

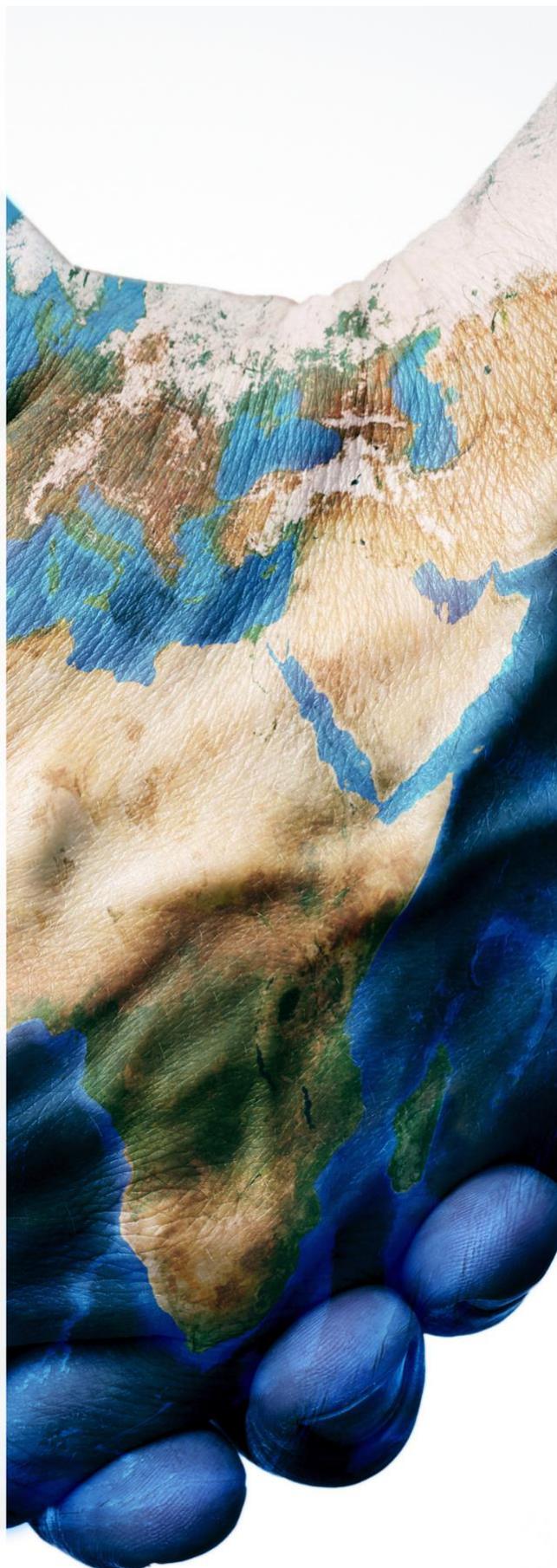
MASHFROG GROUP

WE BUILD SPACES FOR EVERYONE.

Strategia, creatività e
tecnologia oltre il tuo
business digitale

**WE BELIEVE IN
SUSTAINABILITY AND
INNOVATION.**

BILANCIO SOSTENIBILITÀ 2019



Indice

Lettera agli stakeholder.....	3
Mashfrog Group	4
Highlights	4
Mission.....	5
Vision	5
Assetto societario	6
Business lines.....	7
Organizzazione.....	8
Governance, etica e integrità.....	9
Consiglio di Amministrazione	9
Codice Etico	10
Sistema di gestione della qualità	10
Comitato interno per la sostenibilità.....	11
Sostenibilità per Mashfrog Group	12
Analisi della materialità.....	12
Aspetti ambientali	13
Aspetti sociali.....	13
Aspetti economici e di governance	14
Mashfrog e i Sustainable Development Goals dell'ONU.....	14
Gli stakeholder di Mashfrog	16
Attività di comunicazione verso gli stakeholder	17
Sostenibilità ambientale	19
Mashfrog e l'ambientale	19
Performance ambientali.....	19
Consumi energetici	19
Mobilità aziendale	20
Consumo di materie prime.....	20
Lotta al cambiamento climatico	20
Sostenibilità sociale	22
Le nostre persone	22
Attività di recruiting.....	23
Formazione e sviluppo delle carriere	24
Benessere dei dipendenti	25
Mashfrog Group apre le porte allo Smart Working.....	26
Il sistema di welfare aziendale.....	26
Pari opportunità e correttezza negli ambienti di lavoro	27
Centralità del cliente	27
Comunicazione al cliente.....	28
Customer satisfaction	28
Sicurezza delle informazioni e tutela della privacy.....	28
Gestione delle forniture	29
Albo Fornitori.....	29
Sostenibilità economica.....	30
Creazione del valore.....	30
Nota metodologica	31
GRI Content Index.....	32

Lettera agli stakeholder

Gentili Lettori,

questo primo Bilancio di sostenibilità rappresenta un traguardo - ed un punto di partenza - nel percorso che il Gruppo Mashfrog ha avviato nel segno della Sostenibilità. Un percorso nel quale l'azienda intende coinvolgere anche i propri portatori di interesse.

L'attenzione alla qualità dei servizi, alla gestione economica, l'approccio ad un lavoro socialmente responsabile ed una continua e sempre più crescente attenzione all'ambiente attraverso l'impegno nella lotta al cambiamento climatico che ci circonda è parte del DNA aziendale.

L'impegno per il futuro è orientato al continuo miglioramento e alla costante verifica dei risultati raggiunti, in un cammino virtuoso, consapevole e condiviso.

La redazione del primo Bilancio di sostenibilità nasce dal desiderio di condividere una fotografia chiara e completa della realtà aziendale, partendo dalla sua storia, mostrandone il contesto attuale e lanciando sfide e progetti per il futuro.

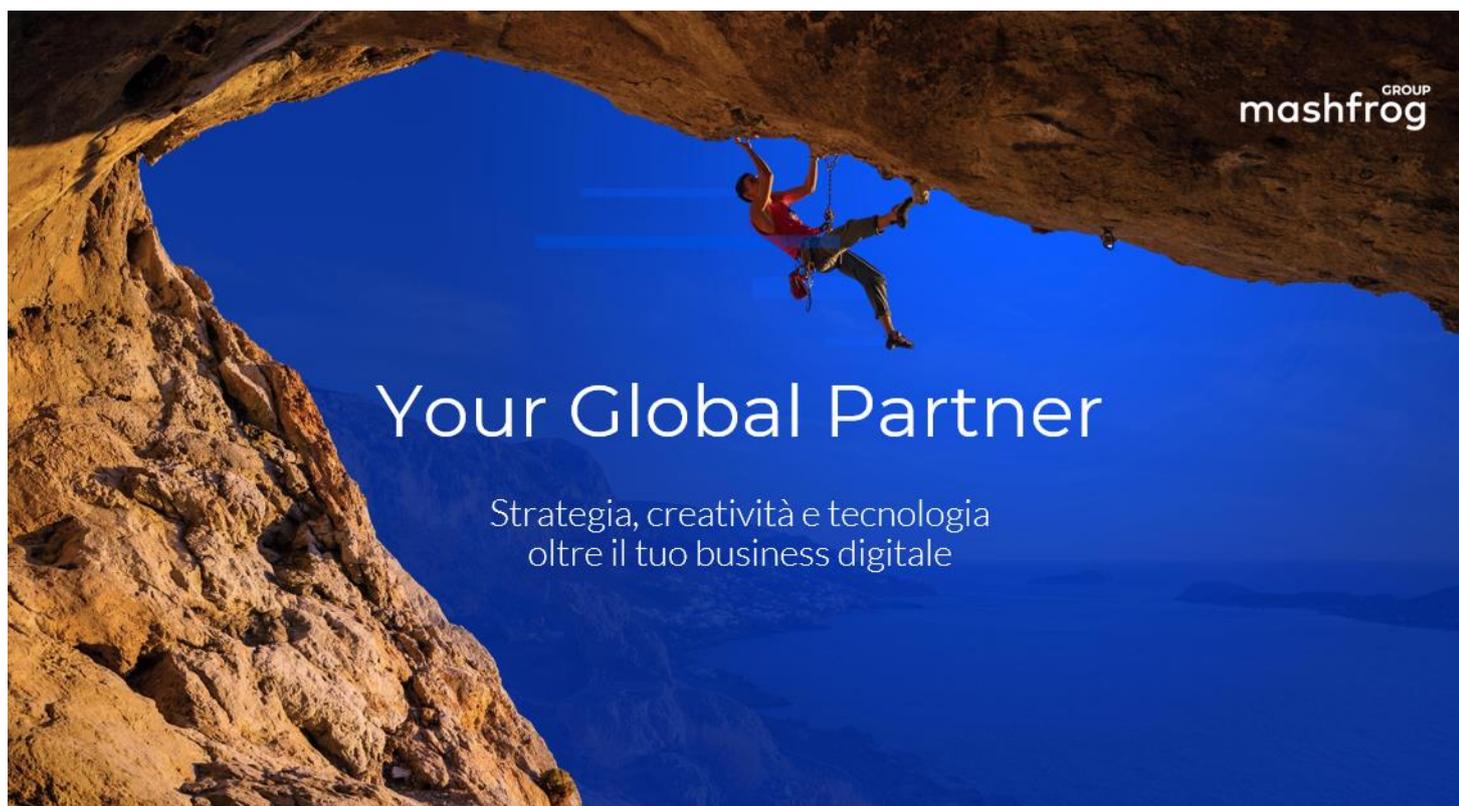
Edoardo Narduzzi

*Presidente e Amministratore Delegato
Gruppo Mashfrog*



1

¹ Leader della Crescita è un'iniziativa organizzata da Il Sole 24 e da Statista, istituto tedesco di rilevazione statistica, che premia le 450 aziende italiane che si sono contraddistinte per il maggior tasso di crescita del fatturato nel periodo 2016-2019.



Your Global Partner

Strategia, creatività e tecnologia
oltre il tuo business digitale

Chi siamo

Mashfrog Group è una **Tech Company italiana** formata da una rete integrata di aziende specializzate nei diversi ambiti del business digitale. Con 4 sedi in **Italia** è presente anche in **Europa e nel mondo** con uffici operativi a Londra, Barcellona, Belgrado, Dubai e Melbourne.

Highlights

- **Soluzioni Corporate ECA**
I progetti di system integration per noi sono partnership con i clienti per accompagnarli nel percorso di sviluppo e implementazione della loro agenda digitale. Il binomio business e tecnologia per alcune aziende è un gap da sanare, per altre un problema da ordinare: per tutte è un'opportunità di trasformazione, innovazione e sviluppo.
- **Industria 4.0**
Ideare, progettare e sviluppare soluzioni tecnologiche per dare forma a un **business data-driven** spingendo le nostre competenze di software engineering nei paradigmi più avanzati di **cloud computing, machine learning e blockchain**.
- **Innovazione e nuove frontiere**
Realtà virtuale e aumentata impiegate nella diagnostica medica e nell'Operation and maintenance come nella comunicazione; **Intelligenza Artificiale, Blockchain** applicate alla Fintech come al marketing. Per noi l'innovazione tecnologica è un processo continuo di ricerca, sviluppo e integrazione per spingere oltre ogni ambito digitale.
- **Strategia e Creatività**
Siamo una media company che integra creatività, tecnologia e strategia.
Team interdisciplinari creano un nuovo paradigma per la **comunicazione digitale** e il **marketing online** grazie alla contaminazione di competenze tecnologiche, arti creative e **business intelligence** applicate ai web e ai **social media**.
Estrarre valore da ogni dato e alimentare la **lead generation** sono i cardini di ogni nostro progetto
- **Prodotti make in mashfrog**
Abbiamo creato piattaforme per la **gestione del welfare** e della **credit collection, Robot advisor** per previsioni finanziarie e asset allocation, app mobile di videomaking per il marketing e la comunicazione. Portiamo sul mercato un ricco portfolio di prodotti proprietari "**made in mashfrog**" che anticipano le esigenze dei clienti e creano opportunità di business.

Mission

Mashfrog Group è innovazione digitale, comunicazione integrata e system integration. Il tutto realizzato grazie a una presenza internazionale.

Sono i nostri punti di forza, quelli che hanno portato mashfrog Group a diventare una realtà consolidata in grado di trasformare ogni sfida in opportunità di crescita. Siamo un partner in grado di affiancare i nostri clienti in ogni ambito della trasformazione digitale, mettendo a disposizione competenza e professionalità per rispondere alle diverse esigenze in ogni ambito del business.

Grazie alla competenza e professionalità di un team di più di 370 persone abbiamo costruito il nostro modello di business su tre pilastri:

1. **Centralità del cliente** - per trasformare ogni sua esigenza in una visione integrale e funzionale
2. **Approccio omnichannel** - per caratterizzare le migliori soluzioni nell'evoluzione dell'integrazione digitale
3. **Competenze multidisciplinari** - per realizzare la trasformazione digitale nello sviluppo di ogni esigenza di business.

La **soddisfazione del cliente** rappresenta un elemento fondamentale per la crescita del Gruppo, che intende essere percepito come fornitore di soluzioni, capace di comprendere i bisogni e offrire servizi di alta qualità.

mashfrog significa

Evolution digitally made è il pay off che descrivere la nostra visione del mercato e mission: aiutare le aziende a cogliere tutte le opportunità della trasformazione digitale e a vivere l'evoluzione continua della tecnologia, della comunicazione, dei processi e di ogni ambito del business.

Il nome mashfrog nasce dall'unione di due concetti: **mashup** e **leapfrog**. Il primo indica una soluzione digitale ibrida che integra contenuti e informazioni esistenti e provenienti da più sorgenti per dare forma a un servizio totalmente nuovo. Il secondo definisce un business model che punta sull'innovazione disruptive per conquistare il mercato superando in un balzo chi si affida ai miglioramenti incrementali.

Nel nostro nome è chiaro il riferimento a "frog", la "rana", metafora della nostra naturale attitudine a vivere il cambiamento, data la sua capacità di adattarsi a qualsiasi condizione e di individuare le migliori soluzioni per svilupparsi e crescere.

Competenze trasversali in tutti i principali settori della trasformazione digitale.

Esperienza consolidata nel settore high tech, confermata dalla crescita costante del nostro posizionamento sul mercato

Un gruppo internazionale costituito da aziende specializzate nella progettazione e implementazione di progetti digitali integrati.

Supportare le aziende nel loro percorso di **crescita** ed evoluzione **verso "l'Impresa Sapiens"**, un modello di impresa capace di apprendere ed evolversi costantemente per rimanere vincente e competitiva.

Vision

Mashfrog Platform-based, un modello di business costruito per gestire l'innovazione

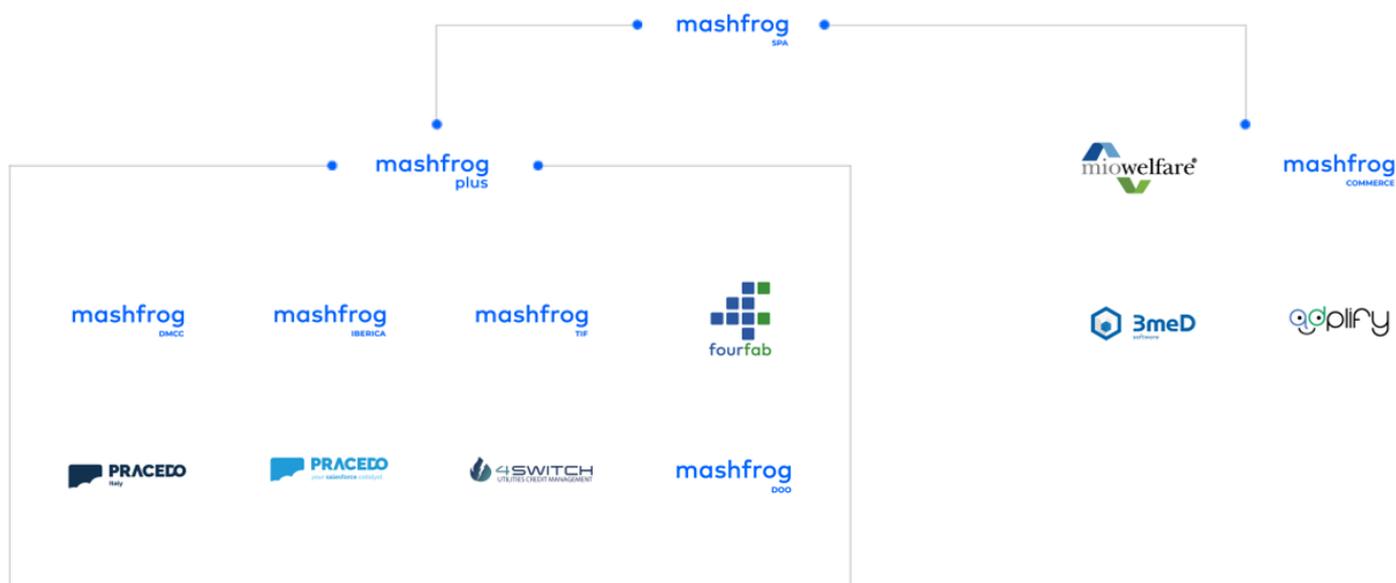
Le tecnologie digitali abilitano modelli di business in grado di governare efficacemente l'innovazione e aprire nuovi spazi di opportunità grazie a piattaforme in grado di mettere in comunicazione tutti i soggetti coinvolti.

In mashfrog abbiamo compreso che posizionarsi come owner di una piattaforma richiede un **modello di business** totalmente **nuovo**, un modello che non si limita a creare e portare sul mercato un prodotto o servizio, ma permette ad attori diversi, interni ed esterni alla nostra organizzazione, di **creare** e consumare **valore** attraverso una piattaforma e soluzioni che li metta in comunicazione.

I nostri valori

Mashfrog Group è da sempre impegnato a **coniugare valore economico e sociale** al fine di soddisfare nel tempo le aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con noi, anche attraverso una **gestione responsabile delle risorse naturali** e l'uso di soluzioni volte a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività.

Assetto societario



Mashfrog nasce nel 1999 a Roma, fondata da Edoardo Narduzzi, imprenditore ed editorialista economico-finanziario. Nel 2008 si conferma un gruppo internazionale, integrando al suo interno - attraverso l'acquisizione - varie aziende che operano in Europa, Mena Region, Sud America e Australia.

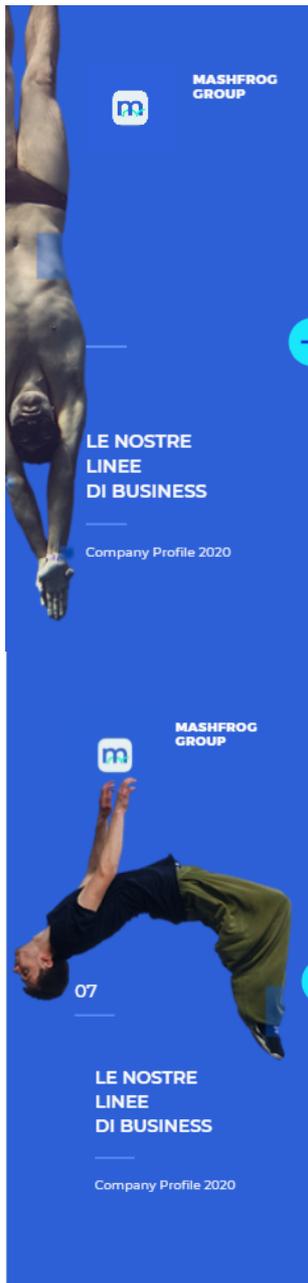
Ad oggi si presenta sul mercato come un gruppo di 14 realtà differenti che l'ha portata a diventare la migliore tech company nelle soluzioni digitali più richieste: Platinum partner Salesforce, Gold partner SAP e Premium partner Infor.

Cosa facciamo

Innovazione digitale, comunicazione integrata e system integration sono i nostri punti di forza, che hanno portato mashfrog Group a diventare una realtà consolidata di respiro internazionale. Siamo un partner in grado di affiancare i nostri clienti in ogni ambito della trasformazione digitale, mettendo a disposizione **più di 370 professionisti**.

Le nostre soluzioni

Offriamo servizi e prodotti nei settori **strategy, consulting, communication & marketing, technology, ICT e industry 4.0**, fino alle frontiere più avanzate di **machine learning, blockchain, intelligenza artificiale e realtà aumentata**. Siamo nati con un'unica missione: andare oltre i paradigmi tecnologici e di comunicazione per creare modelli di business innovativi e disruptive.



MASHFROG GROUP

LE NOSTRE LINEE DI BUSINESS

Company Profile 2020

MASHFROG GROUP

07

LE NOSTRE LINEE DI BUSINESS

Company Profile 2020

LE NOSTRE LINEE DI BUSINESS

DIGITAL

DIGITAL MARKETING

- Brand Strategy & Social Media Marketing
- Digital Pr
- Adv & CRO
- SEO & SEM

WEB ARCHITECT & APP MOBILE

- Mobile Payments
- Website
- UX, UI & Service Design
- Front end & Back end Solutions

MEDIA & COMMUNICATION

- Content Marketing & Social Strategy
- Editorial Planning
- Press Office
- Video Production

E-COMMERCE SOLUTION

- Analisi e Strategia
- Progettazione e sviluppo
- System Integration
- Magento solution, Vtex, Shopify, Salesforce

LE NOSTRE LINEE DI BUSINESS

ENTERPRISE & CORPORATE CLOUD SOLUTION

ERP SOLUTION & CRM

- SAP
- Salesforce
- Infor
- Mash4Hana Solution

PLATFORM

- 4 Switch: Credit management for Energy & Utilities
- 4 Fab: lot & Industries Solution
- MioBenefit: Corporate Welfare Plans & Management
- Press 4.0: Machine learning, Artificial Intelligence & Sentiment Analysis

INNOVATION

- 3meD
- AlphieWealth: Robot advisor
- Robot: Gaming & Betting



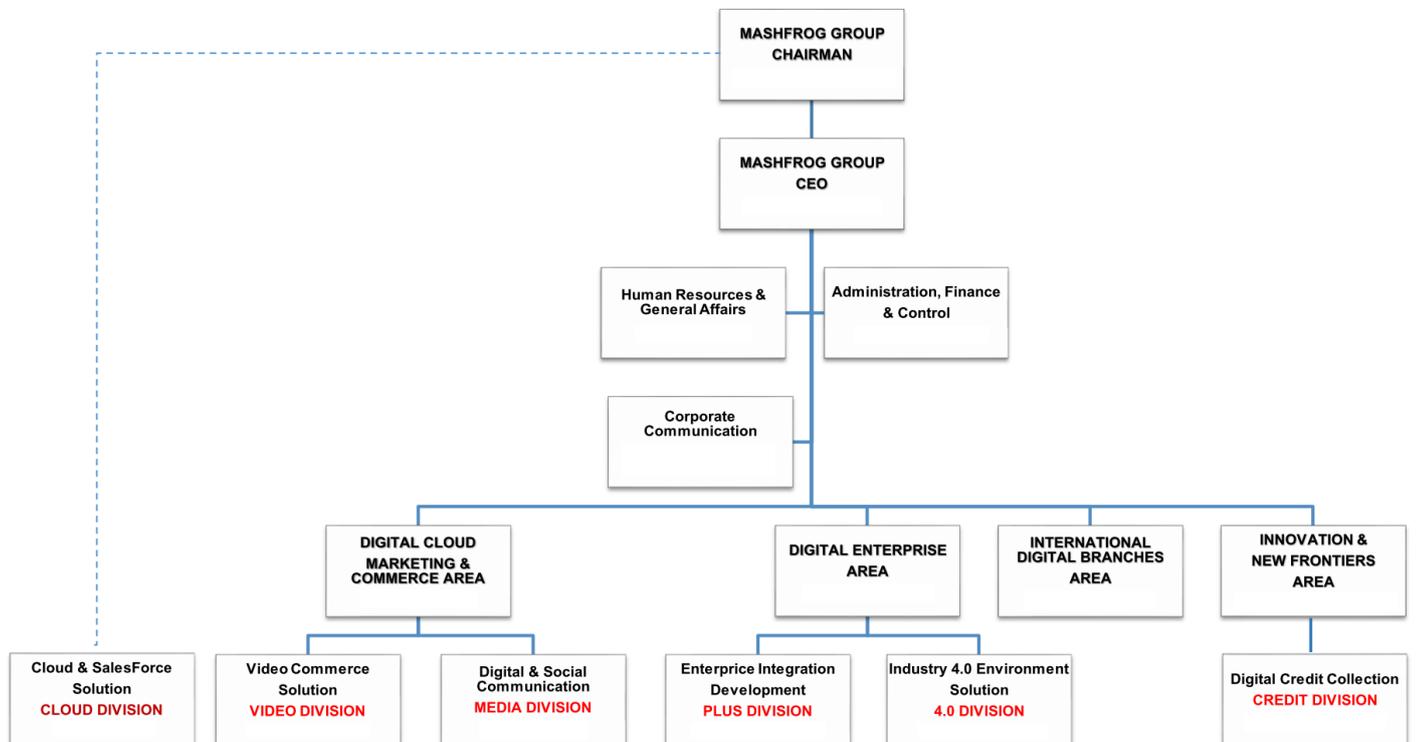
CLIENTI & PARTNER



SKILLS & CAPABILITIES



Organizzazione



L'organizzazione di mashfrog è stata disegnata per rispondere agli obiettivi strategici più importanti nel corso degli anni per il Gruppo di realtà che la compongono.

Negli ultimi anni in particolare l'azienda ha continuato a puntare sull'internazionalizzazione come leva strategica per il raggiungimento degli obiettivi di crescita.

Il processo di internazionalizzazione si è concretizzato attraverso la valorizzazione dei principali Assets del Gruppo:

- Competenze di Division
- Progetti Internazionali
- Ricerca e Innovazione
- Partnership con Software Vendor Internazionali.

Per affrontare le sfide sempre crescenti e cogliere le opportunità sul mercato nel prossimo triennio, un passo fondamentale è avviare un nuovo Modello Organizzativo fortemente focalizzato al raggiungimento degli Obiettivi Strategici che è in fase di evoluzione e vedrà la sua luce ad inizio 2021.

Gli obiettivi che l'introduzione del nuovo Modello ci permetterà di conseguire saranno:

- Centralizzare e standardizzare le attività di supporto al business
- Allineare le strategie commerciali e la capacità di delivery per ridurre il time to market
- Valorizzare i prodotti codificati ed il Servizio di Smart & Near-shore dello Smart Shore Center Center di Belgrado
- Aumentare l'efficienza di delivery con possibilità di economie di scala e condivisione di risorse/ know-how.

Governance, etica e integrità

La Corporate Governance del Gruppo Mashfrog è caratterizzata da elevati standard di trasparenza e correttezza nella gestione dell'impresa. Il sistema di governance è orientato alla massimizzazione del valore, al controllo dei rischi d'impresa e al mantenimento e sviluppo di rapporti di fiducia nei confronti degli stakeholder.

La Governance di Mashfrog si basa sul modello tradizionale e prevede:

- l'Assemblea degli azionisti;
- il Consiglio di Amministrazione;
- il Sindaco unico (controllo sulla gestione sociale e controllo contabile);

I principali strumenti di Governance di cui la Società si è dotata sono:

- lo Statuto;
- il Codice Etico;
- il Sistema di gestione della Qualità.

Consiglio di Amministrazione

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria, senza eccezioni di sorta e provvede a tutto quanto non sia riservato - dalla legge o dallo statuto - all'Assemblea dei soci.

La seguente tabella riporta per il 2019 la sua composizione, ruoli, esecutività, indipendenza e percentuale di partecipazione alle riunioni.

Carica	Nome	In carica dal	In carica fino a	Esecutivo	Non esecutivo	% partecipazione
Presidente e Amm.re Delegato	Edoardo Narduzzi	20.05.2019	31.12.2019	X		100%
Amm.re	Federico Zuin	20.05.2019	31.12.2019		X	100%
Amm.re	Pablo Alberto Liuzzi	20.05.2019	31.12.2019		X	100%
Amm.re	Simone Rinzivillo	20.05.2019	31.12.2019		X	100%
Amm.re	Matthew Karl Schutz	20.05.2019	31.12.2019		X	50%

Codice Etico

Il Gruppo Mashfrog ha elaborato un Codice Etico e di Condotta di approvato dal CdA di Mashfrog S.p.A. in data 12/02/2018.

Il documento definisce i principi etici di riferimento e le linee guida comportamentali adottati dalle società del Gruppo Mashfrog in tutte le attività e le sue sedi, sia in Italia che all'estero (Gruppo).

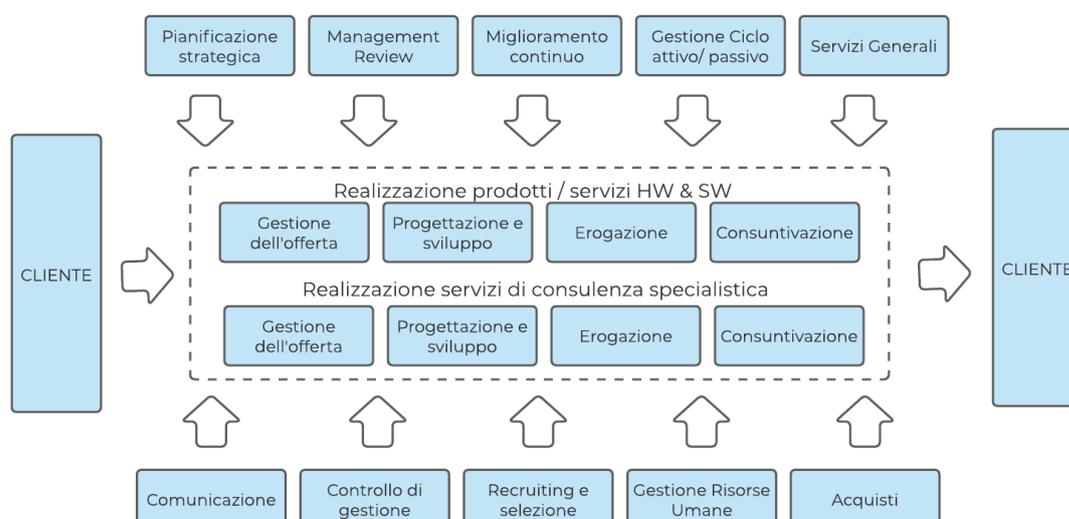
Al rispetto del presente Codice sono tenuti - nei limiti delle rispettive competenze, funzioni e responsabilità - gli organi sociali, il management, i prestatori di lavoro di tutte le Società del Gruppo nonché tutti coloro che stabilmente o temporaneamente instaurano rapporti con il Gruppo sia in Italia che all'estero (Destinatari).

I Destinatari del Codice Etico si astengono da attività, anche occasionali, che possano configurare conflitti con gli interessi del Gruppo o possano interferire con la capacità di assumere decisioni coerenti con gli obiettivi aziendali. I rapporti ed i comportamenti a tutti i livelli aziendali devono essere improntati a principi di onestà, riservatezza, diligenza e reciproco rispetto.

Per le Società del Gruppo quali componenti attive e responsabili delle comunità in cui operano sono impegnate a rispettare e far rispettare al proprio interno le leggi vigenti negli Stati in cui svolgono la propria attività e i principi etici di comune accettazione, secondo gli standard internazionali, nella conduzione degli affari: correttezza, imparzialità, lealtà, trasparenza.

Sistema di gestione della qualità

Mashfrog S.p.A. risulta certificata dall'ente CSQ IMQ per il sistema di qualità ISO9001:2015 "Progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione, web oriented di: architetture, sistemi ICT, soluzioni multicanale e multimediali, wired e wireless. Progettazione e sviluppo software, erogazione dei servizi di consulenza specialistica"



Il Sistema è orientato alla completa soddisfazione delle aziende clienti e delle parti interessate e alla strategia di eccellenza del business aziendale.

orientato alla

Mashfrog in coerenza con la Norma UNI EN ISO 9001:2015 ha adottato un approccio per processi per lo sviluppo, l'attuazione ed il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità.

Comitato interno per la sostenibilità

Mashfrog ha costituito nel 2020 un Comitato Interno per la sostenibilità coordinato dal ... con la *mission* di definire le linee strategiche dell'azienda e la loro realizzazione in materia di sviluppo sostenibile e di promuovere iniziative di responsabilità sociale.

COMPOSIZIONE DEL COMITATO	Ruolo
Gianluca D'Angeli	Global Sales Director
Giulia Vitetta	HR & Gen. Serv. Director
Alexandra Badescu Tommasi	Corporate Communication Director
Daniele Luciani	HR Analytics & Reporting
Stefano Tremolada	Talent Acquisition & Development

Le responsabilità del Comitato sono:

- la valutazione dei rischi sociali e ambientali che riguardano l'operatività dell'azienda e la valutazione delle relative performance;
- la definizione e il monitoraggio del programma per la sostenibilità, costituito da obiettivi economici, sociali e ambientali;
- l'implementazione dei codici di condotta e dei principi di comportamento rilevanti dal punto di vista sociale e ambientale definiti dall'azienda e quelli relativi allo standard internazionale di rendicontazione adottato;
- la definizione e il coordinamento delle attività di ascolto, dialogo e coinvolgimento degli stakeholder e la condivisione dei risultati e delle azioni da intraprendere;
- la realizzazione del Bilancio di sostenibilità e la definizione e attuazione di un piano di comunicazione interna ed esterna su tale tematica.

Sostenibilità per Mashfrog Group

Il piano mashfrog per lo sviluppo sostenibile

Crediamo nell'innovazione continua e siamo fermamente convinti che la tecnologia, in particolare le tecnologie digitali, siano uno strumento indispensabile della **sostenibilità**, non solo quella ambientale, ma anche quella sociale ed economica.

Siamo consapevoli, però, che lo sviluppo tecnologico debba muoversi all'interno di un **quadro normativo**, debba essere regolato da **principi etici** e guidato da **obiettivi condivisi** a livello globale. Le Nazioni Unite hanno pubblicato nel 2015 il documento programmatico contenente i **17 Obiettivi dello Sviluppo Sostenibile (SDG)** da truardare entro il 2030. Per la prima volta un documento unico integra tutte e 3 le dimensioni della sostenibilità: quella ambientale, quella sociale e quella economica, e fornisce ai governi le direttrici fondamentali per accelerare un cambiamento di rotta non più rimandabile. Il documento sancisce inoltre, e per la prima volta in modo univoco, quanto le tre dimensioni siano interrelate e di quanto l'una non possa prescindere dalle altre due. **Non può esserci crescita economica che non rispetti gli equilibri dell'ambiente e non contribuisca al benessere sociale.**

Cosa facciamo in mashfrog: il piano per lo sviluppo sostenibile

In mashfrog Group la corsa agli Obiettivi globali di Sviluppo Sostenibile è diventata parte integrante del piano industriale e nella nostra mission una buona performance non può più prescindere dal rispetto di specifici requisiti ambientali e sociali. Vogliamo essere protagonisti responsabili e consapevoli del cambiamento

Work-Life Balance e benessere diffuso. Il nostro approccio nella gestione aziendale si basa sui principi del welfare, dell'inclusione e della responsabilità sociale nei confronti di tutti i collaboratori interni. Il loro benessere è al centro dell'attenzione dell'azienda e deve essere garantito anche mediante politiche di inclusione sociale verso categorie da tutelare, sostenendo l'inserimento di giovani lavoratori e favorendo un buon equilibrio tra la vita lavorativa e vita personale.

Il calcolo della Carbon Footprint. La riduzione dell'impatto dell'azienda sull'ambiente è un obiettivo che abbiamo da tempo integrato nelle politiche aziendali. Cerchiamo di favorire il più possibile le buone pratiche della sostenibilità a livello di comportamenti individuali. Misurando e riduciamo i consumi energetici, diminuendo così il peso delle prestazioni sull'ambiente in termini di emissioni di CO2 calcolando la Carbon Footprint. Le sfide per il futuro non potranno più prescindere da questo impegno che coinvolge in misura diversa ogni azienda del Gruppo.

Analisi della materialità

“Materiali” sono quegli aspetti legati alla gestione dell'azienda, che hanno un impatto diretto o indiretto sulla capacità di creare o preservare il valore economico, ambientale e sociale dell'organizzazione stessa, dei suoi stakeholder e della società.

Attraverso l'analisi della materialità, Mashfrog ha individuato gli aspetti maggiormente rilevanti condividendoli in questa prima edizione del Report con propri dipendenti. Ciò ha permesso di iniziare il processo di la condivisione della cultura della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa.

Rilevanza per Mashfrog

Il Comitato interno per la sostenibilità di Mashfrog ha selezionato con accuratezza gli aspetti più significativi da sottoporre all'analisi di materialità, prendendo in considerazione, oltre alle indicazioni contenute nei GRI Standards, la combinazione di fattori culturali e gestionali della propria organizzazione quali: missione, valori, strategie, codice etico e sistema di gestione della qualità.

L'analisi di rilevanza è stata condotta valutando ciascun aspetto in base ai seguenti criteri:

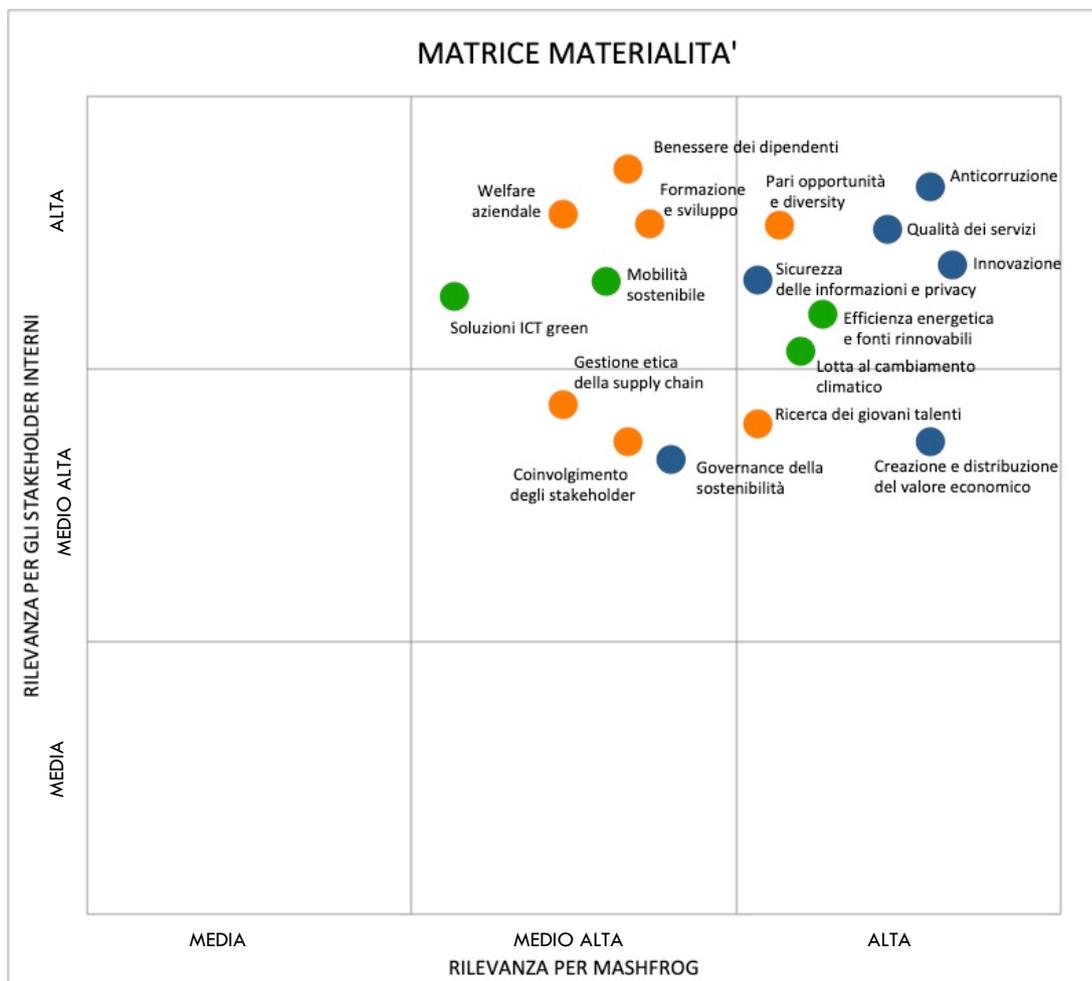
- probabilità e gravità degli impatti economici, sociali e ambientali che ne possono derivare;
- influenza sulla performance complessiva dell'azienda;
- possibilità di trarne un vantaggio competitivo.

Rilevanza per i dipendenti

Ai propri dipendenti Mashfrog ha chiesto di valutare l'importanza di ciascun aspetto in funzione della propria sensibilità e considerando il settore di appartenenza dell'azienda in cui lavorano.

La matrice di materialità

Unendo le due analisi si è ottenuto il seguente risultato.



● Tema Ambientale
 ● Tema Sociale
 ● Tema Economico e di Governance

In generale tutti gli aspetti considerati sono stati valutati con rilevanza alta o medio alta. Ciò conferma che l'impegno di Mashfrog nella loro gestione è in sintonia con le aspettative dei propri dipendenti, gli stakeholder interni.

Aspetti ambientali

Efficienza energetica e fonti rinnovabili: attenzione ai consumi energetici e sensibilità nell'utilizzo di fonti rinnovabili

Lotta al cambiamento climatico: emissioni di gas serra legate principalmente ai consumi energetici

Mobilità sostenibile: progressivo rinnovo del parco auto, promozione del car sharing e dell'utilizzo dei mezzi pubblici

Soluzioni ICT green: progetti innovativi che aiutano a ridurre gli impatti ambientali di aziende, municipalità e società in generale

Aspetti sociali

Pari opportunità e diversity: parità dei livelli retributivi di donne e uomini e inclusione sociale

Benessere dei dipendenti: salute e sicurezza, stress lavoro correlato, smart working, congedi parentali, equilibrio tra lavoro e vita privata

Formazione e sviluppo: valutazione delle competenze, attività di formazione e sviluppo delle carriere

Welfare aziendale: assicurazioni, polizze, flexible benefits, convenzioni

Coinvolgimento degli stakeholder: capacità di comprendere le aspettative dei propri stakeholder per poterle soddisfare

Gestione etica della supply chain: selezione e gestione dei fornitori non solo in funzione della qualità del servizio ma anche al rispetto dei codici di condotta etici dell'azienda

Aspetti economici e di governance

Innovazione: capacità di offrire soluzioni e servizi personalizzati e innovativi per distinguersi della concorrenza

Qualità dei servizi: modello di qualità totale orientato alla completa soddisfazione delle aziende clienti

Anticorruzione: sistema di valori, principi e norme di comportamento condivise contro ogni forma di corruzione

Sicurezza delle informazioni e tutela della privacy: riguardante le informazioni, di proprietà del cliente, alle quali l'azienda accede per la gestione delle commesse a progetto e l'erogazione dei servizi

Creazione e distribuzione del valore economico: capacità dell'azienda di creare e distribuire valore per i propri stakeholder: clienti, azionisti, finanziatori, dipendenti, fornitori, pubblica amministrazione e collettività

Governance della sostenibilità: costituzione di un Comitato della sostenibilità con delega da parte del CdA per la gestione degli aspetti sociali e ambientali

Mashfrog e i Sustainable Development Goals dell'ONU

Il 25 settembre 2015, le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e **17 Obiettivi di sviluppo** (Sustainable Development Goals – SDGs nell'acronimo inglese), articolati in 169 Target da raggiungere entro il 2030.

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità, con l'obiettivo di guidare il mondo sulla strada da percorrere nell'arco dei prossimi anni. Gli Obiettivi rappresentano target comuni su un insieme di questioni fondamentali per un nuovo modello di sviluppo.



Il Gruppo Mashfrog, coerentemente con la visione espressa dall'Agenda 2030, ritiene cruciale il proprio impegno nel dare un contributo concreto allo sviluppo sostenibile delle imprese e dell'economia.

Di seguito si presenta la connessione tra i temi rilevanti per la sostenibilità dell'azienda e gli Obiettivi dell'Agenda 2030 ONU.

Goal 12: Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo	
	INNOVAZIONE SOLUZIONI ICT GREEN MOBILITÀ SOSTENIBILE GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ
Goal 8: Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti	

	<p>QUALITA' DEI SERVIZI BENESSERE DEI DIPENDENTI WELFARE AZIENDALE RICERCA DI GIOVANI TALENTI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE ECONOMICO GESTIONE ETICA DELLA SUPPLY CHAIN</p>
<p>Goal 7: Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni</p>	
	<p>EFFICIENZA ENERGETICA E FONTI RINNOVABILI</p>
<p>Goal 13: Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze</p>	
	<p>LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>
<p>Goal 4: Assicurare un'istruzione di qualità, equa ed inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti</p>	
	<p>FORMAZIONE E SVILUPPO</p>
<p>Goal 5: Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze</p>	
	<p>PARI OPPORTUNITA' E DIVERSITY</p>
<p>Goal 16: Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli</p>	
	<p>ANTICORRUZIONE SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E TUTELA DELLA PRIVACY</p>

Gli stakeholder di Mashfrog

La responsabilità sociale di Mashfrog si traduce quotidianamente nell'attenzione e nella cura delle relazioni con i propri stakeholder. La capacità di comprenderne bisogni e aspettative nasce dall'aver definito e attuato politiche di dialogo e coinvolgimento nei loro confronti. Le responsabilità assunte verso i diversi stakeholder sono coerenti con gli obiettivi Mashfrog che individua nella ricerca e nell'innovazione una condizione prioritaria di crescita e successo.

Mashfrog crede in una crescita globale sostenibile nel comune interesse di tutti gli stakeholder, attuali e futuri. Le scelte di investimento e di business sono pertanto informate al rispetto dell'ambiente e della salute pubblica.

Azionisti

Le Società del Gruppo si impegnano a garantire parità di trattamento a tutte le categorie di azionisti, evitando comportamenti preferenziali. I vantaggi derivanti dall'appartenenza a un Gruppo di imprese vengono perseguiti nel rispetto delle normative applicabili e dell'interesse autonomo di ciascuna Società alla redditività della propria attività e alla creazione di valore per i propri azionisti.

Clienti

Il gruppo Mashfrog fonda l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione alla clientela e sulla disponibilità a soddisfarne le richieste. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze della clientela informando i propri comportamenti a correttezza, trasparenza, cortesia e collaborazione.

Risorse Umane

Mashfrog riconosce la centralità delle risorse umane nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano, in un quadro di lealtà e fiducia reciproca.

La gestione dei rapporti di lavoro è orientata a garantire pari opportunità e a favorire la crescita professionale di ciascuno.

Mashfrog garantisce che i rapporti tra i dipendenti si svolgono nel rispetto dei diritti e della libertà di ciascuno, nonché dei principi fondamentali che affermano pari dignità sociale senza discriminazioni dovute a nazionalità, lingua, sesso, razza, religione, salute, idee politiche e sindacali.

Fornitori

La scelta dei fornitori ed i rapporti conseguenti sono improntati al rispetto dei criteri di correttezza, imparzialità, lealtà, economicità, trasparenza, evitando qualsiasi rapporto che possa comportare vantaggi personali o conflitti di interesse.

Comunità

Le Società del Gruppo intendono contribuire al benessere economico e alla crescita delle comunità nelle quali si trovano a operare attraverso l'erogazione di servizi efficienti e tecnologicamente avanzati.

Nella consapevolezza della rilevanza del servizio erogato e delle conseguenti responsabilità verso la collettività, le Società del Gruppo mantengono con le pubbliche Autorità locali, nazionali e sovranazionali relazioni ispirate alla piena e fattiva collaborazione e alla trasparenza, nel rispetto delle reciproche autonomie, degli obiettivi economici e dei valori contenuti in questo Codice.

Le Società del Gruppo considerano con favore e, se del caso, forniscono sostegno a iniziative sociali, culturali ed educative orientate alla promozione della persona e al miglioramento delle sue condizioni di vita.

Attività di comunicazione verso gli stakeholder²

Mashfrog è consapevole dell'importanza che un'informazione corretta sulle proprie attività riveste per il mercato, gli investitori, la comunità e tutti i propri stakeholder.

Le attività di corporate communication sono riconducibili ad un ufficio «preposto alla disseminazione delle informazioni» agli stakeholder, all'esecuzione della corporate strategy e allo sviluppo di messaggi rivolti all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

La comunicazione avviene attraverso:

- WEBSITE (News, Stories, Works and Analytics)
- SOCIAL MEDIA (In, TW, YT, FB, IG)
- PRESS (Press release, Interview, Publishing)
- EVENTS (Partnership, Focus Day, Team Building)
- NEWS LETTER (Internal, External, Dem, Survey)
- DOCUMENTS (PPT, brochure, Business Card, other)

WEBSITE

In marzo 2019 è andato live il nuovo sito Mashfrog frutto di una evoluzione dell'identità del brand che ha scelto di presentarsi sul mercato attraverso la veste di eroi digitali che vanno oltre ogni paradigma. Payoff scelto «Beyond».

Oggi l'azienda ne sta elaborando una nuova versione, che andrà on line il primo trimestre 2021, con l'obiettivo di dar maggiore rilievo all'offerta del Gruppo.

Nella sezione Insight, sono state prodotte:



SOCIAL MEDIA

L'attività di Social Media Management è l'insieme di strategie di marketing e comunicazione digitale applicate ai canali media online, attraverso le quali Mashfrog promuove la propria immagine e intercetta la customer audience al fine di generare visibilità e creare interazioni.

Nel 2019 sono stati aperti i canali Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Vimeo con in seguenti risultati:



PRESS RELEASE

I comunicati stampa aiutano Mashfrog a diffondere la propria immagine aziendale e a trasmettere informazioni, dettagli, retroscena e dichiarazioni per informare persone e media.

I risultati dell'attività:



² I dati sull'attività di comunicazione si riferiscono all'anno aprile 2019 - aprile 2020

EVENTS

Gli eventi aziendali sono un momento di scambio, condivisione e confronto. Un'occasione per mostrare il volto dell'azienda, per farsi conoscere in prima persona e per entrare in contatto con il territorio in cui si opera.

Sono stati prodotti i seguenti eventi:

+3

CSR

+4

TEAM
BUILDING

+3

ESTERNI

+1

PARTNERSHIP

CSR

- Leadership aziendale con Marcello Lippi
- Race for the cure
- Milano DeeJay Ten

INTERNAL

- Summer Party Mashfrog
- Focus Day Enterprise Cloud Application
- Winter greetings
- Qvinto Aperitif team SAP

EXTERNAL

- Trofeo Tennis Unindustria
- Ghedo speed Contest
- LinkedIn, Unindustria e mashfrog

PARTNERSHIP

- Elis «Mindset Revolution»

NEWS LETTER

La comunicazione interna di Mashfrog coinvolgere tutti i dipendenti in un progetto che li rende tutti partecipi di una visione aziendale complessiva. Obiettivi di tale comunicazione sono:

- Informare le persone sulle diverse attività aziendali
- Dare una visione olistica dell'azienda
- Sviluppare una cultura aziendale comune
- Coinvolgere le persone in progetti e attività
- Aiutare a gestire al meglio i periodi di crisi
- Creare un canale per feedback, dibattiti e discussioni

Sono state prodotte:

- Newsletter esterne ed Interne
- DEM comunicazioni interne (convenzioni, nuovi ingressi)
- Survey

DOCUMENTS

Le immagini e la grafica comunicano e parlano alle persone che li vedono grazie ai colori, all'atmosfera, alle emozioni evocate, ai font utilizzati. Stessa cosa vale per i video.

Mashfrog ha prodotto: Mashfrog People card, Digital adv Promo, Mash4hana, 4switch

+4

FORMAT

+3

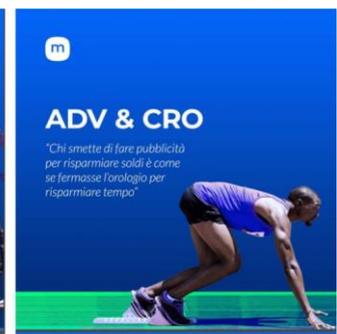
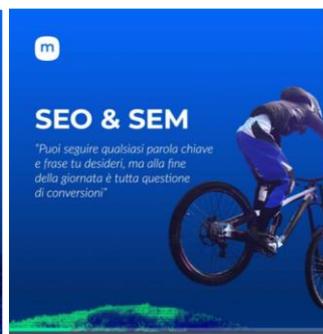
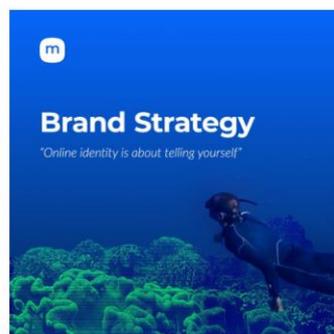
FUNZIONI

+100K

VISUALIZZAZIONI

+15

VIDEO PRODOTTI



Sostenibilità ambientale

Mashfrog percepisce l'evoluzione del contesto ambientale e sente l'urgenza di fare qualcosa per la sua salvaguardia anche con piccoli gesti quotidiani. Si impegna a misurare e ridurre i propri consumi energetici favorendo l'utilizzo delle fonti rinnovabili, diminuendo in tal modo il peso delle proprie attività sull'ambiente anche in termini di emissioni anidride carbonica.

Mashfrog e l'ambientale

Il Gruppo Mashfrog ha definito delle **linee di indirizzo per la gestione ambientale** appropriate alla natura delle attività che svolge, partendo dall'identificazione e dall'analisi degli aspetti maggiormente significativi.

L'azienda oltre al rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in materia, si è posta i seguenti obiettivi:

- adottare le misure necessarie per controllare e quanto più possibile ridurre i propri consumi energetici con azioni di efficientamento;
- utilizzare energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili;
- monitorare e quanto più possibile ridurre le emissioni dirette e indirette di gas serra;
- ridurre le trasferte di lavoro favorendo l'utilizzo delle video conference;
- diminuire il consumo della carta e della plastica;
- sensibilizzare i propri dipendenti sugli impatti ambientali e sul raggiungimento degli obiettivi definiti attraverso azioni informative e formative.

Performance ambientali

In coerenza con le linee di indirizzo di gestione ambientale, Mashfrog monitora i propri **consumi energetici** – energia elettrica – i dati riguardanti la **mobilità aziendale** – voli aerei, spostamenti in treno e in auto – e i **consumi di carta**, misurando le **emissioni dirette e indirette di gas serra** derivanti da tali aspetti.

Consumi energetici

I consumi energetici derivano da quelli dell'energia elettrica per l'illuminazione e il funzionamento dei macchinari di ufficio e l'energia consumata per gli impianti di climatizzazione caldo e freddo.

CONSUMI ENERGETICI TOTALI	2019
Energia elettrica (KWh)	349.214
Energia per climatizzazione ³ (KWh)	176.765
Totale consumi energetici (KWh)	525.979
Indice di intensità energetica (MWh per dipendente)	1,511

Mashfrog ha
identificato come

indice di intensità energetica il numero di megawatt ore consumato per ciascun dipendente. Tale indice verrà utilizzato per confrontare i consumi nel tempo e valutare le azioni volte ad incrementare l'efficienza energetica.

³ Dato stimato

Mobilità aziendale

Il Gruppo Mashfrog ha effettuato un'analisi della mobilità aziendale partendo dalla rilevazione dei mezzi di trasporto utilizzati dai propri dipendenti nello svolgimento dell'attività lavorativa e tracciandone i chilometri percorsi.

MEZZI DI TRASPORTO – Km percorsi	2019
Voli aerei internazionali [Km]	1.255.501
Voli aerei nazionali [Km]	7.973
Treni [Km]	894.236
Auto di proprietà - categoria medium [km]	235.000
Auto di proprietà - categoria large [km]	195.000
Auto non di proprietà [km]	57.956

Mashfrog, già prima della pandemia da Covid-19, aveva deciso di ridurre le trasferte di lavoro favorendo l'utilizzo delle videoconferenze; a causa della situazione pandemica le trasferte subiranno quindi un'ulteriore diminuzione.

Consumo di materie prime

La principale materia prima utilizzata dal Gruppo Mashfrog è la carta, acquistata in risme per alimentare le stampanti.

CONSUMO DI MATERIE PRIME	2019
Consumo di carta [Kg]	284,4

Obiettivo di Mashfrog è di ridurre nel tempo il consumo di carta (per alcune società del Gruppo il consumo è già azzerato) e utilizzare carta 100% riciclata anche al fine di ridurre le emissioni indirette di gas serra.

Lotta al cambiamento climatico

Il Gruppo Mashfrog rendiconta le emissioni dirette e indirette dei gas a effetto serra (GHG) secondo quanto previsto dal Greenhouse Gas Protocol che prevede la distinzione delle emissioni in categorie o Scope:

- **Scope 1: emissioni derivanti dalle fonti possedute e controllate** dall'organizzazione. Nel Gruppo mashfrog è l'energia necessaria per la climatizzazione in estate e in inverno degli uffici.
- **Scope 2: emissioni indirette derivanti dalla produzione di energia elettrica consumata** dall'organizzazione. Nel Gruppo mashfrog è l'energia elettrica utilizzata per il funzionamento di pc e stampanti nonché per l'illuminazione degli uffici.
- **Scope 3: emissioni indirette dovute all'attività dell'azienda.** Questa categoria include le fonti emissive che non sono sotto il diretto controllo aziendale, ma le cui emissioni sono indirettamente dovute all'attività aziendale. Il Gruppo mashfrog monitora quelle derivanti dai viaggi di lavoro e dal consumo di carta delle stampanti.

Nella contabilizzazione si è tenuto conto del potenziale di riscaldamento globale o Global Warming Potential (GWP) specifico di ogni gas serra, che ne esprime il contributo relativamente all'effetto della CO₂, il cui potenziale di riferimento è pari a 1: le emissioni sono quindi misurate in tonnellate di CO₂ equivalente (tCO₂e) così da sommare tutti i valori tenendo conto dei diversi GWP di ciascun gas.

EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA - GHG	2019
Emissioni per la climatizzazione (tCO2e)	63,5
Totale emissioni di Scope 1 (tCO2e)	63,5
Emissioni da energia elettrica (t CO2e)	122,8
Totale emissioni di Scope 2 (tCO2e)	122,8
Emissioni per trasporti aerei (t CO2e)	107,2
Emissioni per trasporti con auto (t CO2e)	85,4
Emissioni per trasporti con treno (t CO2e)	36,8
Emissioni per consumo di carta (t CO2e)	0,3
Totale emissioni di Scope 3 (tCO2e)	229,7
TOTALE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (tCO2e)	415,9
Intensità di emissioni di Scope 1 (tCO2e per dipendente)	0,182
Intensità di emissioni di Scope 2 (tCO2e per dipendente)	0,353
Intensità di emissioni di Scope 3 (tCO2e per dipendente)	0,660
Intensità di emissione totale (Scope 1+2+3) (tCO2e per dipendente)	1,195

Le emissioni di gas serra relative all'anno 2019 - in particolare i valori relativi alle intensità di emissione, ossia le tonnellate di CO2 per dipendente - costituiscono per mashfrog il punto di partenza per poter valutare l'efficacia delle azioni che l'azienda ha definito per la riduzione dei propri impatti ambientali.

Sostenibilità sociale

Mashfrog è da sempre impegnata ad integrare considerazioni di natura etica all'interno della propria visione strategica d'impresa per gestire efficacemente gli aspetti sociali relativi alla propria attività. La sostenibilità sociale è per Mashfrog la capacità di garantire condizioni di benessere nelle quali ogni individuo possa esprimere le proprie potenzialità.

Le nostre persone⁴

Il Gruppo Mashfrog agisce nella sua attività aziendale rispettando i diritti fondamentali di ogni individuo, **tutelandone l'integrità** morale e assicurando **eguali opportunità**.

Al suo interno, mashfrog desidera mantenere un ambiente di lavoro sereno, in cui tutti possano lavorare nel rispetto delle leggi, dei principi e dei valori condivisi; in particolare essa non tollera alcuna forma di isolamento, sfruttamento o molestia per qualsiasi causa di discriminazione, per motivi personali o di lavoro.

È dunque espressamente vietata ogni tipo di discriminazione basata sulla diversità di razza, lingua, colore, fede e religione, affiliazione politica, nazionalità, etnia, età, sesso e orientamento sessuale, stato coniugale, invalidità e aspetto fisico, condizione economico-sociale; sono vietate altresì concessioni di qualsiasi privilegio legato ai motivi sopra elencati, fatto salvo quanto previsto dalle norme vigenti.

Collaboratori ed operatori aziendali costituiscono un fattore indispensabile per il successo dell'azienda.

Per questo motivo, Mashfrog tutela e promuove il valore delle risorse umane onde migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze di ciascuno. Mashfrog crede che una sana competizione, intesa quale impegno al miglioramento, rappresenti un indispensabile fattore di sviluppo e progresso all'interno di un contesto di gruppi di lavoro. Il riconoscimento dei risultati raggiunti, le potenzialità professionali e le competenze espresse costituiscono momenti centrali dello sviluppo professionale del personale di mashfrog. La selezione, la formazione, la gestione e lo sviluppo professionale vengono dunque effettuate senza discriminazione alcuna, secondo criteri di merito, di competenza e di professionalità. Perseguendo tali principi e premiando, compatibilmente con la situazione economica aziendale, esclusivamente secondo detti criteri, Mashfrog assicura la tutela del principio delle pari opportunità e gestisce su tali basi gli avanzamenti di carriera e quelli retributivi, in un confronto continuo ed equilibrato con il mercato di riferimento, assicurando trasparenza, serietà, correttezza e chiarezza sui metodi di valutazione applicati.

Mashfrog offre inoltre al personale adeguati strumenti ed opportunità di crescita professionale. Essa considera l'apprendimento e la formazione un modello di acquisizione permanente, per mezzo del quale è possibile raggiungere conoscenza, comprendere ed interpretare efficacemente il cambiamento, acquisire nuove idee, migliorare la produttività, maturare una crescita individuale e complessiva dell'azienda. Mashfrog pone al centro delle proprie attività l'innovazione, ritenendo che quest'ultima necessiti a livello organizzativo di un elevato dinamismo e attenzione per le persone che fanno parte dell'azienda, per i clienti e per i fornitori. In Mashfrog l'innovazione non attiene solo al quadro strettamente tecnologico, ma anche alla sfera delle relazioni umane; a tal fine, essa fonde i valori tecnologici con quelli etici, proponendo, al suo interno, un clima di fiducia diffusa da cui consegue una migliore efficienza operativa, fondata sulla sinergia tra individuo e impresa, sul proprio senso di responsabilità e nel rispetto dello strettissimo legame tra imperativo economico e valore etico. Mashfrog riconosce il valore della dimensione sociale e ritiene che quest'ultimo si manifesti solo attraverso la responsabilità individuale. L'azienda, infatti, non può essere indifferente al tessuto sociale nel contesto in cui opera, ma è in continuo contatto con l'esterno.

Nel 2019 i dipendenti del Gruppo Mashfrog in Italia sono 289, il 72% uomini e il 28% donne; la maggior parte, circa l'89%, appartengono alla categoria impiegati.

CATEGORIE PROFESSIONALI	2018			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
DIRIGENTI	7	0	7	2	0	2
QUADRI	23	4	27	22	7	27
IMPIEGATI	133	70	203	184	74	258
TOTALE	163	74	237	208	81	289

⁴ I dati 2018 si riferiscono alle società Mashfrog SpA, Mashfrog Plus, e Pracedo Italia. I dati 2019 comprendono anche la società Mashfrog TIF – The Innovation Factory

In Mashfrog lavorano persone giovani; l'età media nel 2019 è di 35 anni in corrispondenza di un'anzianità media di 3,1 anni.

ETÀ MEDIA E ANZIANITÀ AZIENDALE MEDIA	2018		2019	
	ETA' MEDIA	ANZIANITA' MEDIA	ETA' MEDIA	ANZIANITA' MEDIA
DIRIGENTI	35	3,5	35	3,8
QUADRI	36	2,5	37	3,0
IMPIEGATI	32	2,0	33	2,5
MEDIA GENERALE	34,3	2,5	35	3,1

La quasi totalità dei dipendenti, il 97,6% nel 2019, risultano assunti a tempo indeterminato, a testimoniare l'importanza attribuita da Gruppo Mashfrog nei confronti stabilità del rapporto di lavoro dipendenti, nel 2019, ad usufruire del contratto part-time; solo donne appartenenti alla categoria impiegati. È il 2,4% dei

TIPOLOGIA CONTRATTUALE	2018			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
DIPENDENTI A TEMPO INDETERMINATO	162	72	234	203	79	282
DIPENDENTI A TEMPO DETERMINATO	1	2	3	5	2	7
TOTALE DIPENDENTI	163	74	237	208	81	289

LAVORATORI PART-TIME	2018			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
QUADRI	0	0	0	0	0	0
IMPIEGATI	0	8	8	0	7	7
TOTALE	0	8	8	0	7	7

Attività di recruiting

La ricerca e selezione in Mashfrog costituisce uno strumento fondamentale per supportare lo sviluppo organizzativo e garantire la competitività aziendale in un mercato, quello dell'Information Technology, fatto di molte competenze di nicchia. Il nostro obiettivo principale è quello di supportare il business in ogni esigenza legata all'assunzione di nuovi talenti e creare una candidate experience efficace ed efficiente caratterizzata da tre step di selezione ed a un continuous feedback verso i candidati. Le modalità utilizzate per completare il nostro piano di hiring annuale sono le più svariate e si differenziano per target:

- **New Graduates:** massiccio utilizzo dei canali social (Linkedin /Facebook /Instagram/AlmaLaurea) per promuovere le nostre posizioni ed una forte collaborazione con Università e centri di eccellenza per indirizzare ed aiutare l'inserimento dei giovani neo laureati nel mercato del lavoro. Per incentivare l'interesse e il coinvolgimento di alcuni ragazzi con background non prettamente idoneo ad una carriera nel mondo dell'Information Technology utilizziamo inoltre uno strumento di "politica attiva al lavoro" che punta a dare delle basi solide per approcciare un mercato come il nostro: l'Academy Mashfrog. Questa formazione si articola in un percorso formativo della durata mutevole che porta i ragazzi ad essere assunti nella nostra compagnia con un percorso di apprendimento propedeutico ai nostri needs.
- **Experienced candidate:** utilizzo delle migliori piattaforme per la ricerca di lavoro in Italia e nel mondo come ad esempio Linkedin e Monster e referral interno al Gruppo per valorizzare il networking e la segnalazione che arriva direttamente dai nostri dipendenti.

ASSUNZIONI ⁵	2018		2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 30	32	13	19	12
<i>tasso di assunzione</i>	21%	9%	16%	7%
30-50	33	7	24	9
<i>tasso di assunzione</i>	22%	4%	12%	4%
>50	-	-	1	-
<i>tasso di assunzione</i>	-	-	0,5%	-
TOTALE	65	20	54	21
CESSAZIONI ⁶	2018		2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
< 30	4	3	15	5
<i>tasso di cessazione</i>	2%	2%	10%	4%
30-50	16	9	33	10
<i>tasso di cessazione</i>	12%	5%	18%	5%
>50	1	-	2	-
<i>tasso di cessazione</i>	0,7%	-	0,5%	-
TOTALE	21	8	49	15
<i>tasso di cessazione</i>	15%	7%	29%	9%

Formazione e sviluppo delle carriere

Mashfrog garantisce che i propri dipendenti abbiano un livello di competenza, abilità e attitudine adeguato alle responsabilità operative attribuite tramite:

- la definizione delle competenze necessarie per il svolgere le attività aventi influenza sulla conformità ai requisiti dei prodotti/servizi;
- il presidio dei processi aziendali verificando l'adeguatezza delle persone assegnate alle diverse funzioni aziendali;
- la definizione e lo sviluppo di piani di formazione interna, coerenti con le politiche aziendali, valutandone l'efficacia;
- l'attivazione di un processo di comunicazione interna finalizzato a diffondere nelle persone la consapevolezza della rilevanza e dell'importanza dei singoli processi per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il processo di formazione interna prevede una continua azione di aggiornamento culturale e professionale del personale. Le attività formative prevedono, in funzione dei profili professionali, la partecipazione a programmi di sviluppo interno, a corsi, convegni e workshop. La formazione del personale neo-assunto prevede la partecipazione a corsi specifici, l'affiancamento a personale qualificato.

Il 100% dei dipendenti è sottoposto alla valutazione delle proprie performance.

Le ore di formazione complessivamente erogate nel 2019 sono 920, +84% rispetto al 2018. Le ore medie di formazione per dipendente sono passate da 2,1 nel 2018 a 3,2 nel 2019. La tabella seguente riporta lo spaccato delle ore totali e medie per categoria e per genere.

⁵ I tassi di assunzione sono calcolati come rapporto tra n. assunti nell'anno e n. dipendenti a inizio anno appartenenti alle diverse fasce d'età.

⁶ I tassi di cessazione sono calcolati come rapporto tra n. cessati nell'anno e n. dipendenti a inizio anno appartenenti alle diverse fasce d'età.

ORE DI FORMAZIONE	2018			2019		
	Uomini	Donne	ORE MEDIE CATEGORIA	Uomini	Donne	ORE MEDIE CATEGORIA
DIRIGENTI	-	-	-	40	-	20,0
QUADRI	-	20	0,7	100	-	3,7
IMPIEGATI	400	80	2,7	500	280	3,0
ORE MEDIE PER GENERE	2,4	1,3		3,1	3,5	

L'incremento delle ore di formazione nel 2019 è anche dovuto all'attivazione di corsi manageriali e relativi all'ambiente e sicurezza.

ORE CORSI DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA	2018	2019
Ambiente e Sicurezza	0	20
Manageriale	0	20
Lingue	20	20
TOTALE	20	60

Benessere dei dipendenti

Salute e sicurezza

Mashfrog garantisce ai propri dipendenti e collaboratori, nell'esecuzione delle loro prestazioni professionali, un ambiente sicuro e confortevole.

In particolare, si impegna a ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo n. 81 del 2008 e degli altri specifici atti normativi in materia, informando i propri dipendenti sul comportamento che l'azienda segue per:

- valutare i rischi;
- cercare di ridurre i rischi alla fonte;
- adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione del posto di lavoro e la scelta delle attrezzature;

Dalla valutazione dei rischi e dalle periodiche riunioni sulla sicurezza prendono spunto le molteplici attività di prevenzione e protezione che vengono di volta in volta sviluppate.

Sia nel 2018 che nel 2019 non si sono verificati casi di malattie professionali.

INFORTUNI	2018			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
N. Infortuni sul lavoro per genere	2	0	2	2	1	3
N. giornate perse per infortunio	36	0	36	171	58	229
Indice di frequenza degli infortuni (per milione di ore lavorate)	6,48	0,00	6,48	5,71	2,85	8,7
Indice di gravità degli infortuni (per mille ore lavorate)	0,11	0,00	0,11	0,48	0,16	0,64

Mashfrog Group apre le porte allo Smart Working.

Nel 2019 il gruppo mashfrog ha dato il via ad una fase di sperimentazione della durata di 6 mesi (maggio-ottobre 2019) e che punta a valorizzare responsabilità, collaborazione, talenti e competenze. È con questa visione che **Mashfrog Group** ha deciso di introdurre lo **Smart Working** all'interno dell'azienda. Si è iniziato con una fase sperimentale che ha raccolto l'adesione del 50% delle persone che lavorano nelle diverse sedi del Gruppo. Questa misura si è inserita all'interno di una serie di soluzioni di welfare aziendale, basate sulla convinzione che i benefici offerti a ogni singola persona rappresentino un valore e un'utilità per l'attività di ciascuno e per gli obiettivi del Gruppo nel suo complesso

SMART WORKING	Da ottobre 2019		
	Uomini	Donne	Totale
Numero di dipendenti che hanno lavorato in smart working	175	71	246
% che hanno utilizzato lo smart working sul totale	79,5%	72,4%	77,3%
Totale gg. lavorati in smart working	400	265	665
% di gg in smart working su totale gg. lavorati	4,7%	11%	5,6%

Comunicazione interna

L'attività di comunicazione interna prevede la comunicazione di tipo istituzionale - politiche ed obiettivi e comunicazioni organizzative – nonché quella tra i diversi livelli organizzativi nell'ottica di condividere le informazioni per facilitare l'integrazione aziendale. I canali utilizzati sono:

- posta elettronica aziendale;
- scambi di informazioni istituzionalizzati (riunioni, staff meeting);
- Newsletter mensili (bacheche e newsletter).
- Intranet aziendale

Il sistema di welfare aziendale

Questo momento storico ha accelerato tutti i processi che sono alla base della Digital Transformation e con questi anche lo sviluppo dei piani di welfare aziendale.

Per Mashfrog la soddisfazione delle persone, dei propri dipendenti, è la cosa più importante e per questo ha sviluppato e ultimamente sta ricalibrando il proprio sistema di welfare aziendale cercando di andare incontro alle nuove esigenze che si sono create dalle nuove modalità di lavoro messe in piedi a partire dalla Pandemia.

Ad oggi in azienda prevediamo:

- Un'assicurazione sanitaria lavorativa ed extra lavorativa per tutti i dipendenti del Gruppo
- Polizza Vita per i dirigenti del Gruppo
- Polizza Infortuni per i dirigenti del Gruppo
- Previdenza complementare integrativa per i dirigenti del Gruppo
- Ticket restaurant per ogni giorno lavorato presso le nostre sedi per tutti i dipendenti del Gruppo
- Smart working flessibile per tutti i dipendenti del Gruppo
- Portali dedicati alle convenzioni con i più grandi marchi a livello mondiale nei principali settori di mercato per tutti i dipendenti del Gruppo
- Flexible Benefits annuali per tutti i dipendenti del Gruppo assunti con CCNL Metalmeccanico
- Congedo parentale previsto per tutti i dipendenti del Gruppo che ne fanno richiesta nei tempi previsti dal legislatore.

Per monitorare la soddisfazione dei dipendenti Mashfrog utilizza delle survey ricorrenti per ricalibrare il suo sistema di welfare e, da un'ultima analisi fatta, sono emersi alcuni gap da colmare in ambito assistenziale che l'azienda sta cercando di colmare attraverso l'introduzione di una soluzione innovativa di previdenza complementare che Mashfrog metterà in piedi da inizio 2021 per tutti i dipendenti del Gruppo.

CONGEDO PARENTALE	2018		2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Numero di dipendenti aventi diritto al congedo parentale	163	74	237	208
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	-	3	-	3
Numero totale di dipendenti che hanno fatto ritorno al lavoro dopo il congedo parentale	-	3	-	3
Numero di dipendenti tornati al lavoro alla fine del congedo parentale e ancora impiegati dodici mesi dopo il rientro	-	3	-	3
Tasso di rientro al lavoro	-	100%	-	100%
Tasso di retention	-	100%	-	100%

Pari opportunità e correttezza negli ambienti di lavoro

Quando i dipendenti percepiscono la presenza di pari opportunità di crescita e ritengono che il sistema sia corretto ed equo, sono più soddisfatti della propria carriera, pianificano una permanenza più lunga in azienda e sono più propensi a raccomandarla come un buon luogo in cui lavorare.

Per il gruppo mashfrog il **supporto dei manager**, la **sponsorship**, l'**imparzialità** nelle assunzioni e le pratiche per le promozioni di ruolo sono fondamentali punti di accesso per aiutare i dipendenti ad avanzare. E quando le assunzioni e le promozioni sono libere da pregiudizi, i più meritevoli riescono ad emergere - ma soprattutto i dipendenti attribuiscono maggiore fiducia al sistema e all'azienda.

RAPPORTO STIPENDIO BASE DONNE /UOMINI PER CATEGORIA	2018	2019
QUADRI	0,91	0,95
IMPIEGATI	1,0	1,0

RAPPORTO REMUNERAZIONE DONNE /UOMINI PER CATEGORIA	2018	2019
QUADRI	0,90	0,92
IMPIEGATI	1,0	1,0

INCLUSIONE SOCIALE	2018		2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Numero di lavoratori migranti laureati (extracomunitari e comunitari)	3	1	3	1
N. giovani (tra i 24 e i 30 anni) di primo impiego	27	13	21	11
N. dipendenti con disabilità				
Mashfrog PLUS	1	2	2	0
Mashfrog SpA	2	1	2	1

Centralità del cliente

Le Società del Gruppo fondano l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione al cliente e sulla disponibilità a soddisfarne le richieste.

L'obiettivo è perseguito impegnandosi nel dare risposte immediate, qualificate e competenti alle esigenze della clientela informando i propri comportamenti a correttezza, trasparenza, cortesia e collaborazione.

La pluriennale esperienza delle Società che compongono il Gruppo, le competenze dei professionisti che ci lavorano e la contaminazione quotidiana di conoscenze e specializzazioni, realizzano un mix unico di creatività, strategia e tecnologia.

Mashfrog vuole rappresentare per il cliente un partner unico di eccellenza per andare oltre il business digitale attraverso:

- un forte orientamento all'ascolto di bisogni e richieste, cura continua dei processi di comunicazione e attenzione agli aspetti organizzativi dell'azienda cliente e del suo asset tecnologico;
- lo sviluppo di un'offerta di servizi sempre più personalizzata e coerente con le strategie di business delle Aziende Clienti, caratterizzata da elevate competenze e avanzate metodologie;
- l'affinamento continuo delle tecniche di analisi degli scenari del mercato di riferimento, allo scopo di conoscere per tempo i trend in atto e saper anticipare le esigenze delle Aziende Clienti;
- l'attuazione di un processo di miglioramento continuo dei prodotti/servizi offerti basato sulla rilevazione sistematica della soddisfazione dei clienti e delle parti interessate.

Comunicazione al cliente

Mashfrog pone particolare attenzione all'efficacia della comunicazione con i clienti e alle parti interessate, con l'obiettivo di fornire informazioni relative alle modalità di realizzazione dei prodotti/servizi assicurando inoltre una efficace gestione di eventuali criticità o reclami.

Tutte le comunicazioni sono finalizzate ad assicurare la corretta identificazione delle esigenze e delle aspettative dei Clienti e la loro traduzione in requisiti per tutta l'organizzazione.

I rapporti con i Clienti e con le parti interessate sono presidiati da Client Manager delle Funzioni Sales & Client Management e – nella fase esecutiva dei progetti – da Project Manager.

Le attività di progettazione e sviluppo dei servizi sono assicurate da Program Manager, individuati sulla base delle competenze richieste, e prevedono, di norma, specifici momenti di riesame, verifica e validazione. pianificate nella fase di Risk Assessment della progettazione.

Customer satisfaction

L'efficacia dei processi di erogazione dei servizi e la conformità dei servizi viene valutata in modo sistematico mediante il monitoraggio di idonei indicatori/KPI, definiti con riferimento alle caratteristiche e ai livelli di servizio attesi dal Cliente.

Mashfrog ha definito un sistema di rilevazione della soddisfazione dei clienti, che prevede l'acquisizione di informazioni sulla qualità percepita dai clienti stessi relativamente ai servizi erogati, allo scopo di poterne migliorare continuamente le caratteristiche.

Il monitoraggio di tali informazioni viene svolto in maniera sistematica dai Client Manager tramite questionari finalizzati a rilevare la valutazione delle Aziende Clienti con riferimento alle principali caratteristiche dei servizi erogati.

Sicurezza delle informazioni e tutela della privacy

Ciascun servizio realizzato da Mashfrog è identificato, quando possibile, in modo univoco tramite codice identificativo. Tutta la documentazione e i prodotti correlati al servizio riportano il codice identificativo del servizio stesso.

Mashfrog garantisce la cura e la riservatezza delle risorse di proprietà dei clienti e dei fornitori utilizzate per la realizzazione dei servizi. Le apparecchiature di proprietà dei clienti e dei fornitori sono opportunamente identificate, verificate e gestite secondo modalità concordate.

L'uso della documentazione e dei manuali tecnici di proprietà dei clienti e dei fornitori viene regolamentato nella fase di definizione dell'offerta. In tale fase sono stabilite le responsabilità, le modalità di riproduzione, il grado di riservatezza. In assenza di specifiche indicazioni, tutti i documenti sono considerati non riservati ed utilizzati nel rispetto delle norme relative ai diritti di riproduzione.

Mashfrog garantisce il controllo dei dati personali e sensibili dei Clienti assicurandone la riservatezza e il trattamento nel rispetto del regolamento europeo 679/2016 - GDPR (General Data Protection Regulation).

Gestione delle forniture

La scelta dei fornitori ed i rapporti conseguenti sono improntati al rispetto dei criteri di correttezza, imparzialità, lealtà, economicità, trasparenza, evitando qualsiasi rapporto che possa comportare vantaggi personali o conflitti di interesse.

Albo Fornitori

Tutti gli acquisti di beni, servizi e prestazioni professionali sono effettuati presso fornitori qualificati e inseriti nell'Albo Fornitori, gestito dalla Funzione Acquisti, che ne assicura l'aggiornamento e la disponibilità in formato elettronico sul cloud Google Drive di Mashfrog.

Le Funzioni Aziendali possono segnalare nuovi fornitori alla Funzione Acquisti per l'eventuale qualifica e iscrizione all'Albo.

La Funzione Acquisti verifica i requisiti dei fornitori di beni e servizi (fornitore unico, certificazione ISO 9001, servizi di assistenza, curriculum) e dispone l'inserimento del fornitore nell'Albo.

Per i fornitori di prestazioni professionali l'iter di qualifica è effettuato dalla Funzione HR-Recruiting

L'Albo Fornitori è riesaminato con cadenza annuale in sede di Management Review, valutando l'eventuale esclusione dei fornitori sulla base di reclami, rapporti di non conformità pervenuti per le forniture nel periodo di riferimento.

Sostenibilità economica

La sostenibilità economica di Mashfrog nasce dalla risposta strategica ai macro scenari e alle tendenze del mercato ICT ed è realizzata attraverso il proprio modello di business: supportare le aziende nel loro percorso di crescita ed evoluzione verso “l’impresa Sapiens”, un modello di impresa capace di apprendere ed evolversi costantemente per rimanere vincente e competitiva.

Creazione del valore

Per il secondo anno consecutivo, Mashfrog Group rientra nella classifica delle 450 aziende italiane che hanno registrato la maggiore crescita di fatturato tra il 2016 e il 2019; è stata infatti nominata Leader della Crescita 2021 insieme ad altre aziende e PMI che si sono contraddistinte per gli eccellenti risultati di bilancio.

Leader della Crescita è un’iniziativa organizzata da Il Sole 24 e da Statista, istituto tedesco di rilevazione statistica, che premia le 450 aziende italiane che si sono contraddistinte per il maggior tasso di crescita del fatturato nel periodo 2016-2019.

Già nel 2018 l’azienda aveva ottenuto questo importante riconoscimento, che è stato riconfermato con dati ancora molto soddisfacenti: grazie ad un tasso di **crescita del 40,3%**, Mashfrog si è infatti guadagnata la 243esima posizione nella classifica generale, risultando al 35esimo posto tra le aziende che operano nel settore tecnologico, area in cui è anche al secondo posto per dimensioni in termini di dipendenti.

La classifica è il risultato di un’accurata analisi dei tassi di crescita di oltre 7.000 aziende idonee a partecipare. Tra i criteri da soddisfare per partecipare alla selezione c’erano: avere avuto un fatturato di almeno 100mila euro nell’anno 2016 e di almeno 1,5 milioni di euro nel 2019, essere una realtà indipendente, avere il domicilio fiscale in Italia e avere avuto una crescita prevalentemente organica.

Per il Gruppo Mashfrog, essere Leader della crescita 2021 rappresenta non solo un importante riconoscimento delle capacità imprenditoriali della propria attività, ma anche uno stimolo a **proseguire sulla strada della crescita attraverso la continua ricerca di soluzioni innovative, con un’attenzione costante alla sostenibilità ambientale e sociale delle proprie scelte.**

“La crescita sostenuta per il quarto anno consecutivo rafforza la nostra convinzione di poter centrare l’obiettivo di 100 mln di fatturato per il 2023, premiando la strategia del gruppo, che l’ha portata a diventare la migliore tech company nelle soluzioni digitali più richieste: Platinum partner Salesforce; Gold partner SAP; Premium partner Infor”, ha commentato Edoardo Narduzzi, AD e Presidente del Gruppo Mashfrog.



Nota metodologica

Il Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2019 del Gruppo Mashfrog, prima edizione, è stato redatto secondo i GRI Sustainability Reporting Standards” del Global Reporting Initiative, utilizzando l’opzione di reporting “in accordance – core”.

Per la definizione dei contenuti del documento sono stati applicati i principi di materialità, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza. A garanzia della qualità della rendicontazione si sono seguiti i principi di equilibrio, comparabilità, accuratezza, chiarezza, tempestività e affidabilità.

L’accuratezza dei dati sociali, ambientali, di salute e sicurezza e sulla qualità della gestione deriva dall’esistenza di un sistema di gestione certificate ISO 9001. I dati sociali sono prevalentemente estratti dai sistemi operativi dell’azienda. I dati frutto di stima sono esplicitamente indicati.

I fattori di conversione per il calcolo delle emissioni di GHG sono quelli definiti da: Scope 1 - Coefficienti utilizzati per le emissioni di CO2 nell’inventario nazionale UNFCCC (dati per il calcolo delle emissioni dal 1 Gennaio 2018 al 31 Dicembre 2019); Scope 2 - ISPRA (2020) Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paese Europei; Scopo 3 - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting.

INFORMAZIONI GENERALI

		Pagina/ Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
1. PROFILO ORGANIZZATIVO			
102-1	Nome dell'organizzazione	copertina	
102-2	Attività, marchi prodotti e servizi	pp.4-5; 7-8	
102-3	Luogo della sede principale	pp.4; 6	
102-4	Luogo delle attività	pp.4; 6	
102-5	Proprietà e forma giuridica	p.6	
102-6	Mercati serviti	p.6	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pp.3; 6; 22; 30	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp.22-24	
102-9	Catena di fornitura	p.29	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Nel periodo di rendicontazione non si sono verificate modifiche significative	
102-11	Principio di precauzione	p.10-11	
102-12	Iniziative esterne	pp.14-15	
102-13	Adesione ad associazioni	-	
2. STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	p.3	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	pp.13-15	
3. ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	pp.5-6; 10	
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	p.11	
4. GOVERNANCE			
102-18	Struttura della governance	pp.9-10	
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	p.11	
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	p.12	
102-22	Composizione del massimo organo di governo	p.10	
5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	p.16	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Mashfrog aderisce agli accordi di contrattazione collettiva nei paesi in cui è presente	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	p.16	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	pp.12; 17-18; 28	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	pp.13-14	
6. PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	pp.6; 22	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	pp. 6; 12-14; 22	
102-47	Elenco dei temi materiali	pp.13-14	
102-48	Revisione delle informazioni	Il Bilancio di sostenibilità 2019 è il primo pubblicato	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Il Bilancio di sostenibilità 2019 è il primo pubblicato	
102-50	Periodo di rendicontazione	Anno 2019	
102-51	Data del report più recente	Il Bilancio di sostenibilità 2019 è il primo pubblicato	
102-52	Periodicità della rendicontazione	Annuale	

102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	p.11	
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in conformità ai i GRI Standards	p.31	
102-55	Indice dei contenuti GRI	pp.32-35	
102-56	Assurance esterna	L'azienda ha deciso di sottoporre ad assurance esterna la prossima edizione del Bilancio	

INFORMAZIONI SPECIFICHE

ECONOMICHE

		Pagina/ Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
PERFORMANCE ECONOMICHE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p.30	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.10-11. Management review sistema qualità	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	p.30	Non sono attualmente disponibili informazioni di dettaglio relative alla distribuzione del valore generato. L'azienda si impegnerà a raccogliere i dati necessari alla copertura completa dell'indicatore

ANTICORRUZIONE

		Pagina/ Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p.10	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.10	
205-3	Episodi di corruzione e azioni intraprese	Non si sono verificati episodi di corruzione	

AMBIENTALI

		Pagina/ Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
MATERIALI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp.19-20	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.20	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	p.20	
ENERGIA			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p.19	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.19	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	p.19	
302-3	Intensità energetica	p.19	
EMISSIONI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp.19-21	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.20	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scopo 1)	p.20	
305-2	Emissioni indirette di GHG (Scopo 2)	p.20	
305-3	Emissioni indirette di GHG (Scopo 3)	p.20	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	p.20	

SOCIALI

		Pagina/ Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
OCCUPAZIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp.22; 23; 24-25	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 22; 23; 24-25. Management review sistema qualità	
401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	p.24	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	pp.26-27	
401-3	Congedo parentale	p.27	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p.25	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.25	
403-2	Tipologie di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi e assenteismo e numero di incidenti mortali legati al lavoro	p.25	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp.22; 24-25	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp.22; 24. Management review sistema qualità	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	p.25	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	p.24	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p. 27	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.27	
405-2	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	p.27	
VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p.29	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p.29. Management review sistema qualità	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	p.29	Non sono attualmente disponibili informazioni di dettaglio relative al numero di nuovi fornitori sottoposti a valutazione con l'utilizzo di criteri sociali. L'azienda si impegnerà a raccogliere i dati necessari alla copertura completa dell'indicatore
PRIVACY DEI CLIENTI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp.13-14	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp.28-29	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp.28-29. Management review sistema qualità	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Non si sono verificati reclami relativi a violazioni della privacy e la perdita di dati dei clienti	