.239
Gasolio per gruppi elettrogeni	GJ	181	75
Benzina per flotta	GJ	1.674	1.361
Altro - Energia elettrica autoprodotta	GJ	123	146
Totale consumi	GJ	16.385	16.969
Emissioni di CO2 eq	u.m.	2023	2022
Gasolio per riscaldamento	tCO ₂ e	-	-
Metano per riscaldamento (Gas naturale)	tCO ₂ e	375	402
Metano per flotta	tCO ₂ e	-	-
Gasolio per flotta	tCO ₂ e	548	587
Gasolio per gruppi elettrogeni	tCO ₂ e	13	5
Benzina per flotta	tCO ₂ e	109	91
Altro - Specificare	tCO ₂ e	-	-
Totale emissioni	tCO₂e	1.044	1.084

Tab. 13 Consumi energia elettrica – Emissioni GHG scope 2

Consumi energetici	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Energia elettrica da fonti non-rinnovabili	KWh	8.966.760	21.643.009
Energia elettrica da fonti rinnovabili (certificate)	KWh	11.953.000	-
Totale consumi	KWh	20.919.760	21.643.009
% energia elettrica acquisita da fonti rinnovabili	%	57%	0%
Consumi di energia elettrica (GJ)	u.m.	2023	2022
Energia elettrica da fonti non-rinnovabili	GJ	32.280	77.915
Energia elettrica da fonti rinnovabili (certificate)	GJ	43.031	-
Totale consumi	GJ	75.311	77.915
Emissioni di CO2 eq	u.m.	2023	2022
Energia elettrica (location based)	tCO₂e	4.944	6.260
Energia elettrica (market based)	tCO₂e	4.099	9.893

Tab. 14 Consumi energia totali

Consumi energetici	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Totale consumi energia	GJ	91.697	94.884

Tab. 15 Emissioni GHG Scope 3

Emissioni GHG Scope 3	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Emissioni GHG Scope 3 (Business travel)	tCO ₂ e	75	28
Spostamenti in treno	tCO ₂ e	16	14
Spostamenti in aereo	tCO ₂ e	59	14

Tab. 16 KPI di intensità

KPI di Intensità	Cedacri Group	
	2023	2022
Intensità energetica (GJ / M€ revenue)	191	209
Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG) (tCO ₂ e/M€ revenue) (tCO ₂ e/M€ revenue) (Scope 1 + Scope 2 - location based)	12	16

Tab. 17 Materiali

Materiali utilizzati	u.m.	Cedacri Group	
		2023	2022
Carta	t	104,16	97,7
rinnovabile*	t	104,16	97,7
non rinnovabile	t	0	0
Inchiostri	t	470,39	500,55
rinnovabile*	t	470	500
non rinnovabile	t	0,39	0,55
Plastica	t	0	0
rinnovabile*	t	0	0
non rinnovabile	t	0	0
Altro	t	0	0
rinnovabile*	t	0	0
non rinnovabile	t	0	0
Totale materiali utilizzati	t	574,55	598,25

* Materiale rinnovabile: Materiale derivante da risorse abbondanti che si ricostituiscono rapidamente tramite cicli ecologici o processi agricoli così che i servizi forniti da queste e da altre risorse correlate non vengano compromessi e restino disponibili per le generazioni future.

Tab. 18 Prelievi idrici

Prelievi idrici	u.m.	Cedacri Group	
		2023	2022
Prelievo idrico totale	m3	15.612	15.865
Prelievo idrico da aree ad alto stress idrico	m3	0	0
Riciclo e riuso idrico	m3	0	0

Tab. 19 Rifiuti prodotti

Rifiuti pericolosi e non pericolosi per metodo di smaltimento	u.m.	Cedacri Group	
		2023	2022
Rifiuti prodotti	t	143,51	151
di cui pericolosi	t	1,47	2,85
di cui non pericolosi	t	142,04	148,55
di cui radioattivi	t	0,00	0
Rifiuti destinati a recupero (es. riutilizzo, riciclo)	t	143,31	143,98
di cui pericolosi	t	1,27	2,31
di cui non pericolosi	t	142,04	141,68
Rifiuti non destinati a recupero (es. inceneritore, discarica)	t	0,19	7,42
di cui pericolosi	t	0,19	0,55
di cui non pericolosi	t	0,00	6,87
Rifiuti riutilizzati all'interno dell'organizzazione	t	0,00	0
di cui pericolosi	t	0,00	0
di cui non pericolosi	t	0,00	0

4. INDICATORI SOSTENIBILITÀ SOCIALE

Tab. 20 Numero di dipendenti per categoria

Numero dipendenti per categoria	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Numero di dipendenti al 31/12	N°	1615	1719
Dirigenti	N°	36	38
Quadri	N°	410	422
Impiegati	N°	1131	1220
Operai	N°	38	39

Tab. 21 Numero di lavoratori non dipendenti

Numero di lavoratori non dipendenti	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Numero di lavoratori non dipendenti al 31/12	N°	505	318

Tab.22 Dipendenti inquadrati in accordi collettivi

Dipendenti inquadrati in accordi collettivi	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Numero di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	N°	1615	1719
Percentuale di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	%	100%	100%

Tab. 23 e 24 Numero di dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione – Numero di nuovi assunti

Turnover negativo dipendenti	Cedacri Group 2023			Cedacri Group 2022			
	u.m.	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero di dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione volontariamente o in seguito a licenziamento o pensionamento	N°	106	47	153	151	66	217
Dirigenti	N°	10	0	10	10	1	11
< 30 anni	N°	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	N°	5	0	5	4	0	4
> 50 anni	N°	5	0	5	6	1	7
Quadri	N°	35	13	48	34	12	46
< 30 anni	N°	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	N°	11	6	17	17	6	23
> 50 anni	N°	24	7	31	17	6	23
Impiegati	N°	61	33	94	106	52	158
< 30 anni	N°	12	3	15	19	9	28
30 ≤ x ≤ 50 anni	N°	31	20	51	78	34	112
> 50 anni	N°	18	10	28	9	9	18
Operai	N°	0	1	1	1	1	2
< 30 anni	N°	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	N°	0	1	1	1	0	1
> 50 anni	N°	0	0	0	0	1	1
Turnover negativo	%	10%	8%	9%	14%	10%	13%
Dirigenti	%	31%	0%	28%	29%	33%	29%
< 30 anni	%						
30 ≤ x ≤ 50 anni	%	63%	0%	50%	33%	0%	31%
> 50 anni	%	21%	0%	19%	26%	50%	28%

Tab. 23 e 24 Numero di dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione – Numero di nuovi assunti

Turnover negativo dipendenti	Cedacri Group 2023			Cedacri Group 2022			
	u.m.	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Quadri	%	11%	13%	12%	11%	12%	11%
< 30 anni	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
30 ≤ x ≤ 50 anni	%	11%	25%	14%	18%	21%	18%
> 50 anni	%	11%	10%	11%	8%	8%	8%
Impiegati	%	9%	7%	8%	15%	10%	13%
< 30 anni	%	20%	25%	21%	26%	53%	31%
30 ≤ x ≤ 50 anni	%	9%	8%	8%	19%	11%	16%
> 50 anni	%	8%	5%	6%	4%	5%	4%
Operai	%	0%	6%	3%	5%	5%	5%
< 30 anni	%						
30 ≤ x ≤ 50 anni	%	0%	14%	5%	7%	0%	4%
> 50 anni	%	0%	0%	0%	0%	9%	6%
Turnover positivo dipendenti	Cedacri Group 2023			Cedacri Group 2022			
	u.m.	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Nuovi assunti	N°	36	12	48	46	11	57
Dirigenti	N°	5	1	6	7	0	7
< 30 anni	N°	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	N°	3	1	4	1	0	1
> 50 anni	N°	2	0	2	6	0	6
Quadri	N°	13	2	15	18	5	23
< 30 anni	N°	2	0	2	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	N°	11	2	13	13	4	17
> 50 anni	N°	0	0	0	5	1	6
Impiegati	N°	18	9	27	21	6	27
< 30 anni	N°	5	1	6	9	1	10
30 ≤ x ≤ 50 anni	N°	8	5	13	11	5	16

Tab. 23 e 24 Numero di dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione – Numero di nuovi assunti

Turnover positivo dipendenti	Cedacri Group 2023			Cedacri Group 2022			
	u.m.	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
> 50 anni	N°	5	3	8	1	0	1
Operai	N°	0	0	0	0	0	0
< 30 anni	N°	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	N°	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	N°	0	0	0	0	0	0
Turnover positivo dipendenti	%	4%	2%	3%	4%	2%	3%
Dirigenti	%	16%	25%	17%	20%	0%	18%
< 30 anni	%	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	%	38%	50%	40%	8%	0%	8%
> 50 anni	%	8%	0%	8%	26%	0%	24%
Quadri	%	4%	2%	4%	6%	5%	5%
< 30 anni	%	50%	0%	40%	0%	0%	0%
30 ≤ x ≤ 50 anni	%	11%	8%	11%	13%	14%	13%
> 50 anni	%	0%	0%	0%	2%	1%	2%
Impiegati	%	3%	2%	2%	3%	1%	2%
< 30 anni	%	8%	8%	8%	13%	6%	11%
30 ≤ x ≤ 50 anni	%	2%	2%	2%	3%	2%	2%
> 50 anni	%	2%	1%	2%	0%	0%	0%
Operai	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
< 30 anni	%	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
> 50 anni	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Tab. 25 Numero totale di dipendenti suddivisi per genere e livello professionale

Diversità - impiegati	Cedacri Group 2023			Cedacri Group 2022			
	u.m.	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	N°	32	4	36	35	3	38
< 30 anni	N°	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	N°	8	2	10	12	1	13
> 50 anni	N°	24	2	26	23	2	25
Quadri	N°	312	98	410	321	101	422
< 30 anni	N°	4	1	5	1	1	2
30 ≤ x ≤ 50 anni	N°	97	24	121	97	29	126
> 50 anni	N°	211	73	284	223	71	294
Impiegati	N°	648	483	1131	703	517	1220
< 30 anni	N°	60	12	72	72	17	89
30 ≤ x ≤ 50 anni	N°	359	264	623	410	301	711
> 50 anni	N°	229	207	436	221	199	420
Operai	N°	20	18	38	20	19	39
< 30 anni	N°	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	N°	14	7	21	15	8	23
> 50 anni	N°	6	11	17	5	11	16
Totale dipendenti	N°	1012	603	1615	1079	640	1719

Tab. 26 Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e genere

Tipologia contratto dipendenti	Cedacri Group 2023			Cedacri Group 2022			
	u.m.	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Contratto a tempo determinato	N°	0	0	0	0	0	0
Contratto a tempo indeterminato	N°	1012	603	1615	1079	640	1719
Contratto a ore non garantite	N°	0	0	0	0	0	0
Totale dipendenti	N°	1.012	603	1.615	1.079	640	1.719
% contratti a tempo determinato su totale dipendenti	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Contratto full-time	N°	1.005	411	1.416	1.071	435	1.506
Contratto part-time	N°	7	192	199	8	205	213
Totale dipendenti full time + part time	N°	1.012	603	1.615	1.079	640	1.719

Tab. 27 Ore di formazione suddivise per categoria di dipendenti

Tipologia contratto dipendenti	Cedacri Group 2023			Cedacri Group 2022			
	u.m.	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	Ore	1.122	67	1.189	559	21	580
Quadri	Ore	10.120	3.848	13.968	4.836	1.600	6.436
Impiegati	Ore	19.482	13.045	32.527	12.449	5.699	18.148
Operai	Ore	283	327	610	106	47	153
Totale	Ore	31.007	17.287	48.294	17.950	7.367	25.317

Tab. 28 Ore medie di formazione suddivise per categoria di dipendenti

Ore medie di formazione	Cedacri Group 2023			Cedacri Group 2022			
	u.m.	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	Ore/N°	35	17	33	16	7	15
Quadri	Ore/N°	32	39	34	15	16	15
Impiegati	Ore/N°	30	27	29	18	11	15
Operai	Ore/N°	14	18	16	5	2	4
Totale	Ore/N°	31	29	30	17	12	15

Tab. 29 Retribuzione oraria lorda media dei dipendenti

Retribuzione oraria lorda media dei dipendenti	Cedacri Group 2023			Cedacri Group 2022	
	u.m.	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Dirigenti	€	59	51	58	39
Quadri	€	31	29	30	28
Impiegati	€	19	16	17	15
Operai	€	12	10	9	7
Retribuzione oraria lorda media	€	23	18	22	17

Tab. 30 Valutazione del personale

Valutazione del personale	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	N°	1615	1719
% di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	%	100%	100%

Tab. 31 Infortuni

Indice di frequenza infortuni	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Infortuni totali registrabili	N°	6	1
Infortuni registrabili sul lavoro	N°	1	0
Infortuni registrabili in itinere (da intendersi gli infortuni per cui il trasporto è stato gestito dall'organizzazione)	N°	5	1
Decessi totali registrabili (a causa di infortuni sul lavoro)	N°	0	0
Decessi registrabili sul lavoro	N°	0	0
Decessi registrabili in itinere (da intendersi i decessi a causa di infortuni per cui il trasporto è stato gestito dall'organizzazione)	N°	0	0
Infortuni sul lavoro ad alta gravità (esclusi gli infortuni mortali)	N°	0	0
Infortuni sul lavoro ad alta gravità (esclusi gli infortuni mortali) registrabili sul lavoro	N°	0	0
Infortuni sul lavoro ad alta gravità (esclusi gli infortuni mortali) registrabili in itinere (da intendersi gli infortuni per cui il trasporto è stato gestito dall'organizzazione)	N°	0	0
Numero totale di ore lavorate	Ore	2.606.975	2.795.148
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili*	%	0,46	0,07
Tasso di mortalità a seguito di infortuni sul lavoro	%	0,00	0,00
Tasso di infortuni sul lavoro ad alta gravità (esclusi gli infortuni mortali)	%	0,00	0,00

*Come indicato dai GRI: numero di infortuni calcolato sulle ore lavorate per ogni 100 dipendenti (2.000 ore lavorative all'anno)

Tab. 32 Malattia professionale

Malattia professionale	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Numero di decessi dovuti a malattia professionale	N°	0	0
Numero di casi di malattia professionale registrabili	N°	0	0

Tab. 33 Percentuale di fornitori che sono stati valutati secondo criteri sociali e ambientali

Valutazione dei fornitori iscritti all'albo secondo criteri ambientali e sociali	Cedacri Group		
	u.m.	2023	2022
Fornitori valutati secondo criteri sociali	N°	250	170
Fornitori valutati secondo criteri ambientali	N°	250	170
Totale fornitori da albo	N°	288	451
% Fornitori da albo valutati utilizzando criteri sociali	%	87%	38%
% Fornitori da albo valutati utilizzando criteri ambientali	%	87%	38%
Fornitori non iscritti all'albo valutati secondo criteri sociali e ambientali	N°	150	36
Totale fornitori non iscritti all'albo	N°	241	349
% Fornitori non iscritti all'albo valutati utilizzando criteri sociali e ambientali	%	62%	10%

5. INDICE DEI CONTENUTI GRI

Tema materiale	Standard GRI	Informativa	Titolo informativa	Pag. di riferimento	Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
	GRI 2: Informativa generale	2-1	Dettagli organizzativi	12			
	GRI 2: Informativa generale	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	12			
	GRI 2: Informativa generale	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	6			
	GRI 2: Informativa generale	2-4	Revisione delle informazioni			Non applicabile	Mancata pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità del 2022 implica l'assenza di revisioni di informazioni
	GRI 2: Informativa generale	2-5	Assurance esterna			Non applicabile	Bilancio di Sostenibilità non è stato sottoposto ad una Assurance esterna
	GRI 2: Informativa generale	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	12, 13, 18, 61			
	GRI 2: Informativa generale	2-7	Dipendenti	89, 120			
	GRI 2: Informativa generale	2-8	Lavoratori non dipendenti	120			
	GRI 2: Informativa generale	2-9	Struttura e composizione della governance	41, 112			
	GRI 2: Informativa generale	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	44, 45			
	GRI 2: Informativa generale	2-11	Presidente del massimo organo di governo	44, 45			
	GRI 2: Informativa generale	2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	44, 45			
	GRI 2: Informativa generale	2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	44, 45			
	GRI 2: Informativa generale	2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione della sostenibilità	46			
	GRI 2: Informativa generale	2-15	Conflitti di interesse	53			
	GRI 2: Informativa generale	2-16	Comunicazione delle criticità	53			
	GRI 2: Informativa generale	2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	45			

Tema materiale	Standard GRI	Informativa	Titolo informativa	Pag. di riferimento	Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
	GRI 2: Informativa generale	2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	91	Autovalutazione del CdA	Non applicabile	Non prevista da requisiti normativi applicabili alla Società
	GRI 2: Informativa generale	2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	44			
	GRI 2: Informativa generale	2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	44			
	GRI 2: Informativa generale	2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	94			
	GRI 2: Informativa generale	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	23			
	GRI 2: Informativa generale	2-23	Impegno in termini di policy	48, 52, 53, 65, 66			
	GRI 2: Informativa generale	2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	46			
	GRI 2: Informativa generale	2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	62, 96, 29			
	GRI 2: Informativa generale	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	52			
	GRI 2: Informativa generale	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	112			
	GRI 2: Informativa generale	2-28	Appartenenza ad associazioni	108			
	GRI 2: Informativa generale	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	26			
	GRI 2: Informativa generale	2-30	Contratti collettivi	66,81			
	GRI 3: Temi materiali	3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	26			
	GRI 3: Temi materiali	3-2	Elenco dei temi materiali	29			
	GRI 3: Temi materiali	3-3	Gestione dei temi materiali	45,49, 52, 55, 62, 63, 65, 66, 67, 74, 89, 98, 101, 127			
	GRI 201: Performance economica	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	59, 114			
Gestione responsabile del business	GRI 205: Anticorruzione	205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	52, 114			

Tema materiale	Standard GRI	Informativa	Titolo informativa	Pag. di riferimento	Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
Gestione responsabile del business	GRI 205: Anticorruzione	205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	52, 114			
	GRI 206: Comportamento anti-competitivo	206-1	Azioni legali relative a comportamento anti-competitivo, attività di trust e prassi monopolistiche			Non applicabile	Non si rilevano azioni legali relative a comportamento anti-competitivo, attività di trust e prassi monopolistiche
	GRI 301: Materiali	301-1	Materiali utilizzati in base al peso o al volume	82, 114			
Gestione dei consumi e dell'efficienza energetica	GRI 302: Energia	302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	76, 114			
Gestione dei consumi e dell'efficienza energetica	GRI 302: Energia	302-2	Consumo di energia esterno all'organizzazione	80			
Gestione dei consumi e dell'efficienza energetica	GRI 302: Energia	302-3	Intensità energetica	77, 114			
Gestione dei consumi e dell'efficienza energetica	GRI 302: Energia	302-4	Riduzione del consumo di energia	38			
	GRI 302: Energia	302-5	Riduzioni dei requisiti energetici di prodotti e servizi	38			
	GRI 303: Acqua ed affluenti	303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	73			
	GRI 303: Acqua ed affluenti	303-3	Prelievo idrico	114			
Gestione dei consumi e dell'efficienza energetica	GRI 305: Emissioni	305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	78, 114			
Gestione dei consumi e dell'efficienza energetica	GRI 305: Emissioni	305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) Indirette da consumi energetici (Scope 2)	78, 114			
Gestione dei consumi e dell'efficienza energetica	GRI 305: Emissioni	305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	80, 114			
Gestione dei consumi e dell'efficienza energetica	GRI 305: Emissioni	305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	114			
	GRI 305: Emissioni	305-5	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	74			
	GRI 305: Emissioni	305-6	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono (ODS)			Non applicabile	Non sono presenti emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono (ODS)

Tema materiale	Standard GRI	Informativa	Titolo informativa	Pag. di riferimento	Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
	GRI 305: Emissioni	305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti			Non applicabile	Non sono presenti Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti
	GRI 306: Rifiuti	306-3	Rifiuti generali	84, 114			
	GRI 306: Rifiuti	306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	84, 114			
	GRI 306: Rifiuti	306-5	Rifiuti conferiti in discarica	84, 114			
	GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori	308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	106, 127			
Attrazione, sviluppo e compensazione dei talenti	GRI 401: Occupazione	401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	95, 121			
	GRI 401: Occupazione	401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time			Non applicabile	Non sono presenti contratti a tempo determinato e i contratti part time godono degli stessi benefici
Diversità, equità e inclusione	GRI 401: Occupazione	401-3	Congedo parentale	98		Dato non rilevato	L'azienda non rileva i dati dei dipendenti che hanno diritto al congedo parentale
Benessere dei dipendenti	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	104			
Benessere dei dipendenti	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	104			
Benessere dei dipendenti	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	104			
Benessere dei dipendenti	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-9	Infortuni sul lavoro	104 127			
Benessere dei dipendenti	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-10	Malattia professionale	104 128			
Attrazione, sviluppo e compensazione dei talenti	GRI 404: Formazione e istruzione	404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	93, 125			

Tema materiale	Standard GRI	Informativa	Titolo informativa	Pag. di riferimento	Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
Attrazione, sviluppo e compensazione dei talenti	GRI 404: Formazione e istruzione	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	91, 126			
Diversità, equità e inclusione	GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	24,50,81,74			
Diversità, equità e inclusione	GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	94, 125			
	GRI 406: Non discriminazione	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate			Non applicabile	Non sono stati rilevati episodi di discriminazione
	GRI 413: Comunità locali	413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	108			
	GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	107, 127			
	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi			Non applicabile	Non sono stati rilevati episodi di non conformità
Protezione dei dati e della privacy	GRI 418: Privacy dei clienti	418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati			Vincoli di riservatezza	Le Banche clienti sono le responsabili delle segnalazioni verso l'Autorità di Vigilanza

Cedacri S.p.A.

Sede Legale – Corso Monforte, 30
20122 Milano (MI)

Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi
e Codice Fiscale n. 00432960342,

Rappresentante del Gruppo IVA Cedacri -
P.IVA 02952290340

www.cedacri.it

Contatti

Ufficio relazioni esterne:

RelazioniEsterne-Cedacri@iongroup.com

A cura di Cedacri

settembre 2024

Progetto Grafico

Visualmade, Milano

Crediti fotografici

Archivio Cedacri

Getty Images

