



Signori Stakeholders

Con soddisfazione, scrivo questa breve presentazione al primo Bilancio di Sostenibilità di OCS SpA.

La profonda trasformazione che il mercato sta vivendo ha portato, a livello globale, la corporate sustainability al centro dell'attenzione rendendo sempre più evidente l'esigenza di allineare obiettivi strategici e modelli di business delle aziende ad obiettivi con impatti positivi su persone, ambiente ed economia.

In questo contesto, per la prima volta, OCS ha deciso di raccontare il proprio impegno, avviando un percorso volto a rispondere efficacemente alle sollecitazioni del mercato, incrementare la trasparenza e comunicare apertamente il proprio commitment integrando nel proprio piano strategico iniziative e obiettivi ESG.

Il 2021 è stato per OCS un anno di forte discontinuità; le numerose operazioni di M&A (5 nuove società nel gruppo) e partnership progettuali (partecipazione all'incremento del capitale di 2 partner innovativi) e il forte investimento in R&D (32 nuovi progetti di Innovazione tecnologica), volti a perseguire l'ambizioso programma di crescita, non hanno distolto la nostra attenzione verso il sociale.

La trasformazione digitale, fenomeno ormai inarrestabile e fortemente accelerato negli ultimi due anni dalla pandemia Covid-19, è colonna portante della Roadmap di OCS, che da tempo ha consolidato una propria strategia basata sull'innovazione e la tecnologia. L'adozione di nuove piattaforme tecnologiche, l'integrazione di strumenti di "Artificial Intelligence" nello sviluppo delle nostre soluzioni applicative, lo sviluppo di nuovi canali B2C, con nuove funzionalità di on-boarding e comunicazione a distanza così come lo spostamento verso il Cloud, sono le soluzioni che OCS propone per rispondere in modo sostenibile alla necessità del mercato, favorendo di fatto la transizione verso una società più resiliente, pronta ad affrontare le sfide attuali e future.

L'impegno di OCS è orientato però anche all'interno.

Nel corso del 2021 il potenziamento dell'organico, coerente con la crescita prevista dal piano strategico, ha favorito l'entrata nel mondo del lavoro di giovani talenti.

Giovani e Giovanissimi su cui OCS ha deciso di puntare, riconoscendo il valore della crescita professionale all'interno dell'azienda e della formazione come strumento per il successo sostenibile dell'individuo e della società.

Il benessere dei Dipendenti è parte integrante della cultura manageriale di OCS e si è evoluto in questi ultimi tempi soprattutto attraverso l'ascolto.

Iniziative come l'istituzione del Comitato paritetico, stimolo alla condivisione di idee e soluzioni, oltre agli OCS Talks, momenti di confronto aperto fra Dipendenti e Governance, hanno contribuito alla definizione di progetti già attuati e dei prossimi passi per promuovere e a garantire la centralità della persona in OCS.

Consci che la strada che abbiamo deciso di intraprendere richieda standard riconosciuti di misurazione di risultati, siamo orgogliosi di comunicare l'ottenimento delle certificazioni ISO 9001 e ISO 27001 oltre che l'avvio delle attività per l'ottenimento della ISO 14001.

La comunicazione trasparente e bidirezionale verso tutti gli stakeholders ha consentito ad OCS di raccogliere impressioni e percezioni ed indirizzare i prossimi passi verso una crescita responsabile e condivisa.

Il team OCS, vero motore della trasformazione in atto, continuerà a progettare e sviluppare per traguardare le sfide di un'innovazione tecnologica sostenibile.



L'ADESIONE AGLI SDGS

Nel 2015, l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha adottato l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, la quale si articola in 17 obiettivi, i Sustainable Development Goals (SDGs), e 169 sotto-obiettivi (target). Gli SDGs, ed i relativi target, indicano le priorità globali per il 2030 e definiscono un piano di azione integrato per le persone, il pianeta, la prosperità e la pace. A supporto del raggiungimento dei nuovi obiettivi globali, l'Agenda 2030 fornisce oltre 200 indicatori per la valutazione delle performance di sostenibilità di tutti gli attori coinvolti nel processo di cambiamento mondiale.

OCS, avendo intrapreso un percorso di sostenibilità con la redazione del suo primo Bilancio di Sostenibilità e la stesura di un Piano di Sostenibilità pluriennale, vuole dimostrare il suo impegno concreto per il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile: il cambiamento auspicato nell'adozione di queste linee guida, infatti, rappresenta una sfida che OCS sente di dover affrontare rimanendo fedele ai propri valori. Nel dettaglio, gli obiettivi strategici individuati all'interno del Piano di Sostenibilità contribuiscono al raggiungimento di dieci Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e ad alcuni dei loro target, collegati ai temi materiali identificati dall'Azienda. Tra i target più significativi vi sono:

- 4.4: Entro il 2030, aumentare in modo sostanziale il numero di giovani e adulti che possiedono competenze rilevanti, comprese quelle tecniche e professionali, per l'occupazione, i lavori dignitosi e l'imprenditorialità;
- 5.1: Porre fine a tutte le forme di discriminazione nei confronti di tutte le donne e le ragazze, ovunque;
- 8.3: Promuovere politiche orientate allo sviluppo che sostengano le attività produttive, la creazione di posti di lavoro dignitosi, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e incoraggino la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari;
- 9.5: Potenziare la ricerca scientifica, migliorare le capacità tecnologiche dei settori
 industriali di tutti i Paesi, in particolare di quelli in via di sviluppo, anche
 incoraggiando l'innovazione e aumentando in modo sostanziale, entro il 2030, il
 numero di addetti alla ricerca e allo sviluppo per 1 milione di persone e la spesa
 pubblica e privata per la ricerca e lo sviluppo;
- 12.5: Entro il 2030, ridurre sostanzialmente la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo;
- 16.5: Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le sue forme.

Si riporta di seguito la tabella di correlazione tra i temi materiali e gli SDGs identificati.

Pillar	Tema materiale	SDG			
	Performance ed impatti economici	8 "Decent work and economic growth"			
Economico/ Governance	Anticorruzione ed etica	16 "Peace, justice and strong institutions"			
	Responsabilità nella catena di fornitura	8 "Decent work and economic growth"			
Sociale	Attenzione verso i dipendenti	3 "Good health and well-being" 4 "Quality education" 5 "Gender equality" 8"Decent work and economic growth" 10 "Reduced inequalities"			
	Relazione con i clienti	na			
Ambientale	Responsabilità ambientale	7 "Affordable and clean energy" 11 "Sustainable cities and communities" 12 "Responsible consumption and production"			
Settoriale	Innovazione e tecnologia	8 "Decent work and economic growth" 9 "Industry, innovation and infrastructure" 12 "Responsible consumption and production"			
	Sicurezza informatica e compliance normativa	16 "Peace, justice and strong institutions"			

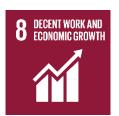
SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS PRIORITARI PER OCS

























OCS: INNOVAZIONE, SICUREZZA E TECNOLOGIA

1.1 Chi siamo

[GRI 2-1, GRI 2-6]

OCS S.p.A. (di seguito OCS) è un player digitale leader nel settore del Consumer Finance, con sede legale in Via Sorbanella n. 24, a Brescia, e sede consulting in Via Trebazio n. 1, a Milano.

Acquisita nel 2018 da Charme Capital Partners, OCS ha vissuto un'accelerazione del processo di sviluppo guidato dall'innovazione e verso la trasformazione in un Digital Lending Hub per le istituzioni finanziarie europee e globali facendo leva sulla solidità unica della piattaforma e sul know-how funzionale dell'azienda.

OCS opera da 30 anni sul mercato nazionale nel settore del Consumer Lending, affiancando Banche e Istituzioni finanziarie, di ogni tipologia e dimensione, ed offrendo soluzioni tecnologiche sempre all'avanguardia e la consulenza normativa e regolamentare necessaria per affrontare e trarre valore dalla profonda rivoluzione in atto nel mondo del Consumer Finance. A fine 2020 OCS si affaccia sul mercato spagnolo attraverso l'acquisizione di Talento Mobile, un'innovativa fintech i cui prodotti (digital onboarding, chatbot, visual computing) vengono integrati nella suite OCS per reinventare la relazione fra Cliente e Banca. Dal 2021, attraverso la filiale Talentomobile Latinamerica a Città del Messico, il gruppo OCS è attivo anche nel promettente mercato dell'America Latina.

Nel corso del biennio 2020/2021, OCS ha concluso diverse operazioni di M&A e structured partnership, operando con velocità ed efficienza per valorizzare le nuove componenti di prodotto rese disponibili dalle varie unità del Gruppo.

OCS4INNOVATION

TALENTO MOBILE: Centro di competenza e-Banking e applicazioni mobile;

RISORSA 400: Fornitore di servizi specializzato in soluzioni OCS per migliorare la consulenza, la capacità di AM e di servizio;

REDO: Acquisizione per il lancio della suite di prestiti istantanei Nano con uno scoring non convenzionale;

DIVIDO: Investimento azionario e accordo di partnership per incorporare Divido Solutions nella nuova piattaforma OCS e-commerce;

DATRIX: Investimento azionario e accordo di partnership per lo sviluppo congiunto di capacità guidate dall'Artificial Intelligence/Machine Learning in piattaforme OCS nuove/attuali.

HIGH LEVEL SERVICES

CONSULENZA: OCS mette a disposizione dei Clienti un team di esperti, con un'esperienza approfondita e una solida posizione sui temi chiave del Consumer Finance; consulenti che sanno come interagire con i team di Delivery e Development per creare soluzioni che soddisfino le esigenze del Cliente con un approccio senza soluzione di continuità;

APPLICATION MANAGEMENT: Il personale OCS è altamente specializzato a livello funzionale e tecnico ed è in grado di fornire un supporto continuo sia all'area di business che alle unità organizzative e informatiche del cliente;

DIGITAL SERVICES: Con l'acquisizione della fintech Talento Mobile, OCS arricchisce la propria gamma di servizi consentendo ai propri clienti di affrontare le "sfide digitali" che il mercato del credito al consumo propone. Un'esperienza completamente digitale grazie a OCR ID, Liveness Test e Biometria facciale;

DATA ANALYTICS: Grazie al nostro Data Lake, tutte le informazioni interne ed esterne accumulate e raccolte nel corso delle attività di intermediazione finanziaria sono accessibili con strumenti moderni ed efficaci di Data Visualisation e Data Analysis;

SaaS1: Il servizio SaaS prevede la possibilità di utilizzare la piattaforma OCS in full outsourcing.

1.2 Innovazione e tecnologia: il ponte verso il futuro

[GRI 3-3, Non GRI: progetti straordinari e investimenti in ricerca e sviluppo]

La trasformazione digitale della Società è un fenomeno ormai inarrestabile che è stato fortemente accelerato negli ultimi due anni anche dalla pandemia Covid-19. In tutti i settori la digitalizzazione è diventata la strada per automatizzare, dematerializzare e virtualizzare le varie attività. Anche nel settore del Consumer Lending, nel quale opera OCS, questa trasformazione è ormai un'esigenza imprescindibile per poter offrire servizi adeguati e competere sul mercato.

OCS ha da tempo consolidato una propria strategia di trasformazione digitale basata sull'innovazione e la tecnologia. L'adozione di nuove piattaforme tecnologiche innovative sta consentendo di essere sempre più veloci nel soddisfare le esigenze dei clienti verso prodotti sempre nuovi e servizi sempre migliori. L'integrazione di strumenti di "Artificial Intelligence" nello sviluppo delle proprie soluzioni applicative sta consentendo di ridurre la necessità di intervento umano in processi che richiederebbero tempi e costi elevati, oltre che di aumentare la qualità dei controlli e diminuire la possibilità di errore. Lo sviluppo di nuovi canali B2C, con nuove funzionalità di on-boarding e comunicazione a distanza, sta permettendo di offrire ai clienti soluzioni in grado di coprire mercati sempre più vasti, senza dover aumentare i

¹ Saas: Software-as-a-Service è un servizio di cloud computing che offre agli utenti finali un'applicazione cloud, munita di piattaforme e dell'infrastruttura IT che la supportano, tramite un browser web.

costi di struttura. Questi nuovi canali sono inoltre in grado di rispondere in modo sostenibile alla necessità dei clienti finali di ridurre tempi e spostamenti, oltre che all'esigenza, legata al protrarsi degli effetti della pandemia, di ridurre il contatto fisico. Lo spostamento, poi, verso il Cloud delle proprie soluzioni software va incontro alla necessità dei propri clienti di abbassare i costi fissi legandoli sempre più all'andamento del proprio business.

A fianco ai molteplici risvolti positivi che questa trasformazione implica, OCS ha valutato attentamente i potenziali impatti negativi della transizione verso il mondo delle tecnologie Open e dell'apertura verso la Rete in modo da mettere in atto tempestivamente le azioni necessarie atte a mitigare e fronteggiare i rischi connessi. Con l'introduzione delle nuove architetture software aumenta l'esposizione a rischi legati alla sicurezza dei dati, per questo OCS, fin dall'inizio del suo percorso di innovazione tecnologica, ha portato all'interno della propria fabbrica di sviluppo la cultura della sicurezza, introducendo tecniche di Secure Coding, strumenti di analisi statica del codice, procedure e processi certificati ISO 27001:2017 e soprattutto promuovendo, attraverso l'istituzione dei ruoli di Security Manager e di Data Protection Officer (DPO), la cultura della Sicurezza e il monitoraggio continuo dei controlli.

Anche lo spostamento verso il Cloud e la nuova proposta di servizi SaaS introduce un potenziale rischio di sicurezza; per questo OCS ha posto grande attenzione nella scelta del partner-fornitore tecnologico (fornitore di Cloud e/o di infrastruttura). Riconoscendo anche la peculiarità dell'attività di erogazione di servizi SaaS (ben diversa da quella, tradizionale, di sviluppo software), OCS ha deciso di potenziarsi acquisendo figure professionali di comprovata esperienza in quest'ambito.

In generale, per qualsiasi fornitura di carattere critico (anche risorse di sviluppo o di consulenza), applicando puntualmente i controlli descritti nella propria procedura di selezione dei fornitori, OCS richiede la presenza di determinati requisiti tecnici, economici e di sicurezza per entrare a far parte della propria catena di fornitura².

Nella produzione del proprio Software e nell'erogazione dei propri servizi, OCS segue quanto prescritto dalle normative del settore finanziario di riferimento, oltre che i regolamenti di carattere generale in ambito compliance³. Tutte le attività e i processi sono documentati e descritti nelle istruzioni operative, procedure e processi del proprio Sistema Aziendale Integrato di Qualità e Sicurezza dei Dati.

² Maggiori informazioni saranno fornite nel capitolo dedicato.

³ Testo Unico Bancario (T.U.B.) – D.L. 01/09/93 n. 385 1993 - Aggiornato al D.L. 26/10/2020 n. 147; Provvedimento n.192 del 12/05/2011 in materia di circolazione delle informazioni bancarie 2011 - Aggiornato al 22/05/2014; Decreto legislativo n. 206/2005: Codice del consumo; Decreto legislativo n. 141/2010 relativo ai contratti di credito al consumo - Aggiornato con il D.L. n.21 del 2014 in recepimento della direttiva 2011/83/UE.

LA GESTIONE DEGLI IMPATTI

Le azioni intraprese da OCS per prevenire i potenziali impatti negativi relativi al tema "Innovazione e tecnologia" sono elencate nelle procedure del Sistema Aziendale Integrato di Qualità e Sicurezza e si possono così riassumere:

- promozione della cultura della Qualità e della Sicurezza attraverso formazione e comunicazione interna;
- definizione delle procedure che formalizzano i processi aziendali, le responsabilità e i punti di controllo di tutti i processi aziendali;
- monitoraggio continuo del rispetto dei controlli impostati da parte del Security Manager;
- best practices per lo sviluppo del codice ottimizzato e gli strumenti per il controllo della qualità del coding (anche in ottica green coding);
- code Review annuale effettuata da società di consulenza esterna;
- monitoraggio continuo della catena di fornitura (dalla selezione alla riconferma annuale dei fornitori critici).

Il Sistema Aziendale Integrato di Qualità e Sicurezza di OCS prevede che gli eventuali impatti negativi effettivi vengano monitorati e gestiti, alla stregua dei reclami da clienti, come Non Conformità nell'apposito registro. Ogni Non Conformità prevede l'assegnazione ad un responsabile e uno specifico trattamento, che può portare all'apertura di una Azione correttiva o di Miglioramento.

Gli impatti positivi del processo di innovazione tecnologica in corso in OCS sono rappresentati dalle milestones della Roadmap condivisa con il Consiglio di Amministrazione. La Roadmap racchiude gli obiettivi e i traguardi che OCS si pone in tema di innovazione tecnologica. Essa è soggetta a SAL periodici che documentano le milestones raggiunte per la condivisione con il Consiglio di Amministrazione, ed il confronto con gli altri Stakeholders (azionisti e partner progettuali). Le Certificazioni ISO conseguite (ISO 9001:2015 a fine 2021 e 27001:2017 nel 2022) rappresentano riconoscimenti esterni al raggiungimento di determinati impatti positivi.

All'interno della Roadmap, l'innovazione tecnologica è uno dei pilastri dell'evoluzione che OCS sta affrontando. Moltissime sono le aree di ricerca coperte dal team OCS con l'obiettivo di trasformare digitalmente la propria piattaforma software. Dalla creazione di un middleware di esposizione dei servizi di business (ancora in gran parte su piattaforma IBMi) sotto forma di API⁴ Rest, alla realizzazione di una nuova interfaccia utente responsive, intuitiva e accessibile, per arrivare anche alla definizione di una architettura di riferimento in ambiente Open dove cominciare a sviluppare nuove applicazioni in ottica cloud-native e dove migrare tutta la piattaforma software già esistente. Proprio questo è uno dei filoni di ricerca e innovazione più importanti di OCS: la creazione di tools automatici per la migrazione

⁴ Interfaccia di programmazione delle applicazioni, in questo caso conforme ai vincoli dello stile architetturale REST.

del proprio software Cobol⁵ (su piattaforma IBMi) sulla nuova architettura Open individuata.

I vantaggi, anche in termini di sostenibilità, di questa migrazione sono evidenti: la nuova architettura abilita tutto il software OCS alla trasformazione digitale e a tutti i nuovi vantaggi e servizi che introduce. Questa caratteristica, l'essere cloud-ready del software migrato, consente poi una sua distribuzione in cloud e non solamente su data-center on premises, con conseguente potenziale efficientamento energetico. Infatti, tutte le valutazioni di settore sono unanimi nel ritenere che la distribuzione in cloud sia significativamente più ecologica dei vecchi data center on-premises. Inoltre, OCS è estremamente attenta alla scelta di partner tecnologici dotati di data center con indici di efficienza energetica (PUE) di valore assoluto e alimentati al 100% da fonti di energia rinnovabili.

ROADMAP PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA: OBIETTIVI

- **1.** Fruizione dei servizi di business sviluppati in Cobol su piattaforma IBMi, al di fuori di questa piattaforma. È stato realizzato, a questo proposito, uno strato di software deployable su piattaforma Open che consente di esporre i servizi realizzati in Cobol su IBMi sotto forma di API Rest. Sono state realizzate più di 4000 API che espongono praticamente tutte le funzionalità della Suite OCS in modo molto granulare.
- **2.** Su questo strato di API standard è stato poi costruito il nuovo Front End delle applicazioni OCS. Realizzato in Angular e ispirato a criteri innovativi di UX/Ul⁶ rappresenta la nuova "faccia" dell'applicativo OCS completamente Web.
- **3.** Definizione di una nuova architettura di riferimento per le nuove applicazioni OCS. Si tratta di una architettura cloud native basata su micro-servizi, Kubernetes⁷ e altre tecnologie innovative, ma ormai affermate a livello internazionale. L'idea è costruire le nuove applicazioni con questa nuova architettura e di migrarvi progressivamente tutta la suite Cobol. Su questa nuova architettura sono stati già realizzati alcuni nuovi moduli della suite OCS: dal nuovo FE Pricing, alle nuove funzionalità di News, FAQ e Avvisi per l'area riservata del FE, al nuovo modulo Data Lake.
- **4.** Migrazione di tutta la attuale suite software Cobol su piattaforma IBMi sulla nuova architettura Open. Il progetto prevede la realizzazione di una serie di strumenti software che consentiranno di mantenere l'attuale codebase scritta in Cobol, ma di poterla ricompilare utilizzando un Cobol compatibile (Micro-focus Cobol) sulla nuova piattaforma. È stata già realizzata (come POC⁸) la migrazione di un piccolo modulo (Revolving Dealer). Il progetto prevede di rilasciare

⁵ Si tratta di un linguaggio di programmazione gestionale, usato soprattutto su sistemi informatici di medio-grandi dimensioni per le applicazioni contabili, amministrative e gestionali.

⁶ La differenza tra User Interface (UI) e User Experience (UX) è che UI si riferisce agli elementi estetici con cui le persone interagiscono con un prodotto, mentre UX riguarda l'esperienza che un utente ha con un prodotto o servizio.

⁷ Sistema open-source per automatizzare la distribuzione, il ridimensionamento e la gestione del software.

^{8 &}quot;Proof of Concept": realizzazione incompleta o abbozzata di un determinato progetto o metodo, allo scopo di provarne la fattibilità.

progressivamente i vari moduli di business della suite OCS (CQS, Credito al Consumo, Carte revolving, ecc.) a partire dalla fine del prossimo anno.

- **5.** Dotazione di una piattaforma di Smart Lending, costruita interamente nel rispetto dei criteri della nuova architettura di riferimento (micro-servizi, Kubernetes), per poter offrire rapidamente una risposta alle nuove esigenze di trasformazione digitale che anche il mondo del Consumer Lending sta attraversando. Tale piattaforma integra tutti i più moderni meccanismi di customer onboarding digitale (OCR, riconoscimento a distanza, ecc.) sviluppati dalla controllata spagnola Talento Mobile.
- **6.** Copertura del segmento del nano-lending verso la financial inclusion, ossia il mondo dei micro-finanziamenti accessibili direttamente dal cellulare. Tale esigenza è stata realizzata acquisendo la start-up Redo e integrando la sua piattaforma mobile con la suite OCS.
- 7. Per andare incontro alle esigenze dei clienti che vorrebbero dotarsi delle funzionalità dei prodotti OCS, ma non vogliono/possono dotarsi di una piattaforma IBMi (nell'attesa che la suite OCS sia migrata), è stato varato il progetto SaaS. Si tratta di passare dall'attuale offerta, che prevede esclusivamente la vendita delle licenze del software, alla erogazione di servizio chiavi in mano (e che comprende quindi anche l'infrastruttura tecnologica). Per gestire al meglio questa importante trasformazione OCS si è dotata di competenze ed esperienze specifiche nel settore SaaS/Cloud.

Si evidenziano poi alcuni filoni di ricerca sviluppati dalla controllata Talento Mobile con immediati impatti in termini di sostenibilità:

- la creazione di software per la prevenzione del furto di identità;
- la realizzazione di applicazioni per il monitoraggio delle misure di prevenzione del contagio da Covid 19;
- l'utilizzo di tecniche di Al⁹ per l'analisi delle immagini catturate da telecamere di sorveglianza (identificazione automatica di comportamenti sospetti o detenzione di armi);
- lo sviluppo di funzioni di OCR¹⁰ per accelerare il recupero di dati personali dai documenti (accelerando i processi di on-boarding delle applicazioni finanziarie).

Altro tema è quello inglobato nella piattaforma digitale realizzata da Redo (start-up acquisita da OCS): quello delle pari opportunità per l'accesso al credito ("When you use Redo, your financial history doesn't count. Redo doesn't ask you details on your past."). La piattaforma, infatti, si basa su algoritmi di nuova concezione che sfruttano solamente i dati presenti sul proprio cellulare, senza richiedere dati di storia precedente.

Infine, la nuova piattaforma digitale (totalmente cloud-native) per lo Smart lending realizzata da OCS. Tale piattaforma consente l'aumento dell'accesso al credito e del

-

⁹ Artificial Intelligence.

¹⁰ Acronimo per Riconoscimento Ottico dei Caratteri.

tasso di conversione, diminuendo altresì i costi di erogazione del credito e gli impatti ambientali legati allo spostamento dei clienti in filiale.

I risultati del 2021 sono il frutto delle scelte – spesso coraggiose – operate negli ultimi 24 mesi, ma anche della formidabile competenza maturata dal team OCS – in Italia, Spagna ed ora anche in America Latina – nel corso della sua storia. È proprio questo mix fra innovazione ed esperienza che fa di OCS Group un operatore unico del mercato e che permette all'Organizzazione di differenziarsi agli occhi dei Clienti.

Per indirizzare in modo efficiente e competente queste nuove aree di business, il Gruppo ha intrapreso un deciso percorso di crescita in termini di risorse e skill. Già dal 2020 l'ingresso in OCS del CTIO che ha guidato OCS anche nella creazione del nuovo reparto New Generation Platform.

Con fierezza si conferma che anche questo anno OCS sarà partner del Master in Digital Innovation & Fintech organizzato dall' Università Cattolica del Sacro Cuore e dal Cetif - Centro di ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari. Una collaborazione che nasce con l'obiettivo di formare i futuri protagonisti della trasformazione digitale in atto nel mondo in cui operiamo, accelerandola.

Nel corso dell'anno accademico, si porterà gli studenti verso uno sguardo inedito sulle attività di una società fintech come OCS e sulle nuove esigenze di un mercato in continua evoluzione, con l'obiettivo di offrire opportunità di carriera ai talenti più brillanti nel mondo fintech.

Vengono riportate di seguito delle tabelle che specificano il numero dei progetti straordinari sul totale dei progetti in ricerca a sviluppo e gli investimenti nella stessa area.

Percentuale di progetti straordinari sul totale dei progetti in ricerca e sviluppo

	UdM	Valore 2021	Valore 2020	Valore 2019
Numero totale di progetti in ricerca e sviluppo	n.	32	26	26
Numero progetti di ricerca straordinari	n.	23	12	8
Percentuale di progetti straordinari sul totale dei progetti	%	72%	46%	31%

INNOVATION PROJECTS

Sono 23 i progetti straordinari in corso nel 2021:

N.6: Extraordinary Internal Processes/Tools;

N.14: Extraordinary Back End;

N.3: Extraordinary Front End & APIs.

Ammontare totale degli investimenti in ricerca e sviluppo

	UdM	Valore 2021	Valore 2020	Valore 2019
Ammontare totale degli investimenti in ricerca e sviluppo	Euro	5.960.723	3.417.777	3.174.962

INVESTMENT IN INNOVATION

Investimenti 2021: Euro 5,96 mln (ripartiti su 32 progetti), di cui Euro 5,74 mln, pari al **96%, investiti su progetti straordinari** (23 progetti).

Quota di reddito speso per la ricerca e lo sviluppo

	UdM	Valore 2021	Valore 2020	Valore 2019
Totale reddito ¹¹	n.	10.511.386	9.365.359	9.545.000
Totale reddito speso/investito per ricerca e sviluppo	n.	5.960.723	3.417.777	3.174.962
Percentuale di reddito speso per ricerca e sviluppo	%	57%	36%	33%

1.3 La sicurezza informatica al primo posto

[GRI 3-3, GRI 418-1]

La Sicurezza Informatica è un elemento ormai imprescindibile in attività aventi soprattutto caratterizzazione digitale. La presenza di un Sistema di Gestione della Sicurezza Informatica che regola in maniera puntuale il ciclo di vita dei dati, soprattutto per un'azienda come OCS, è sinonimo di solidità aziendale, di attenzione alla protezione dei dati dei quali si detiene la titolarità e/o la responsabilità, di poter fornire servizi e offerte migliori; inoltre rappresenta una garanzia di serietà e attenzione verso le parti interessate, siano esse interne o esterne, attraverso l'attuazione di sistemi di protezione dalle minacce e l'accrescimento della cultura aziendale. Il Sistema di Sicurezza Informatica implementato ha lo scopo di limitare gli impatti negativi causati da minacce informatiche che possano comportare la perdita, l'indisponibilità o la divulgazione non consentita di dati e servizi con la consequente messa a rischio dell'attività stessa. Il Sistema di Gestione della Sicurezza Informatica impatta direttamente sull'Organizzazione e sui processi che, richiedendo un livello elevato di controlli, possono creare limitazioni e conseguentemente rallentamenti operativi; è da tenere conto anche la necessità di strumenti digitali ad alte Le libertà lavorative usuali nel passato devono essere ricapacità/consumi.

 $^{^{11}}$ Differenza tra valore e costi della produzione.

parametrizzate secondo le nuove policies definite. Investimenti in termini di costi e complessità operativa, apparentemente non produttivi, si rendono necessari per garantire che le architetture proposte siano conformi ai requisiti del Sistema di Sicurezza Informatica.

OCS ha progettato ed introdotto un SGSI (Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni) in linea con la normativa ISO 27001, che unificato al Sistema di Gestione Documentale di Qualità conforme alla ISO 9001 garantisce a tutte le parti interessate un framework a cui far riferimento anche per ciò che riguarda le tematiche di Security. Nell'ambito di tale sistema sono approfondite le diverse tematiche di protezioni dei dati sia a livello Sicurezza che nel rispetto del regolamento GDPR. Particolare attenzione è stata dedicata al tema della fuga dei dati, istituendo Procedure di Incident Management e Data Breach e introducendo sistemi di prevenzione del trasferimento dei dati non autorizzati.

OCS, affacciandosi al mondo delle soluzioni offerte via Cloud, in particolare in modalità SaaS, ha già programmato, nell'ambito dei prossimi periodi, di estendere l'ambito della propria certificazione anche a tali servizi.

LE INIZIATIVE DI SICUREZZA INFORMATICA

Diverse iniziative sono state predisposte in tal senso, tra le altre: formazione continua, validazione della catena di fornitura, corsi di Sviluppo di un Codice Sicuro, strumenti elettronici di Data Classification e Labeling, introduzione di strumenti informatici di monitoraggio/prevenzione/controllo minacce, revisione apparato Privacy (con conseguente nomina di un DPO).

Sono state individuate le azioni per affrontare impatti negativi potenziali ed effettivi:

- implementazione di misure di contrasto logiche/fisiche contro le minacce informatiche;
- informative continue agli Stakeholders per rinsaldare l'importanza della sicurezza;
- implementazione di strumenti operativi che permettano il supporto nell'applicazione di procedure;
- stilati punti di riferimenti continui per "normalizzare" i processi secondo logiche sicure;
- creazione di un framework di sicurezza con particolare attenzione agli aspetti di sicurezza delineati nella normativa ISO27001;
- Istituzione di tavoli di confronto per studiare soluzioni ottimizzate;
- sensibilizzazione e cultura nell'esportazione di costi/tempi di Sicurezza verso le offerte commerciali.

Il monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese e progettate avviene attraverso diversi strumenti, tra i quali i questionari di valutazione, audit interni e audit di enti autorizzati, l'osservazione costante di indicatori quali il livello di apprendimento sui corsi di formazione, il grado di affidabilità dei fornitori, il numero di incidenti

informatici, permettendo una valutazione complessiva del grado di evoluzione del sistema. Tutta la struttura di policy e procedure aziendali è orientata al miglioramento continuo e all'apprendimento dagli eventi fattuali. A cadenza stabilite viene rivista in tale ottica.

DATA INCIDENTS

OCS, nel corso del passato triennio (2019-2021) **NON** ha ricevuto alcuna denuncia né rilevato alcuna fuga di dati.

Il percorso intrapreso è stato sponsorizzato dalla Direzione, e diffuso su tutte le aree aziendali. Azioni di divulgazione sono state intraprese attraverso incontri aziendali estesi a vari livelli e distribuzioni di informazioni via e-mail.

L'appoggio ed il coinvolgimento degli Stakeholder risultano imprescindibili nel processo di "Securizzazione" dell'azienda.





L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ

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

In considerazione delle spinte internazionali dell'ultimo decennio verso un mondo più sostenibile, quali ad esempio l'agenda 2030 e lo European Green Deal che impegna gli stati membri europei a conseguire la neutralità climatica entro il 2050, l'intrapresa di un percorso di sostenibilità da parte delle aziende è diventato un requisito fondamentale sia dal punto di vista sociale che normativo. OCS, già da tempo attenta ai temi ESG e mossa dal contesto che la circonda, ha deciso di avviare il percorso per la definizione del Piano di Sostenibilità e la redazione del primo Bilancio di Sostenibilità per l'esercizio 2021 al fine di rafforzare l'impegno sul fronte della sostenibilità tramite un percorso strutturato, rispondere efficacemente alle sollecitazioni del mercato, incrementare la trasparenza ed il commitment verso la sostenibilità ed integrare la CSR nella strategia di management.

Per raggiungere gli obiettivi prefissati è opportuno strutturare una governance aziendale in grado di gestire e guidare il cambiamento. A tal fine, OCS ha identificato un gruppo di lavoro interno responsabile dell'esecuzione delle attività progettuali dedicate alla sostenibilità, inoltre, entro la fine del 2022, sarà ufficializzata la nomina di un comitato di sostenibilità che avrà il compito di proporre e guidare il top management nella definizione di strategie, iniziative e "partnership sostenibili".

Gli stakeholders di OCS

Il primo passo per selezionare e valutare i principali temi di sostenibilità per OCS è stato l'individuazione dei soggetti che sono interessati o colpiti dagli impatti derivanti dal business aziendale, anche detti stakeholders. La definizione di "stakeholder" secondo i GRI Standards è "un individuo o gruppo che ha un interesse che è o potrebbe essere condizionato dalle attività dell'organizzazione". Gli stakeholders rilevanti per OCS sono stati individuati tramite un'analisi del contesto interno ed esterno. A livello interno, è stata svolta un'analisi tramite interviste con le diverse funzioni aziendali di OCS, tenendo in considerazione anche la specificità di OCS, come ad esempio la relazione dell'azienda con specifiche categorie di stakeholder quali la comunità locale. A livello esterno, è stato condotto uno studio della documentazione pubblica disponibile di alcuni peer e competitor di OCS al fine di individuare le categorie di stakeholder maggiormente ricorrenti. La declinazione della lista finale degli stakeholder rilevanti di OCS è stata frutto della combinazione delle evidenze emerse dei due livelli di contesto, interno ed esterno.

In seguito a questa analisi, sono stati individuati 10 gruppi di stakeholders, che sono riportati di seguito.

OCS ha sempre promosso la trasparenza interna ed esterna. È per questo motivo che si impegna costantemente per un coinvolgimento delle parti interessate, direttamente o indirettamente, al business aziendale. Vengono di seguito elencate le modalità di coinvolgimento degli stakeholders.

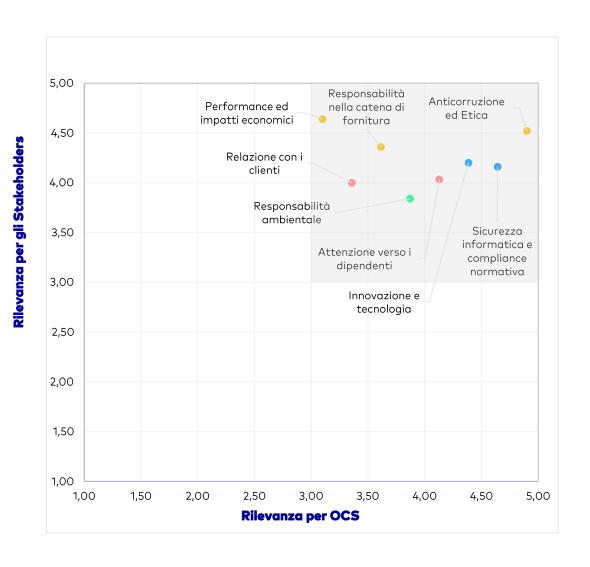
	Categorie di stakeholder										
Categoria di Stakeholder	Breve descrizione	Modalità di coinvolgimento									
Dipendenti	Dipendenti e collaboratori	 Costituzione del Comitato paritetico, stimolo alla condivisione di idee e soluzioni. OCS Talks, momenti di confronto fra dipendenti e Amministratore Delegato in cui discutere apertamente sui risultati, sui programmi a breve e a medio termine, su tutti gli aspetti che i dipendenti si sentono di sottoporre all'attenzione della Direzione. Istituzione di un "house-organ" (OCS Flash) periodico in cui tutti i Direttori, aggiornano tutti i dipendenti sull'andamento e dei piani 									
Clienti	Clienti	 della azienda. Assegnazione di un Account Manager ad ogni cliente per assicurare piena conoscenza della specifica realtà operativa ed agevolare la continuità di dialogo e la creazione di nuove opportunità di business. Survey annuale ai propri clienti (includendo anche qualche prospect) per verificare il livello di soddisfazione sul proprio operato e l'immagine che il cliente ne ha dall'esterno. 									
Università e istituti di ricerca	Università del territorio	OCS è partner del Master in Digital Innovation & Fintech organizzato dall' Università Cattolica del Sacro Cuore e dal Cetif (Centro di ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari).									
Media	Stampa	Sito web e pagina Linkedin, seguiti con cura e costantemente aggiornati.									
Azionisti	Charme Capital Partners	Charme Capital Partners è coinvolto nell'attuazione del piano strategico, nelle operazioni di M&A e nella valutazione delle performance economiche. Lo scambio reciproco di informazioni e feedback è costante e trasparente.									
Investitori / Obbligazionisti	Pemberton (bond holders)	Informativa mensile sulle performance economiche e finanziarie fornita ai bondholders.									
Partner progettuali	Partners coinvolti in progetti di innovazione (terzi; consulenti core; joint venture)	Collaborazione per l'introduzione di policies e best practices per lo sviluppo del codice ottimizzato, oltre che strumenti per il controllo della qualità del coding, come SonarQube. Inoltre, OCS ha già attuato e cerca sul mercato ulteriori partnership in tema di trasformazione digitale sostenibile.									
Fornitori	Fornitori di beni e servizi generali	OCS stabilisce con i propri fornitori dei veri legami di partnership con cui raggiungere e mantenere insieme standard di qualità elevati nei servizi resi ai clienti. Sono state avviate le attività per intraprendere con i fornitori un percorso per la condivisione dei principi di responsabilità sociale.									
Comunità locali	Istituti secondari del territorio	OCS promuove l'inserimento di giovani studenti con percorsi di Academy e stage curriculari all'interno dell'azienda.									
Associazioni di categoria e di settore	Assofin, Fintech District	OCS è associata e partecipa a programmi di match-making coordinati dal Fintech District; OCS è associata ad Assofin ed è coinvolta nei tavoli di discussione soprattutto su tematiche regolatorie.									

Analisi e Matrice di Materialità

Una volta identificati gli stakeholders, sono stati individuati i temi di sostenibilità rilevanti per OCS, avviando parallelamente una prima ricognizione interna degli impatti generati dalle proprie attività al fine anche di individuare e prioritizzare i temi materiali. I temi di sostenibilità rilevanti sono stati identificati tramite l'analisi del contesto interno ed esterno, consultando:

- la documentazione interna disponibile;
- i trend generali di sostenibilità, includendo, ad esempio, l'analisi di Global Risk Trend 2021 del World Economic Forum;
- i trend settoriali di sostenibilità, quali ad esempio il SASB Materiality Map e MSCI ESG Industry Materiality Map;
- i trend dei principali peers e competitors di OCS.

A seguito dell'analisi preliminare di contesto, i temi sono stati discussi e valutati per arrivare ad identificare i "Temi materiali". I temi materiali sono gli aspetti che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi per OCS e per i suoi stakeholders; essi sono rappresentati nella "Matrice di materialità" sotto riportata. I risultati dell'analisi mostrano l'importanza dei temi di sostenibilità sia dal punto di vista interno (Azienda, ossia OCS) che da quello esterno (stakeholders), rispettivamente sull'asse X e sull'asse Y della matrice. Per questo primo anno, non è stato previsto il coinvolgimento diretto degli stakeholders esterni per la votazione dei temi materiali, ad eccezione della categoria degli azionisti, per cui Charme Capital Partners ha votato direttamente. I referenti aziendali coinvolti nella attività hanno valutato la rilevanza dei temi sia da un punto di vista interno ad OCS, sia dal punto di vista di quegli stakeholder con cui si interfacciano maggiormente, provando a dare una valutazione della percezione della rilevanza dei temi. Si prevede, per gli anni futuri, un coinvolgimento diretto sempre maggiore degli stakeholders esterni.



I temi sottoposti a valutazione rappresentano già una short list, esito dell'analisi di benchmark e di trend globali e di settore, e del confronto interno a OCS. Nella matrice tutti i temi hanno una rilevanza che va da media a molto alta, sia per gli stakeholders che per l'azienda. I temi più rilevanti per OCS e per gli stakeholder risultano essere: "Anticorruzione ed etica", "Sicurezza informatica", "Innovazione e tecnologia". Il tema "Attenzione verso i dipendenti" risulta essere importante più per OCS che per gli stakeholders, mentre temi quali "Responsabilità nella catena di fornitura", "Performance e impatti economici" e "Relazione con i clienti" sono considerati importanti dal punto di vista degli stakeholders. Il tema "Responsabilità ambientale" ha uguale importanza per OCS e per gli stakeholders.

Gli 8 Temi Materiali emersi dalla analisi hanno definito il contenuto di questo documento, e sono di seguito esplicitati, divisi per le aree tematiche definite:

		I temi materiali di OCS			
Aree tematiche	Tema materiale	Descrizione			
	Performance ed impatti economici	Promozione di una crescita economica sostenibile.			
Economico/ governance	Responsabilità nella catena di fornitura	Valutazione dei fornitori secondo criteri ESG.			
	Anticorruzione ed Etica	Strutturazione di presidi su tematiche etiche e di anticorruzione (Modello organizzativo 231; Codice Etico; nomina Organismo di Vigilanza; Certificazione ISO9001; etc.).			
Sociale	Attenzione verso i dipendenti	Promozione del benessere del dipendente tramite iniziative ch promuovano la diversità, la soddisfazione e la crescit professionale ed economica, anche attraverso percor accademici e formativi, e garantendo luoghi di lavoro sicuri.			
	Relazione con i clienti	Coltivare la relazione con il cliente anche attraverso richiesta di feedback annuali relativi alla qualità del servizio reso.			
Ambientale	Responsabilità ambientale	Promozione di azioni che vadano verso la salvaguardia dell'ambiente, quali l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili, l'abbattimento delle emissioni, e lo smaltimento responsabile di rifiuti pericolosi e materiale informatico obsoleto, anche attraverso la comunicazione e sensibilizzazione dei dipendenti.			
	Innovazione e tecnologia	Innovazione tecnologica al centro della roadmap strategica. Investimento in R&S e partnership "green".			
Settoriale	Sicurezza informatica e compliance normativa	Monitoraggio e compliance delle normative di riferimento, con particolare focus sulla protezione dal dato. Promuovere la cultura di protezione del dato attraverso: la sensibilizzazione dei dipendenti con percorsi di formazione strutturati e flash; certificazioni (ad es. ISO 27001); aggiornamento ed attuazione del modello Privacy, in conformità al Regolamento Europeo GDPR; nomina del Data Protection Officer e creazione del Sistema di Gestione della Sicurezza Informatica; gestione della tematica di IP Infringement.			

Il Piano di Sostenibilità e gli obiettivi strategici

Con il supporto metodologico di PwC, OCS ha redatto il Piano di Sostenibilità per i futuri esercizi, con l'obiettivo di intraprendere un percorso strutturato atto a rispondere efficacemente e concretamente alle sollecitazioni del mercato, ad incrementare la trasparenza ed il commitment della Società verso la sostenibilità e ad integrare la CSR nella strategia di management.

Le azioni contenute nel Piano di Sostenibilità andranno ad indirizzare gli obbietti strategici che OCS si è posta per affrontare questo percorso:

Pillar	Obiettivo strategico
Economico/ Governance	Adesione ad iniziative e assessment ESG per ufficializzare il posizionamento di OCS sulle tematiche ESG, e formalizzazione di elementi di gestione (funzioni e politiche) al fine di regolare i processi collegati ad aspetti ESG
Sociale	Contribuire attivamente al benessere e allo sviluppo della comunità locale e dei propri dipendenti e collaboratori, con un occhio di riguardo alla soddisfazione dei clienti.
Ambientale	Monitorare, ridurre e mitigare gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività di business (core e non).
Settoriale	Promuovere l'innovazione e la digitalizzazione, mantenendo sempre il focus sulla sicurezza informatica e la compliance normativa.





UNA GOVERNANCE RESPONSABILE COME BASE DI UN'ORGANIZZAZIONE SOLIDA

3.1 La struttura della governance

[GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-19]

L'attuale sistema di Governance di OCS si basa sul modello tradizionale, con la presenza di un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri, all'interno del quale è stato nominato un Amministratore Delegato, e di un Collegio Sindacale composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti.

L'Assemblea dei Soci delibera sulle materie indicate dalla legge, mentre il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri di gestione ordinaria e straordinaria della Società e, separatamente, sono ad esso conferite tutte le facoltà per il conseguimento dei fini sociali che non siano per legge riservate all'Assemblea degli azionisti. Le politiche di remunerazione degli Amministratori vengono deliberate dall'Assemblea e sono adeguate a livello di engagement.

In aggiunta è presente un Organismo di Vigilanza formato da un membro interno e due esterni, ed è stato recentemente nominato un Data Protection Officer. La Società è soggetta a revisione contabile da parte di PricewaterhouseCoopers.

Per ciò che riguarda i temi ESG, il gruppo di lavoro nominato per seguire le attività di redazione del Bilancio e del Piano di sostenibilità sta sviluppando le proposte da portare in Consiglio di Amministrazione. In particolare, è in proposta la creazione e la formalizzazione di un vero e proprio comitato ESG, con una formazione interna non di provenienza del Consiglio di Amministrazione. Ad oggi la proposta prevede la presenza di 5 membri provenienti dalle aree Finance, Human Resources, Marketing, Consulting e Innovation Technology; le candidature prevedono una composizione principalmente al femminile con il supporto di almeno una figura appartenente al senior management.

LA COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Composizione del Consiglio di Amministrazione, in carica fino all'approvazione del bilancio al 31.12.2023

- Presidente: Luigi Sala, nominato il 26.05.2021
- Amministratore Delegato: Gianni Camisa, nominato il 26.05.2021
- Consigliere Indipendente e Tecnico: Marco Forneris, nominato il 26.05.2021
- Consiglieri: Luciano Benedini, Lorenzo Cereda, Francesco Cavagna, Bruno Piroso, nominati il 26.05.2021.

La composizione del Consiglio di Amministrazione è definita dai patti parasociali: 4 consiglieri sono espressione del socio di maggioranza – inclusa la nomina del consigliere indipendente e tecnico-, mentre gli altri 3 sono espressione dei soci di minoranza. Il presidente del più alto organo di governo non è un alto dirigente.

3.2 Etica e trasparenza

[GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 205-3, GRI 3-3]

Il presidio dell'etica e della trasparenza è fondamentale per un'azienda che intenda operare in ottemperanza alle norme vigenti, siano esse giuridiche, etiche o morali, per riuscire a garantire l'operatività aziendale, consolidare la reputazione dell'organizzazione, promuovere le possibilità di crescita individuali, aziendali e del mercato stesso.

Nel convincimento che l'etica nella gestione del Business sia da perseguire congiuntamente alla riduzione del rischio, OCS uniforma la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e professionalità, accettando di adeguare la gestione delle proprie relazioni professionali e commerciali a standard e principi condivisi e diffusi dalla Direzione Aziendale e nel rispetto della normativa vigente.

A questo proposito, OCS ha adottato un Codice Etico nel quale vengono definiti valori e responsabilità etico-sociali ai quali OCS si ispira e cui sono tenuti a conformarsi dipendenti, membri degli organi di Governance, collaboratori esterni, partner, fornitori e clienti. Le funzioni aziendali interessate ne curano l'aggiornamento e la diffusione. Inoltre, la società ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.L. 231 ("Modello 231") in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 231/2001. Il Modello 231 è continuamente aggiornato e migliorato, alla luce dell'evoluzione normativa del Decreto, dell'evoluzione giurisprudenziale e dottrinale, dell'esperienza maturata, e dei mutamenti organizzativi aziendali. Nel prossimo futuro è prevista l'estensione del modello anche alle nuove sedi inglobate nel gruppo. Il Codice Etico e il Modello 231 sono pubblicati sul sito e nella intranet aziendale, diffusi e illustrati ai neoassunti attraverso sessioni formative.

Nel corso del 2021 è stato nominato l'Organismo di Vigilanza composto da due membri esterni ed uno interno. L'Organismo di Vigilanza, con il supporto delle funzioni interne, vigila sull'osservanza e rispetto delle norme, ricevendo e analizzando le segnalazioni di possibili violazioni. In particolare, il Modello prevede la creazione di uno o più canali che, garantendo la riservatezza del segnalante, consentano di presentare segnalazioni di condotte illecite o di violazioni del modello, di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte; OCS ha introdotto una casella di posta elettronica (odv@ocsnet.it) ed un apposito canale cartaceo.

Come già menzionato precedentemente, a dicembre 2021 OCS ha ottenuto la certificazione ISO9001 ed è stato intrapreso il percorso verso la certificazione di Sicurezza ISO27001 concluso positivamente nel corso del 2022.

LA MITIGAZIONE DEGLI IMPATTI

OCS, al fine di mitigare e prevenire potenziali impatti negativi, ha attuato un piano formale che prevede le seguenti attività:

- autovalutazione del rischio (C&RSA);
- indagini periodiche con il manager di funzione per verificare a campione delle casistiche di processo;
- programma di formazione e comunicazione verso i dipendenti specifico su tali temi;
- comunicazione e reporting continuo all'Organismo di Vigilanza e previsione di un membro interno;
- processo strutturato con diversi livelli autorizzativi per la gestione delle risorse finanziarie.
- monitoraggio continuo sui processi.
- divulgazione del codice etico e dell'adozione del Modello 231.

Per il monitoraggio delle azioni poste in essere da OCS, sono previste delle interviste periodiche ai responsabili di funzione, accompagnate da un questionario di apprendimento del modello adottato. Nell'ultimo triennio (2019-2021) non si segnala nessun episodio di corruzione.

L'appoggio ed il coinvolgimento degli Stakeholders risultano imprescindibili nel processo di promozione dell'anticorruzione interno all'azienda. Il percorso intrapreso è stato sponsorizzato dal Consiglio di Amministrazione, e distribuito su tutte le componenti aziendali. Le azioni di divulgazione sono state intraprese attraverso incontri aziendali estesi a vari livelli.

Infine, per quanto concerne la gestione reclami, è presente una policy che si applica nel caso di:

- reclami dei clienti;
- non conformità di prodotto o servizio erogato dal fornitore;
- verifiche ispettive interne (sia nell'ambito Qualità che Sicurezza);
- altre non conformità.

Tutte le funzioni possono segnalare non conformità al Responsabile del Sistema di Gestione ("RSG"). Il responsabile del trattamento delle non conformità poi, insieme al Responsabile del Sistema di Gestione, valuterà l'opzione di intraprendere azioni correttive documentando internamente la segnalazione tramite un modulo dedicato. La Direzione si confronta periodicamente con il RSG in merito all'andamento delle non conformità.

SEGNALAZIONI

Nel corso dell'ultimo triennio (2019-2021) **NON** sono sopraggiunti reclami e/o segnalazioni di non conformità.





LE PERSONE: IL CENTRO DI OCS

[GRI 3-3, GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30, GRI 401-1, GRI 405-1, GRI 403-6, GRI 403-9, GRI 404-1, GRI 404-3]

4.1 Le nostre persone

OCS si impegna a promuovere e a garantire la centralità della persona in azienda, riconoscendola quale colonna portante dell'organizzazione. L'attenzione che OCS ha verso i dipendenti, che si esplicita sempre più in un loro crescente coinvolgimento e partecipazione alla vita aziendale, porta grandi benefici al business ma anche alla qualità di vita del dipendente stesso, oltre che contribuire al consolidamento dell'immagine dell'azienda sul mercato, con immediati impatti positivi in termini reputazionali per OCS.

Ciò che rende speciale l'ambiente di lavoro in OCS è proprio "il clima aziendale": in OCS le persone manifestano il piacere di lavorare in un ambiente stimolante, sempre positivo ed estremamente collaborativo. La competitività è molto ridotta e quasi sempre prevale uno spirito di "corpo", dove il successo del reparto e dell'azienda è sempre preminente su quello individuale.

OCS è conscia che una immediata conseguenza della mancanza di attenzione verso il personale si rifletterebbe in modo diretto sulla produttività, sul rapporto fra la vita privata e quelle lavorativa con un impatto sulle relazioni personali e sociali del dipendente oltre che di salute psico-fisica. Compito dell'organizzazione sarà sempre quello di monitorare con attenzione i segnali che possano evidenziare la necessità di indirizzare una nuova esigenza legata alla vita lavorativa.

Il principale strumento di cui OCS si è servito per determinare le azioni necessarie a soddisfare i bisogni dei propri dipendenti è l'istituzione di un colloquio di inizio anno, finalizzato ad un confronto individuale Capo-Collaboratore per valutare i risultati raggiunti nel periodo precedente, le aspirazioni della persona insieme alle necessità di sviluppo formativo e professionale, oltre all'indicazione, condivisa, degli obiettivi dell'anno in corso. Questo aspetto è propedeutico anche alla definizione del piano salariale che costituisce diretta consequenza.

La costante attenzione nei confronti del dipendente ha portato all'avvio di programmi di formazione di carattere non esclusivamente tecnico/professionale. A fianco alla formazione settoriale, OCS ha deciso di consentire al dipendente di seguire un percorso di accrescimento delle conoscenze su aspetti differenti, seppur legati alle attività lavorative, come ad esempio corsi di approfondimento della lingua inglese, la formazione on-line messa a disposizione attraverso una piattaforma "aperta" (Linkedin), la possibilità di approfondire i temi più strettamente collegati al corebusiness di OCS (Fintech). Il piano formativo che OCS mette a disposizione dei dipendenti è sfidante e ricco di opportunità, spaziando da soft skills a competenze tecniche: impegno che i dipendenti percepiscono come vantaggio offerto nel percorso personale e professionale.

È stato inoltre istituito un programma di incentivazione che riguarda tutto il personale sotto forma di Premio di Risultato basato su Obiettivi aziendali e, solamente per i Manager e per figure professionali di responsabilità riconosciute nella Organizzazione (Team Leader), una incentivazione fondata su obiettivi individuali denominata MBO.

Un altro progetto avviato nel 2021 riguarda il Welfare Program, programma supportato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali con l'obiettivo di erogare ai dipendenti un Premio di Risultato assoggettato a trattamenti fiscali e contributivi agevolati: grazie a questo programma, il dipendente potrà disporre dell'intero importo assegnato senza l'aggravio di tasse e contributi, attraverso una piattaforma Web che gli consentirà l'acquisto di beni, servizi, corsi di formazione, rette scolastiche, abbonamenti a mezzi di trasporto, per sé e per i suoi familiari.

Nel corso del 2021 il potenziamento dell'organico, coerente con la crescita prevista dal piano strategico, ha visto un incremento ben distribuito sulle funzioni aziendali; una decisa iniezione di giovani talenti è avvenuta nelle strutture tecniche e di sviluppo, e parimenti si è rafforzata l'area funzionale e consulting raggiungendo un mix fra Junior e Senior pari a 65% - 35%. L'apporto e il contributo che l'onboarding di nuovi talenti ed esperti porta all'attività dell'azienda non è da sottovalutare; la partecipazione attiva da parte dei collaboratori nello sviluppo dei servizi e nell'andamento dell'azienda attraverso la condivisione di competenze ed idee è stata sfruttata da OCS attraverso la costituzione del Comitato paritetico, stimolo alla condivisione di visioni e soluzioni, e attraverso la pianificazione di momenti istituzionali (OCS Talks) di confronto fra dipendenti (tutti, convocati a gruppi di 20-25 in una sede fuori dall'azienda) e Amministratore Delegato, in cui discutere apertamente sui risultati, sui programmi a breve e a medio termine e su tutti i temi che i dipendenti si sentono di sottoporre all'attenzione della Direzione.

La trasparenza nella comunicazione interna, fondamentale in un contesto di rivoluzione e forte discontinuità come quello che sta vivendo OCS, è perseguita anche tramite l'istituzione di un "house-organ" (OCS Flash) periodico, in cui tutti i Direttori, con brevi articoli, aggiornano i Dipendenti sulle Aree di competenza fornendo così un quadro esaustivo dell'andamento e dei piani della Azienda.

OCS, per il secondo anno ha diffuso una survey (adesione 90%) nella quale ha deciso di raccogliere il clima ed il sentimento della popolazione aziendale toccando i seguenti temi: Manager Effectiveness, Performance Management, Teamwork & Collaboration, Intent to stay, Accountability, Pay & Reward, Sustainability, Communication, Vision & Strategy.

Il livello di adesione ed il rating complessivo dimostrano positività e voglia di migliorare, tutti insieme, la nostra azienda.

Altre iniziative promosse da OCS per l'incentivazione alla "talent attraction and retention" sono: la premialità di comportamenti di valore sia dal punto di vista della produzione applicativa che del rapporto con i Clienti; la premialità (in denaro) attraverso un programma pubblico (Sprint hiring program) per chi propone nominativi di candidati per l'assunzione in azienda; l'iscrizione a carico dell'azienda a

coloro che intendono frequentare percorsi formativi "extra-aziendali" per il conseguimento di Certificazioni o Master.

I PARAMETRI ATTRAVERSO CUI MONITORIAMO L'EFFICACIA DEI PROGRAMMI IN ESSERE:

- per la **Formazione**:
 - il numero medio di giornate di formazione
 - la percentuale di collaboratori che hanno fatto della formazione in corso d'anno;
- per la **Selezione del Personale**: il numero di colloqui svolti confrontato con il numero di proposte di assunzione ed il numero di risposte positive;
- per il Piano Salariale:
 - la percentuale delle persone interessate a:
 - aumento retributivo
 - premio Una-tantum
 - · cambio di livello
 - valore percentuale medio dell'incremento salariale;
- per l'**Indagine di Clima**:
 - l'indice generale medio di soddisfazione,
 - la redemption totale,
 - il numero di risposte che hanno superato l'indicatore "9" e quelle con un indice di gradimento inferiore a "5";
- per il **Turnover**: numero di dimessi suddiviso per genere, età, anzianità e scolarità;
- per gli Aspetti Amministrativi:
 - gg. di ferie goduti e residui dell'anno,
 - ore straordinarie mese e complessive nell'anno.

Un contributo essenziale da parte di Stakeholders esterni viene fornito dalle "partnership" con le principali Scuole e Università del territorio con le quali OCS è periodicamente in contatto; questa relazione viene curata con il contributo dei dipendenti, ex alunni di questi Istituti Scolastici, e contribuisce positivamente all'immagine della Società oltre che a favorire il recruiting di nuove risorse.

Di seguito, viene fornita una panoramica della suddivisione dei lavoratori dipendenti e non dipendenti, con un focus finale sui tassi di turnover in entrata e in uscita.

Numero di dipendenti per tipologia contrattuale

Dipendenti per	UdM		2021			2020		2019			
contratto		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Numero di dipendenti	n.	105	61	166	89	52	141	76	48	124	
Contratto a tempo Indeterminato	n.	105	61	166	89	52	141	76	48	124	
Contratto a tempo Determinato	n.										
Full-time	n.	105	46	151	89	38	127	76	35	111	
Part time	n.	0	15	15	0	14	14	0	13	13	

Numero di dipendenti per contratto e provenienza.

Dipendenti per contratto e per	UdM	2021					2020				2019			
provenienza		ΙΤ	UE	Extra- UE	Totale	ΙΤ	UE	Extra- UE	Totale	ΙΤ	UE	Extra- UE	Totale	
Numero di dipendenti	n.	163	1	2	166	138		3	141	122		2	124	
Contratto a tempo Indeterminato	n.	163	1	2	166	138		3	141	122		2	124	
Contratto a tempo Determinato	n.													
Full-time	n.	148	1	2	151	124		3	127	109		2	111	
Part time	n.	15		_	15	14		_	14	13		_	13	

Il numero dei dipendenti è calcolato sulle teste e il valore si riferisce alla fine del periodo di rendicontazione.

Numero totale dei lavoratori non dipendenti.

Lavoratori		2021			2020			2019		
non dipendenti ¹	UdM	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di lavoratori non dipendenti	n.	7	3	10	1	2	3	6	0	6

Il numero dei non dipendenti è calcolato sulle teste e si riferisce alla fine del periodo di rendicontazione di ogni anno.

¹ Nel dettaglio: 2021 | 9 tirocinanti + 1 Co.Co.Co. (collaborazione coordinata e continuativa); 2020 | 3 tirocinanti; 2019 | 6 tirocinanti.

Turnover

Numero totale delle nuove assunzioni per genere e fascia d'età

Fascia di	UdM		2021			2020		2019			
età	3	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
<30	n.	9	5	14	12	5	17	12	6	18	
30-50	n.	12	7	19	2	1	3	2	2	4	
>50	n.	1		1	1		1				
Totale	n.	22	12	34	15	6	21	14	8	22	

Tasso di turnover in entrata per genere e fascia d'età

Fascia di	MbU		2021			2020		2019			
età	età	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
<30	n.	30%	28%	29%	39%	29%	35%	57%	40%	50%	
30-50	n.	20%	19%	20%	4%	3%	4%	4%	7%	6%	
>50	n.	6%	0%	5%	8%	0%	6%	0%	0%	0%	
Totale	n.	21%	20%	20%	17%	12%	15%	18%	17%	18%	

Numero totale delle cessazioni per genere e fascia d'età

Fascia di	UdM		2021			2020		2019			
età	Guilli	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
<30	n.	7	2	9	5	1	6	2	2	4	
30-50	n.	0	2	2	0	1	1	2	0	2	
>50	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Totale	n.	7	4	11	5	2	7	4	2	6	

Tasso di turnover in uscita per genere e fascia d'età

Fascia di	UdM		2021			2020		2019			
età	oui-i	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
<30	n.	23%	11%	19%	16%	6%	13%	10%	13%	11%	
30-50	n.	0%	5%	2%	0%	3%	1%	4%	0%	3%	
>50	n.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Totale	n.	7%	7%	7%	6%	4%	5%	5%	4%	5%	

OCS intende operare favorendo la diversità e l'integrazione a tutti i livelli. Tutte le policies aziendali sono caratterizzate dalla mancanza di qualsiasi forma di discriminazione, partendo dal processo di selezione/assunzione fino a quello salariale e organizzativo, delle nomine e delle promozioni. La diversità, inoltre, viene considerata dal management come un fattore qualificante della azienda nei confronti del mercato e dei clienti. Per questo nel processo di selezione viene posta particolare attenzione a perseguire un equilibrio di genere e un innalzamento generale del livello di scolarità con uno sguardo particolare anche all'assunzione di figure professionali

con laurea in discipline non esclusivamente tecniche; questo per favorire un ampliamento culturale e conoscitivo all'interno di una organizzazione che, per sviluppo, è essenzialmente tecnica.

Nel corso del 2022 e per gli anni futuri è stato pianificato un programma per la formazione dei "manager" OCS per il futuro. Questo programma si prefigge "in primis" di compensare la situazione attuale nel rapporto di genere relativamente alla componente manageriale.

Una procedura sulla "Diversity" è in fase di stesura: dalla survey sottoposta a tutti i dipendenti nel corso del mese di giugno 2022, nella quale è stata inserita la seguente domanda aperta "La parità di genere è un aspetto molto rilevante dei nostri tempi: cosa faresti per migliorare OCS sul tema?", è emerso che la popolazione aziendale percepisce tale tema come già affermato e insito nei principi di OCS, segnalando la totale assenza di discriminazioni presenti oggi in azienda. Questo spinge l'Organizzazione ad andare avanti in questa direzione, dimostrando sensibilità ed etica manageriale non comuni.

La totalità dei dipendenti di OCS risulta coperta da contratti collettivi di lavoro (di primo livello).

Di seguito viene presentata una panoramica ulteriore degli spaccati riferiti alla diversità di tutti i dipendenti, con focus sul Consiglio di Amministrazione di OCS.

Diversity and inclusion

Componenti degli organi di governo (Consiglio di Amministrazione) per genere e fascia di età

Fascia di			2021			2020		2019			
età	UdM	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
<30	n.										
30-50	n.	1		1	1		1	1		1	
>50	n.	6		6	6		6	6		6	
Totale	n.	7		7	7		7	7		7	

Percentuale dei componenti degli organi di governo (Consiglio di Amministrazione) per genere e fascia di età

Fascia di	HAN		2021			2020		2019			
età	UdM	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
<30	n.	0%	ı	0%	0%	1	0%	0%	ı	0%	
30-50	n.	14%	-	14%	14%	-	14%	14%	-	14%	
>50	n.	86%	ı	86%	86%	1	86%	86%	ı	86%	
Totale	n.	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	

Dipendenti per categoria, fascia di età e genere

Categorie							20	21					
aziendali	LIGIN		<30		30 - 50			>50			Totale		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.				2	1	3	2		2	4	1	5
Quadri	n.				7	3	10	7	2	9	14	5	19
Impiegati	n.	30	18	48	50	33	83	7	4	11	87	55	142
Totale	n.	30	18	48	59	37	96	16	6	22	105	61	166

			2020												
Categorie aziendali	UdM		<30		30 - 50			>50			Totale				
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale		
Dirigenti	n.				1	1	2	2		2	3	1	4		
Quadri	n.				6	3	9	4	1	5	10	4	14		
Impiegati	n.	31	17	48	38	26	64	7	4	11	76	47	123		
Totale	n.	31	17	48	45	30	75	13	5	18	89	52	141		

							20	19					
Categorie UdM		<30			30 - 50			>50			Totale		
aziendali	Odivi	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.	0	0		2	1	3	0	0		2	1	3
Quadri	n.	0	0		6	3	9	4	1	5	10	4	14
Impiegati	n.	21	15	36	37	24	61	6	4	10	64	43	107
Totale	n.	21	15	36	45	28	73	10	5	15	76	48	124

Percentuale dipendenti per categoria, fascia di età e genere

0.1			2021											
Categorie aziendali	UdM	<30		30 - 50		>50		Totale						
azienaan		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale				
Dirigenti	n.	0%	0%	3%	3%	13%	0%	4%	2%	3%				
Quadri	n.	0%	0%	12%	8%	44%	33%	13%	8%	11%				
Impiegati	n.	100%	100%	85%	89%	44%	67%	83%	90%	86%				
Totale	n.	63%	38%	61%	39%	73%	27%	63%	37%	100%				

Categorie aziendali			2020											
	UdM	<30		30 - 50		>50		Totale						
azienaan		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale				
Dirigenti	n.	0%	0%	2%	3%	15%	0%	3%	2%	3%				
Quadri	n.	0%	0%	13%	10%	31%	20%	11%	8%	10%				
Impiegati	n.	100%	100%	84%	87%	54%	80%	85%	90%	87%				
Totale	n.	65%	35%	60%	40%	72%	28%	63%	37%	100%				

						2019				
Categorie gziendali Udl	UdM	<30		30 - 50		>50		Totale		
		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.	0%	0%	4%	4%	0%	0%	3%	2%	2%
Quadri	n.	0%	0%	13%	11%	40%	20%	13%	8%	11%
Impiegati	n.	100%	100%	82%	86%	60%	80%	84%	90%	86%
Totale	n.	58%	42%	62%	38%	67%	33%	61%	39%	100%

4.2 La formazione e l'ascolto dei dipendenti

La formazione è un tema centrale e di sostanziale rilievo per OCS nel suo percorso di progresso ed innovazione.

L'obiettivo principale che OCS si pone verso le proprie persone è quello di favorire una "crescita" congiunta nella convinzione che la crescita individuale, sia in termini di conoscenze tecniche professionali, che di competenze trasversali (competenze soft), possa essere propedeutica ad una crescita complessiva dell'azienda. La formazione, sia tecnica che strutturale per l'individuo è il tema più sentito e maggiormente seguito dalla linea manageriale. È per questa ragione che in questi anni sono stati attivati programmi di formazione rivolti alla maggior parte dei dipendenti. Da sottolineare, poi, che in diversi casi la formazione è lasciata alla libertà individuale e non solamente a quella imposta dalla linea Manageriale.

Come esposto nei punti precedenti, la formazione è parte integrante e primaria della partecipazione delle persone alle attività di OCS. I percorsi riguardano sia la parte strettamente "tecnica" legata agli sviluppi innovativi nel settore IT ed applicativo, ma anche a quelle aree preposte alla formazione "tout court" dell'individuo, al miglioramento delle competenze di comunicazione e di leadership oltre ad un approfondimento della materia legata agli aspetti applicativi su cui OCS può vantare una leadership consolidata. Ai programmi rivolti ai dipendenti si affianca un progetto che oltre a rientrare nell'ambito della formazione, tocca le fasi di recruiting e di hiring; nel 2021 infatti è stato avviato un programma di Academy con una Società (S2E) specializzata per la preparazione delle nuove leve così da realizzare in tempi relativamente brevi un pool di giovani talenti con una preparazione di base sulle materie di nostra competenza e rendere queste persone operative sin da subito. I vantaggi di questa operazione non si riflettono esclusivamente su OCS, anche se sono evidenti, ma ugualmente sui candidati al percorso di Academy che hanno modo di verificare se l'ambito lavorativo scelto è coerente con le proprie aspirazioni, il tutto senza alcun vincolo contrattuale. L'esperienza in questo senso è ampiamente positiva ed i riscontri ricevuti dai partecipanti inducono ottimismo e ci sollecitano a proseguire anche verso altri settori aziendali.

Nel corso del 2021, in collaborazione con il Fintech District, OCS ha reso disponibile ai dipendenti interessati una formazione specifica in ambito Fintech; il corso, tenuto da collaboratori del Fintech District e fruibile on-line, ha avuto l'obiettivo di fornire gli strumenti necessari per comprendere le evoluzioni del contesto in cui OCS è attiva in

modo da rendere il proprio gruppo composto da attori proattivi in un ecosistema di innovazione.

Sempre nel 2021 OCS ha deciso di investire ulteriormente sui propri Manager, considerandoli guida per l'intero team OCS e catalizzatori di esperienza e competenze da diffondere ai propri collaboratori, leaders del futuro. Per questo è stato attivato un corso in presenza che ha coinvolto i "Capi" su temi soft skills legati all'ascolto ed alla comunicazione, elementi chiave in un percorso di leadership.

L'azienda ha attivato nel 2021 per la metà dei propri dipendenti, come accennato precedentemente, la possibilità di frequenza di corsi on-line tramite Linkedin, con l'opportunità per le persone di scegliere arbitrariamente percorsi formativi di interesse individuale e non solamente professionale, guidate dal Manager. Sulla base dell'esperienza del 2021, per il 2022 OCS ha deciso di aumentare il numero dei partecipanti al percorso di formazione con Linkedin e di aggiungere un programma on-line per lo studio della lingua inglese, con l'obiettivo finale di offrire nei successivi esercizi a tutti i Dipendenti, indistintamente, la possibilità di adesione.

Per il 2022 OCS ha elaborato inoltre un piano per la formazione di un gruppo di Project Manager, figure professionali che stanno diventando sempre più importanti all'interno della Organizzazione. Utile allo scopo, è nei piani di OCS avviare sin dai primi mesi del 2023 un piano formativo in aula ed esperienziale per 5-8 persone che, per caratteristiche e per determinazione, siano in grado di ricoprire il ruolo di Project Manager. Un secondo tema indirizzato riguarda il programma denominato "Sviluppo della Leadership", partito nel mese di settembre 2022 ma che avrà la sua esplosione nel 2023-2024. Il programma è rivolto a circa 15 persone individuate dai Direttori di Funzione nelle proprie strutture che, in base alla loro esperienza, hanno caratteristiche e potenzialità per costruire la classe manageriale OCS del futuro.

Per l'area Finance di OCS è stato deciso di introdurre, all'inizio del 2022, una formazione in tema ESG. Insieme alla Funzione delegata alla Sicurezza e ai Servizi Generali sono in corso valutazioni per implementare per il 2023 momenti formativi collettivi o individuali rivolti al tema della sostenibilità; inoltre, contestualmente all'approvazione del presente documento è prevista la nomina di un comitato ad hoc che verrà formato sui temi ESG cui competerà poi la responsabilità di scelte in tema di diffusione di risultati ESG e coinvolgimento dei dipendenti in focus group per condividere informazioni ed idee.

TIPOLOGIE E TEMATICHE DEI CORSI DI FORMAZIONE EROGATI AI DIPENDENTI

- Corso per autorizzati (ex incaricati) al trattamento dei dati personali;
- Lavorare in sicurezza in tempo di pandemia Informazione per lavoratori in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro – Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 Articolo 36 – Informazione ai lavoratori;
- Lavoratori: Formazione generale e specifica Basso rischio uffici Formazione generale e specifica dei lavoratori in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro – Accordi del 21 dicembre 2011 e del 7 luglio 2016 sanciti in Conferenza permanente per i rapporti fra lo Stato le Regioni e le province autonome di Trento e Bolzano;

- Percorso formativo per Manager Temi principali: l'ascolto e la comunicazione, leadership, gestione degli obiettivi, integrazione interfunzionale;
- Corsi Microsoft Office Word, Excel, PowerPoint;
- Linkedin formazione aperta su un catalogo di 15.000 titoli;
- Fintech formazione sulle novità applicative e tecnologiche nel mondo della finanza;
- Formazione tecnica su prodotti e linguaggi di ultima generazione.

Da due anni OCS conduce all'inizio dell'estate una indagine di clima: un insieme di 47 domande chiuse, cui attribuire un voto da 1 a 10, e due domande "aperte" con le quali l'azienda chiede al dipendente il proprio parere su due tematiche di attualità, sempre riguardanti la vita aziendale. La consuntivazione dei risultati viene pubblicata online nella rete Intranet aziendale disponibile a tutti i dipendenti insieme ai risultati delle due domande "aperte". In aggiunta ciascun Direttore di Funzione ha a disposizione un set di presentazione specifico per la propria area con il raffronto dei risultati con le altre Direzioni e con l'anno precedente così da individuare eventuali "trend" e punti di miglioramento da indirizzare.

Dal 2021 è stata data l'opportunità ai collaboratori di condividere competenze ed idee attraverso la costituzione del Comitato paritetico, stimolo alla condivisione di visioni e soluzioni, ed attraverso la pianificazione di momenti istituzionali (OCS Talks) di confronto fra dipendenti (tutti, convocati a gruppi di 20-25 in una sede fuori dall'azienda) e Amministratore Delegato, in cui discutere apertamente sui risultati, sui programmi a breve e a medio termine, su tutti i temi che i dipendenti si sentono di sottoporre alla attenzione della Direzione.

Dal punto di vista individuale il confronto avviene in occasione del colloquio di inizio anno durante il quale il Manager discute con il dipendente i risultati di prestazione dell'anno precedente, le considerazioni dello stesso, insieme alle aspettative professionali e organizzative per terminare con la definizione degli obiettivi per l'anno in corso, che struttura il Piano di Sviluppo Personale (PSP). Se necessario si effettua una valutazione di metà anno, di solito quando alcune circostanze quali livelli insufficienti di prestazione nell'anno precedente o la assegnazione di obiettivi particolarmente impegnativi per l'anno in corso lo suggeriscono. Al termine del periodo viene effettuata la valutazione della performance, che consiste in un esame strutturato, di tipo formale, di quanto raggiunto e dei risultati ottenuti per l'intero anno. Al termine del colloquio di valutazione il Manager compilerà un modulo con il punteggio assegnato.

Il 100% dei dipendenti ricevono, annualmente, una valutazione delle performance.

Formazione

Ore di formazione per categoria professionale

Categoria professionale	UdM		2021	
		Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	h	55	31	86
Quadri	h	679	228	907
Impiegati	h	1.448	730	2.178
Totale	h	2.182	989	3.171

Ore medie di formazione

Categoria professionale	UdM		2021	
		Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	h	14	31	17
Quadri	h	49	46	48
Impiegati	h	17	13	15
Totale	h	21	16	19

4.2 Well-being come pilastro aziendale

Il benessere dei dipendenti è parte integrante della cultura manageriale di OCS e si è evoluto in questi ultimi tempi attraverso una serie di azioni i cui benefici sono stati particolarmente apprezzati dalle persone. In primis l'orario di lavoro non viene più considerato in modo rigido come nel passato ma viene guidato e concordato con la linea manageriale andando così incontro alle esigenze individuali che possono sorgere nel tempo. Un altro tema riguarda la concessione del Part-Time (PT) che ha annullato il limite del 10% previsto ante 2021: ora viene concesso con ampia liberalità in considerazione delle esigenze individuali e la richiesta non è più temporalmente limitata al solo mese di giugno ma a tutto il periodo dell'anno.

L'emergenza sanitaria dovuta al COVID19 ha messo alla prova la capacità di un'azienda come OCS di riuscire ad operare in condizioni non ordinarie. Sfida che l'organizzazione ha superato brillantemente, già dai primi mesi del 2020, sia garantendo la continuità di servizio sia portando avanti progetti di forte innovazione fondamentali per la Roadmap tecnologica di OCS. Questo è stato possibile grazie alla professionalità e alla capacità di adattamento della popolazione aziendale che ha operato in smart-working totale. Stante la natura delle attività aziendali, questa modifica è stata ampiamente assorbita senza riflessi sulla produzione. Non si sono resi necessari ulteriori interventi di natura assistenziale/previdenziale. Si ritiene doveroso segnalare che l'azienda ha acconsentito di istituire in forma generalizzata lo Smart-Working di 4 giorni su 5 lasciando ad un accordo fra Manager ed individuo la gestione del giorno di presenza.

A tal proposito, nel 2022, OCS ha formalizzato accordi individuali con la totalità dei dipendenti per consentire l'utilizzo dello smart-working oltre il periodo emergenziale;

tale scelta risulta coerente con l'evoluzione del mondo del lavoro che stiamo attualmente vivendo e con la professionalità e capacità di reazione che i dipendenti OCS hanno dimostrato nel corso del 2020. Ciò nonostante, OCS intende sensibilizzare il proprio team in merito alle opportunità che un progressivo rientro in azienda porterebbero in termini di approfondimento di relazioni sociali, oltre che di trasferimento di competenze.

Tutti i dipendenti sono assicurati con i Fondi di categoria, differenti fra Impiegati (Fondo EST), Quadri (Fondo QUAS) e Dirigenti (Fondo FASDAC). Per quanto concerne invece l'aspetto previdenziale viene lasciata facoltà al dipendente di aderire ad una pensione integrativa; nel caso questi dovesse optare per una Società idonea del settore, l'azienda integra la quota del Dipendente secondo quanto previsto dal Fondo scelto. Tutti i dipendenti di OCS di ogni livello/categoria di inquadramento hanno libero accesso al portale del Fondo di categoria per l'assistenza sanitaria per i servizi come previsti da regolamento.

Il Premio di Risultato è uno strumento di benefit previsto da OCS che consente a tutti i dipendenti di disporre di una somma annua variabile (sino al 7,5% della RAL) in base ai risultati finanziari della azienda. Per i Direttori, i Manager e per le figure professionali di maggiore responsabilità (es. Team Leader) è invece in essere un programma di MBO, attuato per stimolare la partecipazione ai risultati aziendali, che prevede una base del Premio pari al 20% della RAL. L'importo liquidato è per metà funzione dei risultati aziendali e per l'altra metà in base al conseguimento di obiettivi individuali appositamente assegnati ad inizio anno attraverso una comunicazione individuale. Fra PdR e MBO il 100% dei Dipendenti è interessato dal programma di incentivazione. I risultati sono stati incoraggianti per OCS ed apprezzati dalle persone che considerano questa modalità di partecipazione ai risultati aziendali stimolante ed efficace.

In generale, dal punto di vista della tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, data la natura dei servizi forniti da OCS, gli impatti sulla salute e sulla sicurezza (la cui gestione è obbligatoria in Italia in conformità al D.Lgs. 81/2008), presentano un livello basso di rischio. Pertanto, non ci sono situazioni di lavoro che possano provocare lesioni o malattie professionali di grande rilevanza. I principali rischi presenti sono quelli pertinenti all'utilizzo dei videoterminali e dei telefoni cellulari che sono anche l'unico strumento di lavoro. Anche per questi motivi, non si sono verificati infortuni durante l'intero triennio 2019-2021.

In applicazione della legge 81/2008 la Società ha redatto, in collaborazione con un RSPP esterno, un documento di valutazione dei rischi per entrambe le sedi (Brescia e Milano) nel quale vengono indicati tutti i rischi e le procedure da adottare per la salvaguardia dei lavoratori. Nel 2020 è stato redatto un protocollo interno di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro, aggiunto come appendice al documento di valutazione dei rischi.

È stata inoltre formata una squadra delle emergenze per il pronto soccorso e l'antincendio per entrambe le sedi della Società. Nel piano di gestione delle emergenze sono descritti tutti i comportamenti da tenere in caso di emergenza.

PROCEDURE APPLICATE PER LA GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA DEL PERSONALE:

- Aggiornamento della rilevazione dei rischi e dei pericoli per la salute e la sicurezza relativi alle attività svolte dal personale tramite il documento di valutazione dei rischi;
- Aggiornamento costante delle politiche e procedure interne di prevenzione dei rischi di incidente;
- Erogazione della formazione necessaria tramite corsi sia on line che in aula a seconda del profilo di rischio e del livello di responsabilità del personale;
- Rispetto dei principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro, nel concepire i posti di lavoro, nel definire i metodi di lavoro;
- Attivazione periodica del controllo sanitario dei lavoratori e degli ambienti di lavoro;
- Promozione della partecipazione e consultazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- Individuazione e applicazione delle misure di emergenza da attuare in caso di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato;
- Effettuazione delle prove periodiche di evacuazione;
- Elaborazione di un piano di gestione delle emergenze;
- Controllo periodico degli impianti antincendio e gli strumenti necessari allo spegnimento del fuoco tenendone traccia mediante la compilazione del relativo registro.

Ogni dipendente di OCS effettua il corso della sicurezza sul lavoro relativo alla formazione generale e specifica come da normativa. Infatti, tutti i Lavoratori, ai sensi dell'articolo 37 del Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81, devono ricevere a cura del proprio Datore di lavoro una formazione sufficiente e adeguata in materia di salute e sicurezza. La durata, i contenuti minimi e le modalità di questa formazione sono stati definiti con l'Accordo del 21 dicembre 2011 dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome.

Il percorso formativo obbligatorio in tema di salute e sicurezza per i lavoratori si articola in due momenti distinti: formazione generale e formazione specifica. La formazione generale (in riferimento alla lettera a del comma 1 dell'articolo 37 del Decreto Legislativo 81 del 2008) riguarda tutti i settori o comparti aziendali, ha una durata non inferiore alle 4 ore e deve essere dedicata alla presentazione dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro. La formazione specifica, di ulteriori 4 ore per le attività a rischio basso, è erogata e calibrata sui rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e

protezione caratteristici delle attività di ufficio e alle attività equiparabili in riferimento ai rischi per la sicurezza e la salute. Destinatari sono quindi tutti i lavoratori (e i soggetti a loro equiparati) che svolgono queste attività, tra cui i lavoratori dell'area giuridica ed economica o con compiti amministrativi, i tecnici informatici.





IL NOSTRO IMPEGNO NEI CONFRONTI DELL'AMBIENTE

5.1 Software, energia ed emissioni

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

Per quanto OCS sia un'organizzazione poco energivora e relativamente poco impattante a livello ambientale, è chiaro che la mancata osservanza delle normative vigenti riguardanti lo smaltimento dei rifiuti o la scarsa attenzione alla riduzione degli sprechi e delle emissioni di CO₂ sarebbero causa di impatti sull'ambiente, sul clima e sul benessere di ogni individuo o essere vivente. Inoltre, è evidente che l'impatto indiretto di una condotta non ispirata a principi legati alla sostenibilità possa causare anche impatti reputazionali. È per tutti questi motivi che OCS si impegna fortemente verso lo sviluppo di un'economia circolare, pone l'attenzione sull'effettuare acquisti eco-sostenibili e sul garantire l'utilizzo di energia rinnovabile per aiutare la riduzione degli sprechi, abbassare le emissioni, ridurre gli impatti ambientali, dando beneficio sia al clima che alla salute di ogni essere vivente.

Anche l'attenzione della clientela verso l'ambiente è uno dei driver che guida OCS verso il cambiamento. I clienti, infatti, selezionano principalmente fornitori che dimostrino il proprio impegno su questo tema: porsi come obiettivo principale la diminuzione delle emissioni di CO₂, oltre ad essere un beneficio per l'ambiente e per la salute della popolazione, incentiva anche la fidelizzazione e l'acquisizione di potenziali clienti aumentando la visibilità sul mercato.

Per la natura del business aziendale le emissioni di CO₂ generate da OCS derivano principalmente dalle attività dei Data Center, dagli impianti di raffreddamento e riscaldamento delle sedi, nonché dai viaggi del personale, anche se la possibilità di lavorare in smart-working garantita al 100% per tutti i dipendenti ha diminuito gli spostamenti e di conseguenza i consumi di carburante e le relative emissioni.

OCS utilizza energia 100% green certificata (certificato dal fornitore A2A) e riscalda i propri ambienti con un sistema di teleriscaldamento che garantisce una maggiore efficienza energetica, un risparmio del combustibile utilizzato, ed un minor consumo di fonti primarie di energia di origine fossile. Inoltre, gli impianti di illuminazione e gli apparati hardware IT sono a basso consumo.

Al fine di minimizzare l'impatto ambientale, la flotta aziendale è soggetta ad un programma di sostituzione quadriennale dei veicoli. In questo ambito, è importante sottolineare l'incentivo di OCS per una scelta di vetture a basse emissioni di CO₂ da parte dei dipendenti che hanno in dotazione auto aziendali (ibride ed elettriche) e l'utilizzo dei mezzi pubblici per le trasferte.

Per il 2022 OCS ha deciso di attuare azioni anche per quanto riguarda il rifornimento di carburante delle auto aziendali: OCS ha aderito ai progetti di protezione del clima di "myclimate" che certificherà la compensazione completa delle emissioni di CO₂ del parco auto. Per ogni litro di carburante acquistato, infatti, il fornitore investirà una somma aggiuntiva in progetti certificati di protezione del clima, e alla chiusura del FY2022 verrà ottenuta la certificazione da "DKV Green myclimate".

Per ciò che riguarda i progetti già partiti nel 2022, OCS ha avviato le attività per l'ottenimento della certificazione ISO 14001; la previsione è di concludere l'iter entro la primavera del 2023. È inoltre in corso lo sviluppo di una policy ambientale che includa gli obiettivi per il futuro e lo sviluppo di una campagna informativa ai dipendenti per porre attenzione sull'argomento della sostenibilità, accompagnata dalla redazione di un questionario auto-valutativo destinato ai fornitori per misurare il loro posizionamento in termini ESG.

OCS rafforza il proprio impegno anche con l'introduzione di Kubegreen, strumento atto alla gestione del downsizing dei cluster su cui viene effettuato il deployment dei micro-servizi, andando così ad ottimizzare il consumo energetico dell'infrastruttura IT. Questo strumento all'avanguardia permette quindi di risparmiare l'energia necessaria per il funzionamento del software, diminuendo gli sprechi e, di pari passo, le emissioni. Sono state introdotte inoltre politiche e best practices per ottimizzare lo sviluppo dei codici, in ottica di efficienza sia energetica sia economica, oltre che prevedere strumenti automatizzati per il controllo della qualità del coding (Sonarqube). Infine, OCS sta valutando lo spostamento delle infrastrutture in cloud, scelta che dovrebbe portare ad ulteriori ottimizzazioni dal punto di vista del risparmio energetico.

Viene fornita di seguito una panoramica dei consumi e delle emissioni relative all'ultimo triennio (2019-2021)

Consumi di energia	UdM	2021	2020	2019
Energia diretta				
Metano	m3	0	0	0
Biogas	m3	0	0	0
Benzina (per autotrazione)	L	9.074,79	4.640,16	6.897,7
Gasolio (per autotrazione)	L	9.513,93	8.242,18	7.854,14
Gas Naturale (per autotrazione)	L	0	0	0
GPL (per autotrazione)	L	0	0	0
Energia indiretta				
Teleriscaldamento	MWh	234,17	215,15	222,42
Energia elettrica	MWh	255,95	258,49	279,28
di cui da fonti non rinnovabili	MWh	0	116,22	279,28
di cui da fonti rinnovabili	MWh	255,95	142,28	0
% fonti rinnovabili	MWh	100%	55%	0%

Consumi di energia	UdM	2021	2020	2019
Energia diretta				
Metano	GJ	0	0	0
Biogas	GJ	0	0	0
Benzina (per autotrazione) ¹	GJ	289,62	148,09	220,14
Gasolio (per autotrazione) ²	GJ	342,63	296,83	282,85
Gas Naturale (per autotrazione)	GJ	0	0	0
GPL (per autotrazione)	GJ	0	0	0
Energia indiretta				
Teleriscaldamento ³	GJ	843	774,54	800,71
Energia elettrica ⁴	GJ	921,42	930,56	1.005,41
di cui da fonti non rinnovabili	GJ	0	418,38	1.005,41
di cui da fonti rinnovabili	GJ	921,42	512,19	0
Totale proveniente da fonti di	GJ			
energia non rinnovabile	3	632,25	863,30	1.508,4
Totale proveniente da fonti di energia rinnovabile	GJ	1.764,42	1.286,73	800,7

Emissioni	UdM	2021	2020	2019
Emissioni dirette (Scope 1)				
Metano	tCO2e	0	0	0
Biogas	tCO2e	0	0	0
Benzina (per autotrazione) ⁵	tCO2e	21,17	10,82	16,09
Gasolio (per autotrazione) ⁶	tCO2e	25,33	21,94	20,91
Gas Naturale (per autotrazione)	tCO2e	0	0	0
GPL (per autotrazione)	tCO2e	0	0	0
TOTALE	tCO2e	46,49	32,76	37
Emissioni indirette (Scope 2)				
Teleriscaldamento	tCO2e	39,98	36,73	37,97
Energia elettrica (location based) ⁷	tCO2e	80,62	81,42	87,97
Energia elettrica (market based) ⁸	tCO2e	0	53,06	127,51
Totale (location based)	tCO2e	120,60	118,16	125,95
Totale (market based)	tCO2e	39,98	89,79	165,48

-

¹ Fonte dei fattori di conversione: Tabella parametri standard nazionali (https://www.assolombarda.it/servizi/ambiente/informazioni/etstabella-parametri-standard-nazionali).

² Si veda nota precedente.

³ Per il teleriscaldamento le emissioni sono calcolate solamente per la sede di Brescia. La sede di Milano ha il riscaldamento centralizzato a livello condominiale (con utilizzo di caldaia) e non è possibile risalire ai consumi effettivi dell'ufficio. Fattore di conversione utilizzato: 3,6 Gj/MWh.

⁴ Fattore di conversione utilizzato: 3,6 Gj/MWh.

⁵ Fonte dei fattori emissivi: Tabella parametri standard nazionali (https://www.assolombarda.it/servizi/ambiente/informazioni/etstabella-parametri-standard-nazionali).

⁶ Si veda nota precedente.

⁷ Fonte dei fattori emissivi: Terna, Confronti internazionali 2019, pag. 153.

⁸ Fonte dei fattori emissivi: Linee Guida AIB - residual mixes 2021, pag. 7.

5.2 La gestione dei rifiuti

[GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3]

OCS è sensibile e attenta al contenimento della mole di rifiuti elettronici prodotti e basa i suoi processi di gestione dei rifiuti su una politica aziendale che promuove il riutilizzo e la rigenerazione degli apparati. Quando ciò risulta impossibile, i rifiuti elettronici sono gestiti e ritirati da una società certificata (Stena Recycling, principale operatore in Europa) che ha come obiettivo dichiarato quello di trovare i modi più efficienti per lo smaltimento dei rifiuti, sia in termini di risorse, sia per creare valore dai prodotti di scarto dei clienti, aumentando quindi la percentuale di materiali che possono essere utilizzati come nuove materie prime. Una gestione efficiente e innovativa dei rifiuti aumenta la redditività e contribuisce alla transizione verso un'economia circolare. In quest'ottica, ogni apparecchiatura elettronica viene usata fino a che non risulta obsoleta. A conferma di questo approccio, nel 2021 sono stati inventariati tutti i PC da dismettere; quelli che potevano avere nuova vita sono stati catalogati e nel 2022 sono stati ceduti ai dipendenti che ne avessero avuto bisogno per uso personale.

Per questo l'ultimo smaltimento di rifiuti elettronici è avvenuto nel 2019. Il prossimo smaltimento è programmato tra il 2022 e il 2023.

Per quanto riguarda i rifiuti ordinari, all'interno degli uffici viene effettuata la raccolta differenziata di carta, plastica, vetro, alluminio e organico. Come disincentivo alla produzione di rifiuti OCS prevede la presenza di cestini per la raccolta dei rifiuti solo nelle aree break.

Negli uffici viene promosso e incentivato l'uso di carta e plastica riciclata, ed è al momento in corso un processo di eliminazione della plastica monouso nelle aree break. Inoltre, con l'aumento dello smart-working e la continua digitalizzazione dei processi aziendali, la limitazione delle stampe ha portato ad una riduzione sostanziale dei materiali di scarto e dell'uso della carta. Si sottolinea infine che i dati relativi ai rifiuti ordinari non sono monitorabili in quanto la gestione del loro smaltimento avviene tramite i rispettivi comuni di riferimento.

Rifiuti per tipologia	UdM	2021	2020	2019	Tipologia
PERICOLOSI:	t	0	0	0,09	
di cui <u>non</u> destinati a smaltimento	t	0	0	0	
di cui destinati a smaltimento	t	0	0	0,099	160213*, 160215*
NON PERICOLOSI:	t	0	0	0,22	
di cui non destinati a smaltimento	t	0	0	0	
di cui destinati a smaltimento	t	0	0	O,22 ¹⁰	160216, 160214
Totale rifiuti	t	0	0	0,31	

⁹ Comprende: componenti rimosse da apparecchiature pericolose, ossia RAM, processori e schede; batterie al litio da PC.

_

 $^{^{10}}$ Comprende: apparecchiature fuori uso e non pericolose, ossia PC e Server; Monitor e TV.





CREAZIONE DI VALORE E CATENA DI FORNITURA RESPONSABILE

6.1 Sostenibilità e performance economiche: il binomio vincente

[GRI 201-1; GRI 2-28; GRI 3-3]

OCS si trova in un momento di forte innovazione e sviluppo nel quale sta investendo risorse e capitale. I risultati raggiunti nel 2021 hanno dimostrato la capacità di OCS di navigare con perizia la trasformazione digitale del consumer finance ma anche di condurla e tracciarla. La decisa presa di coscienza da parte di tutti gli operatori circa la potenzialità del digitale per rispondere alla crisi ed alla discontinuità introdotta dalla pandemia ha trovato riscontro nell'effervescenza di iniziative e di progetti di innovazione, rinnovamento e trasformazione. Per questo la performance di OCS non è solo positiva, ma deve generare fiducia ed orgoglio, perché non sarebbe stata possibile senza la straordinaria intelligenza collettiva del Team OCS, delle sue persone e dei suoi talenti.

Con l'ingresso del fondo Charme Capital Partner nella compagine societaria, si è attivato un processo di forte cambiamento che ha accelerato la crescita di OCS e del Gruppo. Il dinamismo introdotto non ha riguardato però esclusivamente le performance economiche. Infatti, il fondo ha rappresentato per OCS uno stimolo nell'intraprendere un percorso strutturato verso la comunicazione del proprio impegno verso la sostenibilità.

La domanda sulla possibilità di conciliare obiettivi di business e rispetto di ambiente e diritti umani è sempre più urgente; la definizione della strategia da parte di OCS non è più guidata esclusivamente dalla massimizzazione delle performance a beneficio degli interessi economici dei propri azionisti, ma tiene conto anche degli impatti sugli altri portatori di interessi.

Gli obiettivi di crescita si combinano infatti con la consapevolezza di agire in un contesto in cui l'impatto reputazionale è fortemente condizionato dal proprio posizionamento in termini di sostenibilità. Per questo OCS ha intrapreso nel 2021, e proseguirà nel futuro, diverse iniziative per rafforzare il proprio impegno sul fronte della sostenibilità, sempre nella visione del rispetto dei propri budget e del proprio piano.

Per gestire questa trasformazione, OCS ha operato una rivoluzione organizzativa finalizzata all'adattamento e al potenziamento delle strutture operative. Tale potenziamento permetterà la prevenzione ed il contenimento di possibili impatti negativi come la distribuzione di valore in contesti nei quali non siano rispettati standard etici e diritti umani, o la comunicazione non trasparente di iniziative intraprese e relativi dati economici e di performance.

In questo momento di particolare rilevanza per la crescita del Gruppo, la sola OCS ha visto la propria popolazione aziendale aumentare da 141 dipendenti nel 2020 a 166 alla fine del 2021 (281 a livello di Gruppo); tale trend continua nel 2022 per consentire

ad OCS di formare il team in grado di sviluppare i progetti e traguardare gli obiettivi previsti nella Road Map.

Sull'onda della crescita, OCS, già presente in Messico con una controllata indiretta, sta esplorando nuove occasioni di inserimento nel mercato dell'America Latina. L'aspirazione di continuare l'espansione del proprio business oltre confini nazionali comporta l'onere di valutare i contesti sociali in cui potrebbero inserirsi nuove sedi estere, per poter garantire standard sociali e rispetto dei diritti umani, oltre che standard in linea con i principi di consumo sostenibile dell'azienda.

Per quanto riguarda i risultati economici, i ricavi complessivi di OCS passano da € 27.2 milioni del 2020 a € 30.6 nel 2021, raggiungendo un livello di performance record nella sua storia ultratrentennale. Gli investimenti in ricerca e sviluppo sono in decisa crescita: la tecnologia informatica è in continua evoluzione e questo porta alla necessità di un continuo adeguamento delle soluzioni per restare al passo con le esigenze dei clienti.

Il risultato operativo dell'esercizio conferma i livelli storici di eccellenza della Capogruppo nonostante l'appesantimento dei costi sostenuti per la definizione ed il perfezionamento delle operazioni di M&A previste nel piano strategico. I costi per il personale dipendente pari a € 12.1 milioni riflettono il potenziamento dell'organico per realizzare il progetto di crescita, investimento ed innovazione delineati per la nuova strategia del Gruppo.

LA DESCRIZIONE DELLA DISTRIBUZIONE DEL VALORE PRODOTTO DA OCS TRA LE PRINCIPALI CATEGORIE DI STAKEHOLDERS

- remunerazione dei Dipendenti: attraverso il Premio di Risultato e l'introduzione di iniziative e progetti di Wellbeing;
- remunerazione della Pubblica Amministrazione: attraverso il pagamento delle imposte dirette e indirette;
- remunerazione del Capitale di Credito: attraverso la corresponsione di interessi su finanziamenti in essere;
- remunerazione del Capitale di Rischio: attraverso il reinvestimento per accrescere il valore della partecipazione o la distribuzione di dividendi;
- remunerazione dell'Azienda: attraverso il reinvestimento degli utili conseguiti;
- remunerazione della Collettività: attraverso elargizioni e liberalità, quote associative e contributi di varia natura.

L'attenzione alla distribuzione di valore tra tutti gli stakeholders potrebbe portare OCS a ridurre i livelli storici di eccellenza di marginalità; il forte investimento in innovazione tecnologica, la crescita dell'organico e la crescente attenzione al benessere dei dipendenti attraverso iniziative concrete, oltre che l'attenzione all'ambiente, hanno un costo che OCS è disposta a pagare, supportata dai propri shareholders.

In quest'ottica, OCS si prefigge anche l'obiettivo di investire in partnership progettuali sostenibili, anche grazie all'associazione con il Fintech District ed all'adesione ai

principi del progetto Fintechforgood per cui la controllata Redo, entrata nel Gruppo OCS a seguito del match-making coordinato proprio dal Fintech District, ha già ottenuto etichetta di riconoscimento in virtù dell'adesione del business model a criteri ESG. OCS è associata anche ad Assofin, e, pur non facendo parte degli organi di governance, è coinvolta nei tavoli di lavoro in merito a tematiche regolatorie, o come interlocutore nella definizione di decisioni, interpretazioni e azioni operative all'interno di questi comitati.

Valore

Principali voci di Conto Economico	Valore 2021	2020	Valore 2019
Valore della produzione	36.514	30.614	29.281
RICAVI	30.494	27.110	26.075
ATTIVITA' REALIZZATE INTERNAMENTE	5.961	3.418	3.175
ALTRI RICAVI E PROVENTI	60	87	31
	T		
Costi della produzione	26.003	21.249	19.736
COSTI PER SERVIZI	4.207	2.228	1.585
COSTO DEL LAVORO	12.101	9.987	9.390
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	9.291	8.687	8.444
ALTRI COSTI OPERATIVI	404	348	317
Di cui eventuali erogazioni, collaborazioni, liberalità*	7	11	
Differenza tra valore e costi di produzione	10.511	9.365	9.545
Proventi e oneri finanziari	-6.942	-6.639	-7.102
PROVENTI FINANZIARI	6	17	31
ONERI FINANZIARI	-6.948	-6.656	-7.133
Risultato prima delle imposte	3.569	2.726	2.443
IMPOSTE	-323	14.045	934
Utile (Perdita) dell'esercizio	3.246	16.771	3.377
Distribuzione degli utili nell'anno (Dividendi distribuiti			

e pagati nel corso dell'anno in oggetto, anche se

deliberati in esercizi precedenti)

0

0

0

Determinazione del Valore economico direttamente generato e distribuito	Valore 2021	Valore 2020	Valore 2019
Ricavi d'esercizio	36.455	30.527	29.250
Altri ricavi	60	87	31
Proventi finanziari e interessi	6	17	31
Valore economico generato	36.521	30.631	29.312
Valore economico per i fornitori (Costi operativi riclassificati)	4.604	2.565	1.902
Valore economico per i dipendenti	12.101	9.987	9.390
Valore economico per la Pubblica Amministrazione	323	-14.045	-934
Valore economico per gli azionisti			
Valore economico per i finanziatori	6.948	6.656	7.133
Valore economico per la collettività	7	11	
Valore economico distribuito	23.984	5.173	17.491
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	9.291	8.687	8.444
Risultato d'esercizio destinato a riserve	3.246	16.771	3.377
Valore economico trattenuto	12.537	25.458	11.821

INVESTIMENTI NON CONSIDERATI E RIPORTATI IN LINEA CON I CRITERI SOPRA EVIDENZIATI:

- Academy con S2E;
- collaborazione master con Università Cattolica.

INVESTIMENTI M&A

Dopo l'acquisizione della fintech spagnola Talentomobile a dicembre 2020, le operazioni di M&A messe a segno da OCS da inizio 2021 sono numerose: la partnership con l'inglese Divido e la partecipazione in ottica industriale all'aumento di capitale di Datrix, l'acquisizione di Risorsa 400e della fintech Redo, confermano la vitalità della società e la sua volontà di rispondere tempestivamente al bisogno di accelerazione digitale degli operatori del settore. L'investimento complessivo del 2021 è stato di € 16,6mln.

Dettaglio:

- Partecipazione in Divido financial service: € 3 milioni
- Partecipazioni in Datrix S.p.A.: € 0,5 milioni
- Partecipazioni in Risorsa 400: € 2,8 milioni
- Partecipazioni in Redo: € 10,3 milioni
- Partecipazioni in Talentomobile: € 7,6 milioni (2020)

6.2 La relazione con i nostri clienti

[GRI 3-3, non GRI – Customer satisfaction]

In risposta all'evoluzione che il mercato ed il settore stanno affrontando, guidata dalla rivoluzione digitale, OCS ha intrapreso un percorso per garantire ai propri clienti l'accesso a piattaforme e strumenti sempre più all'avanguardia, rinforzando l'impegno verso la ricerca e l'innovazione tecnologica e investendo in nuove soluzioni e know-how anche attraverso l'acquisizione di startup e nuovi talenti.

L'ascolto delle esigenze dei clienti costituisce la base sulla quale l'azienda sviluppa nuove tecnologie e servizi personalizzati, al fine di creare un eco-sistema che riesca a fornire quel valore aggiunto dato dalla collaborazione tra diverse realtà. OCS ha un parco clienti con cui intrattiene rapporti pluriennali (in alcuni casi anche ultraventennali); anche per questo motivo, la stabilità e lunghezza del rapporto garantisce un'interlocuzione a vari livelli, operativo e manageriale, ed una comunicazione diretta e continuativa. A questo proposito, OCS ha appena istituzionalizzato una nuova funzione di Marketing & Customer relation management. In aggiunta, l'organizzazione della struttura di vendita prevede l'assegnazione di un Account Manager ad ogni Cliente, per assicurare piena conoscenza della specifica realtà operativa della società con cui OCS si interfaccia ed agevolare la continuità di dialogo e la creazione di nuove opportunità di business. Viene inoltre designato un Responsabile Operativo che quotidianamente interloquisce con il cliente per raccoglierne le esigenze (richiesta di nuovi sviluppi, di supporto funzionale, di supporto tecnico, etc.) e distribuirle alle aree competenti in OCS. Il modello di servizio di OCS garantisce una governance strutturata e un presidio del cliente End to End. OCS, infatti, garantisce un supporto costante ai clienti attraverso meeting online e organizzati presso la sede del cliente; i meeting, soprattutto in fase di avviamento ed esecuzione del progetto, sono giornalieri e coinvolgono più professionisti di OCS a supporto del cliente. Nel caso dovessero insorgere problematiche relative all'esecuzione di un progetto, OCS si adopera per un intervento e un supporto tempestivi attraverso riunioni e call di carattere sia tecnico che consulenziale. Il tutto viene coadiuvato da uno scambio costante di documentazione e informazioni in modo da poter disporre di tutti i dettagli in ogni fase del progetto. Il rapporto OCS-cliente ha quindi sia una componente ordinaria, caratterizzata da interazioni quotidiane, che una componente più strategica che prevede il coinvolgimento del cliente in attività relazionali di vario tipo nel corso dell'anno (incontri di direzione, pranzi di lavoro, eventi dedicati ai clienti, webinar per la presentazione di nuove soluzioni, ecc.).

OCS adotta una comunicazione trasparente e completa che consente un rafforzamento del rapporto di fiducia con il cliente esplicitando aspetti positivi e negativi delle scelte di business. La comunicazione, sempre più frequente, prevede visite periodiche presso le sedi del cliente, così da avere maggiore chiarezza e dettagli sui processi e sulle soluzioni che lo contraddistinguono. A seguito della pandemia la comunicazione è stata traslata sul canale online; il livello di efficienza e qualità di OCS è comunque rimasto invariato.

Tra le iniziative volte a perseguire il rafforzamento delle relazioni con i clienti, si annovera, prima di tutto, il coinvolgimento di questi ultimi a convention annuali e webinar per una condivisione chiara e puntuale dei risultati e degli obiettivi futuri. L'OCS Convention 2021 ha voluto sancire il segno di ripartenza e totale innovazione del business di OCS che ha intrapreso una profonda azione di rebranding, la quale è stata ampiamente percepita dai nostri clienti. Il coinvolgimento dei clienti nelle azioni e nelle idee di futuro di OCS è un punto cardine dello sviluppo del business e si crede fermamente che anche attraverso iniziative di questo tipo il cliente riconosca di avere la sua centralità all'interno del sistema aziendale.

Nel presente contesto, in rapida trasformazione, i clienti di OCS si aspettano un interlocutore con elevato livello di professionalità e specializzazione, in grado di garantire continuità, flessibilità e soluzioni innovative e solide. Il monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti avviene attraverso ricerche e sondaggi periodici. Le survey servono a monitorare non solo il livello di soddisfazione che il cliente ha in merito ai servizi offerti da OCS, ma anche a misurare la percezione dell'azienda nel suo insieme, sia dunque come LendTech che investe in una continua innovazione dei processi e dei prodotti, sia come un'azienda che definisce i propri sviluppi e le proprie azioni sulla centralità del cliente e delle persone. I clienti sono dunque informati sulle strategie dell'azienda e coinvolti nell'evoluzione dei sistemi, tramite la definizione congiunta delle linee di sviluppo delle soluzioni e delle piattaforme che intendono adottare e che abilitano nuovi modelli di business a supporto della competitività sul mercato.

Uno dei punti chiave che OCS si prefigge è il rispetto della privacy dei dati dei clienti; per l'azienda la sicurezza dei dati rappresenta un principio cardine di ogni relazione. Questo consente al cliente, e non solo, di riconoscere in OCS un alto grado di fiducia e responsabilità nella gestione dei rapporti, ma garantisce anche una buona reputazione e la continuità operativa dell'azienda.

I KPI DI MONITORAGGIO

Per una valutazione interna delle performance con focus particolare sul rapporto con il cliente, sono state implementate delle azioni e individuati dei KPIs utili al monitoraggio.

- analisi del workflow e della comunicazione con il cliente: survey annuale per monitorare il livello di soddisfazione dei clienti (a fine paragrafo verranno riportate le tabelle dettagliate con i risultati);
- analisi della performance della tecnologia adottata, n. di progetti, livello di personalizzazione del servizio, tempistiche di realizzazione del progetto e di risoluzione dei problemi, eventuale feedback positivo del cliente;
- n. di task portati a termine e reportistica sugli obiettivi raggiunti e sul livello di soddisfazione del cliente.

Le eventuali criticità riscontrate durante le fasi di esecuzione dei progetti, hanno consentito di offrire oggi una gestione più chiara e consapevole di tutte le sue fasi,

prevedendo gli eventuali rischi e avendo così la capacità di fronteggiarli con strumenti che consentono una risoluzione dei problemi efficiente ed immediata, coinvolgendo il cliente e rendendolo conscio del workflow adottato. Il continuo feedback fornito dal cliente viene raccolto attraverso diversi canali quali sondaggi, telefonate, videoconferenze ed e-mail. OCS raccoglie i dati e redige report che permettono di avere un quadro puntuale e accurato sui progetti svolti in modo da poter rispondere al meglio alle esigenze dei clienti, consentendo quindi di migliorare qualitativamente gli standard di produzione e sviluppo delle nostre soluzioni.

Per ciò che concerne le richieste da parte dei clienti, in quasi tutti i format contrattuali delle banche (i principali clienti) sono previste clausole (solitamente imposte da disposizioni Bankit e BCE) che richiedono l'autorizzazione ad accedere, con congruo preavviso, ai locali dell'azienda per verificare il rispetto dei livelli di sicurezza richiesti per le infrastrutture tramite le quali OCS eroga i servizi.

Anche i clienti misurano il nostro commitment nella corporate sustainability; le procedure di accreditamento come "Fornitori" qualificati, richiedono la verifica della regolarità nelle procedure di assunzione e gestione del personale, oltre alla verifica della solidità patrimoniale e finanziaria dell'azienda. Più di recente ha assunto un peso anche il posizionamento ESG e l'applicazione di concrete azioni in ottica ESG, da parte di OCS.

Viene presentato di seguito il dettaglio degli esiti della Survey sulla Customer Satisfaction relativa agli anni 2021 e 2020 (anno in cui è stato varato il progetto di indagine).

Customer Satisfaction - 2021

	Categorie di valutazione						
Aree di valutazione ¹	Molto al di sotto delle aspettative	Al di sotto delle aspettative	In linea con le aspettative	Al di sopra delle aspettative	Molto al di sopra delle aspettative		
Sicurezza/affidabilità	0,0%	8,7%	30,4%	60,9%	0,0%		
Competenze verticali di processo/settore	0,0%	9,1%	27,3%	50,0%	18,2%		
Risoluzione dei problemi	0,0%	8,7%	43,5%	39,1%	8,7%		
Coperture delle esigenze	0,0%	13,0%	47,8%	34,8%	4,4%		
Capacità di esecuzione	0,0%	17,4%	34,8%	39,1%	8,7%		
Innovazione di prodotto/processo (ex innovazione)	0,0%	31,8%	40,9%	27,3%	0,0%		
Innovazione tecnologica (ex innovazione)	4,4%	34,8%	39,1%	17,4%	4,4%		
Open Innovation (ex innovazione)	0,0%	36,4%	45,5%	18,2%	0,0%		
Time-to-market (rispetto allo sviluppo di nuove soluzioni)	4,4%	39,1%	34,8%	21,7%	0,0%		
Rapporto qualità/prezzo	8,7%	43,5%	47,8%	0,0%	0,0%		
Flessibilità	0,0%	50,0%	18,2%	27,3%	4,4%		
Percentuale media di clienti che hanno assegnato il voto indicato	1,6%	26,6%	37,3%	30,5%	4,4%		

¹ Si sottolinea che la survey di customer satisfaction avviata nel 2021 ha visto una riorganizzazione parziale delle aree di valutazione rispetto al 2020.

Customer Satisfaction - 2020

	Categorie di valutazione						
Aree di valutazione	Molto al di sotto delle aspettative	Al di sotto delle aspettative	In linea con le aspettative	Al di sopra delle aspettative	Molto al di sopra delle aspettative		
Sicurezza/affidabilità	3%	3%	67%	27%	-		
Competenze verticali di processo/settore	3%	3%	33%	60%	-		
Risoluzione dei problemi	7%	3%	67%	23%	-		
Coperture delle esigenze	0%	0%	83%	17%	-		
Capacità di esecuzione	3%	0%	80%	17%	-		
Innovazione	13%	57%	30%	0%	-		
Time-to-market (rispetto allo sviluppo di nuove soluzioni)	10%	27%	53%	10%	-		
Rapporto qualità/prezzo	17%	57%	23%	3%	-		
Flessibilità	10%	50%	30%	10%	-		
Percentuale media di clienti che hanno assegnato il voto indicato	7,30%	22,16%	51,84%	18,59%	-		

6.3 Approvvigionamento responsabile e rapporti con il fornitore

[GRI 2-6, GRI 204-1, GRI 3-3]

OCS si impegna per una gestione della catena di fornitura volta a promuovere la trasparenza tra interlocutori e un approvvigionamento responsabile da fornitori locali e sensibili ai temi sociali e ambientali, siano essi fornitori centrali che secondari. La concentrazione di fornitori locali si traduce in un incremento di opportunità di lavoro, favorendo il tasso di occupazione e aumentando la produzione di ricchezza nell'area geografica in cui si colloca l'azienda. OCS si impegna quindi ad avere rapporti con un numero elevato di fornitori concentrato nella medesima area in cui opera, in linea coi propri principi etici ed impegni sociali.

OCS acquista principalmente servizi di consulenza, fornitura di Hardware e Software, e servizi legati alla gestione del personale e alla gestione degli immobili. Gli impatti ambientali maggiormente significativi generati da OCS lungo la catena di fornitura sono quelli legati al consumo di energia, la produzione di rifiuti elettronici, e le conseguenti emissioni indirette. OCS è attenta nell'individuazione e qualificazione del fornitore di servizi core rispondenti a caratteristiche tecniche e sociali/reputazionali di livello medio/alto.

Il team OCS tende a stabilire, con i propri fornitori, dei veri e propri legami di partnership con cui raggiungere e mantenere insieme standard di qualità elevati nei servizi resi ai clienti. Nella selezione dei fornitori OCS rispetta le politiche di qualità introdotte con il Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo la norma ISO 9001 e della Sicurezza Informatica secondo la norma ISO 27001. In conformità alle norme ISO, prima di attivare un nuovo fornitore, viene effettuata una valutazione da un punto di vista finanziario, tecnico e della sicurezza e gestione della privacy, mentre per ogni fornitore già accreditato viene eseguita annualmente una revisione delle valutazioni. I fornitori vengono classificati singolarmente, assegnando un codice di

misura della criticità che la tipologia di fornitura ha per il business di OCS. Nella Intranet aziendale è presente uno spazio dedicato alla qualifica dei fornitori all'interno del quale è disponibile sia la classificazione di criticità sia il superamento dei requisiti tecnici, economici e di sicurezza.

A tutti i fornitori di OCS, inoltre, è richiesta l'adesione al codice etico ed ai principi in esso contenuti. Inoltre, in ambito di responsabilità sociale d'impresa, alla documentazione già normalmente richiesta per l'accreditamento dei fornitori come DURC, DUVRI e DURT, sarà affiancato un questionario con temi ESG per valutare il posizionamento dei partner. L'obiettivo è quello di ingaggiare maggiormente i fornitori in un percorso virtuoso basato su principi etici e di sostenibilità.

Infine, nell'ambito di tutti gli appalti di lavoro, vengono richiesti alle ditte appaltatrici tutti i documenti necessari per la verifica preliminare di conformità tecnico-professionale con le procedure interne e di conformità legislativa in tema di salute e sicurezza secondo i requisiti del Testo Unico sulla Sicurezza (D. Lgs 81/08).

Viene presentata di seguito una tabella riassuntiva della proporzione di spesa per approvvigionamenti da fornitori locali, dove per "locali" si intende con sede nel nord Italia.

Fornitori locali	UdM	2021
Totale numero fornitori	n	200
Numero di fornitori locali	n	155
Budget di approvvigionamento speso totale	euro	5,3m
Budget di approvvigionamento speso per fornitori locali	euro	4,5m
Percentuale di fornitori locali	%	77,5
Percentuale di spesa locale	%	84,9

Valore delle forniture	UdM	2021	2020
Valore totale delle forniture	€	5,3m	3,6m
Fornitori di materie prime	€	0	0
Fornitori di servizi tecnici	€	2,6m	1m

Fornitori e imprese terze	UdM	2021	2020
Numero medio all'anno di dipendenti delle imprese Terze che lavorano per OCS	n.	4,0	4,0
Fatturato corrisposto alle imprese terze	€	83k	72k





NOTA METODOLOGICA

[GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-3]

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 rappresenta il primo esercizio di rendicontazione non finanziaria realizzato da OCS S.p.A. (di seguito e in precedenza anche "OCS"). I dati e le informazioni presentate nel Bilancio fanno riferimento al periodo compreso tra il 1º gennaio 2021 e 31 dicembre 2021. Laddove disponibili sono stati inseriti anche i dati dei due anni precedenti (2020 e 2019) a fini esclusivamente comparativi.

Le informazioni presentate nel Bilancio sono state definite assumendo come riferimento metodologico i "GRI Sustainability Reporting Standards", aggiornati al 2021, emanati dalla Global Reporting Initiative (GRI), associazione leader a livello internazionale nello sviluppo di standard di reporting per la sostenibilità. Le informazioni sono state rendicontate "with reference" ai GRI Standards. Il Gruppo ha tenuto in considerazione i principi di rendicontazione previsti dagli Standard GRI: accuratezza, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, equilibrio, tempestività, e verificabilità. I riferimenti ai GRI Standards sono riportati all'interno del documento e nella tabella finale GRI Content Index.

Per quanto riguarda il processo di analisi della materialità, in riferimento ai nuovi GRI 3 ed in particolare ai GRI 3-1 "Processo per la determinazione dei temi materiali" e 3-3 "Gestione dei temi materiali", in questo primo esercizio di rendicontazione volontaria OCS si è avvalsa di metodologie consolidate per l'individuazione e la valutazione dei temi di sostenibilità, quali l'individuazione dei temi rilevanti tramite l'analisi di contesto interno ed esterno, il coinvolgimento diretto degli stakeholder interni e indiretto tramite interviste alle funzioni aziendali che presidiano le categorie di stakeholder individuate per la valutazione dei temi rilevanti. OCS ha inoltre avviato una prima ricognizione interna degli impatti generati dalle proprie attività di business al fine di individuare e prioritizzare i temi materiali. OCS si impegnerà, per gli esercizi futuri, ad approfondire la trattazione degli impatti avviando un processo strutturato che preveda un coinvolgimento dedicato delle strutture competenti.

Per la redazione del Bilancio di Sostenibilità, OCS ha costituito un Gruppo di Lavoro interno che ha coinvolto il top management e le diverse funzioni aziendali, le quali hanno contribuito attivamente alla definizione dei temi materiali e alla raccolta dei dati e di tutte le informazioni necessarie alla redazione del reporting.

Il documento finale, nella sua interezza, è stato presentato, discusso e approvato all'interno della seduta del Consiglio di Amministrazione tenutosi in data 23/11/2022.

Per quanto riguarda la frequenza di pubblicazione, la rendicontazione sarà annuale. Per eventuali feedback o domande relative al presente Bilancio contattare : esg@ocsnet.it



GRI CONTENT INDEX

GRI Standard 2021	Informativa	Numero/i di pagina e/o link		
Informativa generale				
Statement of use	OCS S.p.A. has reported with reference to the GRI Standards for the period from 01-01-2021 to 31-12-2021			
2-1	Dettagli dell'organizzazione	Pag. 7, 60		
2-2	Soggetti inclusi nel reporting di sostenibilità dell'organizzazione	Pag. 60		
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e contatto per le informazioni	Pag. 60		
2-6	Attività, catena di fornitura e altre relazioni commerciali	Pag. 7, 56- 58		
2-7	Dipendenti	Pag. 32		
2-8	Lavoratori che non sono dipendenti	Pag. 32		
2-9	Struttura e composizione della governance	Pag. 25		
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Pag. 25		
2-11	Presidente del più alto organo di governo	Pag. 25		
2-19	Politiche di remunerazione	Pag. 25		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sostenibilità	Pag. 2-3		
2-23	Policy aziendali	Pag. 26-27		
2-24	Integrazione delle policy aziendali	Pag. 26-27		
2-25	Gestione degli impatti negativi	Pag. 26-27		
2-26	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	Pag. 26-27		
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Pag. 26-27		
2-28	Adesione ad associazioni	Pag. 51		
2-29	Approccio allo Stakeholder Engagement	Pag. 18-19		
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	Pag. 34		

GRI Standard 2021	Informativa	Numero/i di pagina e/o link				
TEMI MATERIALI						
3-1	Processo per determinare i temi materiali	Pag. 18-21				
3-2	Lista dei temi materiali	Pag. 22				
	Innovazione e tecnologia					
3-3	Gestione del tema materiale	Pag. 8-14				
Non GRI	Progetti straordinari e investimenti in Ricerca&Sviluppo	Pag. 13-14				
	Sicurezza informatica e Compliance normativa					
3-3	Gestione del tema materiale	Pag. 14-16				
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdite dei dati dei clienti	Pag. 16				
	Anticorruzione ed Etica					
3-3	Gestione del tema materiale	Pag. 26-27				
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Pag. 26-27				
	Attenzione verso i dipendenti					
3-3	Gestione del tema materiale	Pag. 29-31				
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Pag. 33				
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Pag. 39-41				
403-9	Infortuni sul lavoro	Pag. 40				
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Pag. 39				
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono valutazione periodica delle performance	Pag. 38				
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Pag. 33-36				
	Responsabilità ambientale					
3-3	Gestione del tema materiale	Pag. 44, 47				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Pag. 45-46				
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Pag. 46				
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 46				
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Pag. 47				
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Pag. 47				
306-3	Rifiuti prodotti	Pag. 47				
	Performance ed impatti economici					
3-3	Gestione del tema materiale	Pag. 49				
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Pag. 52				
	Relazione con i clienti					
3-3	Gestione del tema materiale	Pag. 53				
Non GRI	Customer satisfaction	Pag. 53-56				
Responsabilità nella catena di fornitura						
3-3	Gestione del tema materiale	Pag. 56-57				
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Pag. 57-58				

