

OCS
de-coding the future

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Sommario

Lettera agli Stakeholders	2
L'identità aziendale	4
Capitolo 1 - L'approccio alla sostenibilità	7
1.1 Come affrontiamo i Temi Materiali	7
1.2 L'adesione agli SDG	12
1.3 L'adesione al UN Global compact	15
Capitolo 2 - Innovazione, Sicurezza e Tecnologia	17
2.1 Un partner affidabile	17
2.2 Innovazione e tecnologia: innovare e progettare il futuro	19
2.3 La sicurezza informatica al primo posto	26
Capitolo 3 - Una Governance responsabile come base di un'organizzazione solida	29
3.1 La struttura della governance	29
3.2 Le nostre linee guida ed i nostri impatti	30
3.3 Etica e Trasparenza	32
Capitolo 4 - Le persone: il centro di OCS	34
4.1 Le nostre persone	34
4.2 La formazione e l'ascolto dei dipendenti	41
4.3 Well-being come pilastro aziendale	45
4.4 Il rapporto con la comunità	47
Capitolo 5 - Il nostro impegno nei confronti dell'ambiente	49
5.1 Software, energia ed emissioni	49
5.2 La gestione dei rifiuti	52
Capitolo 6 - Creazione di valore e Catena di fornitura responsabile	54
6.1 Sostenibilità e performance economiche: il binomio vincente	54
6.2 La relazione con i nostri clienti	58
6.3 Approvvigionamento responsabile e rapporti con il fornitore	62
Nota metodologica	65
GRI Content Index	66

[GRI 2-22]

Signori Stakeholders,

Il 2022 è stato un anno complesso, caratterizzato dalla volatilità generata dall'impennata dell'inflazione, l'andamento dei tassi e non ultimo il conflitto in Ucraina; un contesto turbolento e caratterizzato dalla poca certezza e visibilità. Nonostante questo, l'impianto strategico di OCS ha dimostrato di essere stato ben disegnato ed ancor meglio eseguito, dandoci fiducia sul futuro prevedibile. Abbiamo chiuso un anno positivo, innovando con intelligenza e gestendo una organizzazione che ha raddoppiato i propri volumi e le proprie risorse grazie all'impegno costante di tutti.

Il Team OCS rinnova e rinforza il proprio impegno verso la sostenibilità, con una Roadmap sempre più forte ed una popolazione aziendale sempre più consapevole e coesa. L'impegno preso a supporto della sostenibilità, consolidando la consapevolezza dell'importanza di impegnarsi in modo concreto, si è tradotto in progetti e traguardi che si integrano nella strategia di Business attraverso costante ricerca di un'efficace ottimizzazione dei processi che guardi sempre oltre gli standard del nostro settore.

La principale attenzione è stata focalizzata su persone ed innovazione.

Il benessere delle nostre persone è cardine della cultura manageriale di OCS e si è sviluppato in questi ultimi anni soprattutto attraverso l'ascolto.

Iniziative come l'istituzione degli 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.

Un credito più inclusivo: Il valore principale dell'innovazione tecnologica è ampliare il servizio, svincolandolo da limiti spazio-temporali. È il caso del Nano Lending di Redo, uno strumento di finanziamento che diventa una leva di inclusione finanziaria.

Trasparenza, velocità, immediatezza, fruibilità su device mobili e personalizzazione sono le caratteristiche ricercate dai consumatori. La nostra missione è abilitare questa transizione offrendo soluzioni innovative e performanti ed integrando soluzioni digitali costruite intorno ai nuovi bisogni del consumatore.

Abbiamo dato la nostra adesione a progetti e network globali, come l'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite, sottoscrivendo i 10 principi in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione e impegnandoci per il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.

Consapevoli dell'importanza del rispetto degli standard internazionali come misurazione dei risultati raggiunti, dopo l'ottenimento delle certificazioni ISO 9001 ed ISO 27001, abbiamo iniziato nel 2022 i lavori per la ISO 14001, conclusi positivamente nel 2023.

Ancora, EcoVadis, società francese leader nel mondo di valutazioni di sostenibilità aziendale, ha assegnato ad OCS un significativo riconoscimento per il lavoro svolto, attribuendo "la Medaglia di Bronzo", a conferma dell'impegno nei confronti dei temi della sostenibilità.

L'impegno di tutti noi OCSers verso un futuro più sostenibile è continuo e ricco di sfide e gli obiettivi sono costantemente aggiornati e ridisegnati sulla forma dell'evoluzione del mercato e del contesto.

Fieri dei passi mossi sino ad oggi, e convinti che con il supporto dei nostri stakeholders potremo continuare a progettare un futuro migliore per le prossime generazioni, vogliamo condividere con tutti Voi, in questo Bilancio di Sostenibilità, i traguardi raggiunti.

Identità aziendale

[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 con uffici in Via Trebazio n. 1 a Milano ed in Piazza Adriano n.5 a Torino.

Con una chiara visione sul futuro ed un ampio ventaglio di competenze, da più di 30 anni OCS affianca Banche e Istituzioni finanziarie offrendo soluzioni tecnologiche sempre all'avanguardia combinate con la consulenza normativa e regolamentare necessaria per affrontare e trarre valore dalla profonda rivoluzione in atto nel mondo del Consumer Finance.

OCS sta vivendo un processo di forte 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 per indirizzare i bisogni attuali ed emergenti dei clienti nell'ambito del Consumer Finance.



Un Hub è una piattaforma, un concentratore, un fulcro: esattamente come OCS oggi che, dopo anni di esperienza ed un pezzo di percorso di trasformazione alle spalle, si presenta come un insieme armonico di competenze distintive e di soluzioni applicative, un abilitatore di efficienza ed una fucina di innovazione.

La nostra mission: ridisegnare il paradigma del Consumer Finance focalizzando la nostra competenza e le nostre soluzioni sui bisogni degli utenti finali dei nostri clienti.

Il nostro scopo guida le decisioni aziendali, unisce le persone di OCS e rappresenta la forza che dà vita alle nostre innovazioni.

Anno	Corporate	Product Development	Clients
1984	 Fondazione di OCS  OCS Consulting Integration  Focus sul credito al consumo		
1987	 Pioniera nello sviluppo e nel monitoraggio del credit scoring	 Modulo Base  Carte di Credito  Recupero Crediti  Finanziamenti Rateali	
1989-2002		 Stock Financing  Leasing  Noleggio auto a lungo termine  CQS	
2003		 Revolving credit lines	
2005-2010		 Pre-screening Cerved  Workflow  Credit & Collection Strategy Tool  Cartolarizzazione	
2013-2015		 Conti di pagamento  LGD (Loss given default)  Sales-force monitoring	
2016-2018		 Consumer factoring  Prodotti finanziari di terze parti	
2019-2020		 Finanziamento TFS  Prestito vitalizio ipotecario (PIV)	
2021	Strategic M&A 	 Document Composition Toolkit  Front End in Angular (primi prodotti Open)  Data Lake	
	Strategic Partnerships 		
	Other Partnership 		
	 Certificazione ISO 9001:2015		

	 Primo Bilancio di Sostenibilità		
2022	 Rivoluzione tecnologica  Certificazione ISO 27001:2017  Sustainability Rating ECOVADIS 2022  Adesione al UNGC	 Nano Lending & unconventional credit scoring  SaaS/Cloud Offering  E-commerce	

OCS opera con passione ed ispirandosi a principi e valori ben radicati, nel rispetto delle persone e dell'ambiente, ed indirizzando la propria mission verso un futuro sostenibile attraverso:

- ricerca ed innovazione per rafforzare la propria offerta e per proporre prodotti innovativi che anticipino le esigenze del mercato;
- responsabilizzazione, coinvolgimento e formazione dei propri dipendenti;
- salvaguardia della salute e sicurezza di tutto il personale;
- tutela dell'ambiente attraverso la riduzione dell'impatto ambientale;
- rispetto e valorizzazione dei valori indicati nel Codice Etico Aziendale e nel MoG;
- formalizzazione dei processi, incremento continuo dell'efficienza e dell'efficacia nella gestione degli stessi;
- integrazione nell'ERMF dell'analisi di rischio per il presidio dei temi ESG.

Le tre lettere di OCS non sono un acronimo, ma sono in grado di esprimere il nostro modo di operare, come collettivo e come individui.

Opportunity & Ownership

Vogliamo essere un'opportunità per i nostri clienti e per le nostre persone. Lotteremo per creare valore per i nostri clienti, per far crescere le nostre persone, come professionisti e come individui in un ambiente ispirato al principio di pari opportunità.

Le nostre persone agiscono in modo responsabile e sono al centro della nostra proposta di valore.

Competence & Courage

Assumiamo decisioni coraggiose basate sulle solide fondamenta della nostra competenza ed intelligenza collettiva. Puntiamo all'eccellenza, incoraggiamo lo sviluppo e la responsabilità delle persone, accettiamo gli errori come metodo di apprendimento.

Significance & Speed

Qualunque cosa facciamo deve essere importante e rilevante per i nostri clienti. Deve essere trasformativo. Facciamo le cose bene, velocemente.



CAPITOLO 1

L'approccio alla sostenibilità

CAPITOLO 1

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, dove ricopre un ruolo fondamentale 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, consapevole che ridurre l'impatto ambientale significa cambiare i nostri comportamenti e adottare nuovi modelli produttivi, gestionali e comunicativi, continua a confermare il proprio impegno sul fronte della sostenibilità fissando obiettivi strutturati attraverso un Piano che disegna un percorso integrato e guida le decisioni aziendali.

Per raggiungere gli obiettivi prefissati è stata organizzata una governance aziendale in grado di gestire e accompagnare il cambiamento. OCS ha identificato un gruppo di lavoro interno responsabile dell'esecuzione delle attività progettuali dedicate alla sostenibilità, inoltre, a novembre 2022 è stata ufficializzata la nomina di un Comitato di Costenibilità che sta guidando e guiderà il top management nella definizione di strategie, iniziative e "partnership sostenibili".

Il nostro approccio alla sostenibilità prende in considerazione le aspettative dei nostri stakeholders, i valori su cui si fonda il nostro modo di agire e la responsabilità alla quale ci richiamiamo ogni giorno.

1.1 Come affrontiamo i Temi Materiali

Gli stakeholders di OCS

Il primo passo per individuare e valutare i principali temi di sostenibilità per OCS è stato l'identificazione dei soggetti che sono interessati o colpiti dagli impatti derivanti dal business aziendale, i nostri stakeholders. Secondo la definizione contenuta nei GRI Standards, lo "stakeholder" 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, 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 stakeholders rilevanti di OCS è stata frutto della combinazione delle evidenze emerse dei due livelli di contesto, interno ed esterno.



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.

Categoria di Stakeholder	Modalità di coinvolgimento
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • 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 della azienda.
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • 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 (inclusendo 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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). • OCS collabora con la Fondazione Don Gino Rigoldi supportando i giovani con meno possibilità nel loro percorso di studio.
Media	Sito web e pagina LinkedIn, seguiti con cura e costantemente aggiornati.
Azionisti	Il Socio 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	Informativa mensile sulle performance economiche e finanziarie fornita ai bondholders.
Partner progettuali	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. Inoltre, OCS ha già attuato e cerca sul mercato ulteriori partnership in tema di trasformazione digitale sostenibile.
Fornitori	OCS stabilisce con i propri fornitori dei veri legami di partnership con cui raggiungere e mantenere 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	<ul style="list-style-type: none"> • OCS promuove l'inserimento di giovani studenti con percorsi di Academy e stage curriculari all'interno dell'azienda. • Partecipazione a JobTalks, un evento innovativo organizzato da BCC Garda, pensato per orientare i giovanissimi al mondo del lavoro e aiutarli a fare chiarezza su formazione, personal branding, candidature e competenze.
Associazioni di categoria e di settore	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 di Materialità

L'analisi di materialità è stata aggiornata nel 2022 secondo i nuovi GRI Standards, pubblicati nel 2021 e d'adozione obbligatoria per i documenti pubblicati a partire dal 1° gennaio 2023, che richiedono la rendicontazione delle tematiche che identificano gli impatti più significativi, positivi o negativi, causati direttamente o indirettamente dalle attività di OCS.

Il processo di analisi è stato condotto dal Comitato di Sostenibilità, con il coinvolgimento del top management, e con il supporto di tutte le funzioni interessate alle varie tematiche, ed ha aggiornato la prima ricognizione interna degli impatti generati dalle proprie attività al fine anche di identificare e prioritizzare i temi materiali.

Il processo di analisi di materialità è stato strutturato secondo le seguenti fasi:

- **Identificazione dei temi rilevanti:** I temi di sostenibilità rilevanti sono stati identificati tramite l'analisi del contesto interno ed esterno, consultando politiche e procedure interne, le tendenze generali e settoriali di sostenibilità, ed i trend dei principali peers e competitors di OCS, per individuare una lista di impatti generati dalla società.
- **Valutazione dei temi rilevanti:** Confronto con gli esperti interni dei vari temi per valutare le specificità di ogni impatto potenziale ed effettivo, positivo e negativo ed elaborazione della materialità.
- **Approvazione della materialità:** Verifica della materialità derivante dalla valutazione dei diversi impatti, definizione dei temi materiali ed Approvazione dell'analisi.

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	Impatti identificati
Economico/ governance	Performance ed impatti economici	<p>La non corretta gestione di una crescita sostenibile potrebbe causare il mancato soddisfacimento delle aspettative dei principali stakeholders. (potenziale/negativo)</p> <p>La non corretta gestione della fiscalità potrebbe causare la mancata e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte. (potenziale/negativo)</p>
	Responsabilità nella catena di fornitura	<p>Valutazione inadeguata dei fornitori col rischio di utilizzare fornitori che non garantiscono i livelli qualitativi richiesti e poco attenti alle tematiche ESG. (potenziale/negativo)</p> <p>Partnership con cui raggiungere e mantenere standard di qualità elevati nei servizi resi ai clienti. (effettivo/positivo)</p>
	Anticorruzione ed Etica	<p>Il verificarsi di un episodio di corruzione con conseguenti sanzioni e danni di immagine. (potenziale/negativo)</p> <p>Mancata o inadeguata applicazione delle normative di carattere finanziario, sociale e ambientale. (potenziale/negativo)</p>
Sociale	Attenzione verso i dipendenti	<p>Un errato presidio dei processi aziendali renderebbe difficile garantire il rispetto dei diritti umani. (potenziale/negativo)</p> <p>Piano di Welfare inefficace non in grado di rispondere ai bisogni dei dipendenti. (potenziale/negativo)</p> <p>Investire nella formazione del personale si traduce nella valorizzazione del loro potenziale incrementando le competenze ed i successi. (effettivo/positivo)</p>
	Relazione con i clienti	<p>La non adozione di policy e procedure di sostenibilità potrebbe ridurre la capacità di attrarre clienti, investitori e professionalità. (potenziale/negativo)</p>
Ambientale	Responsabilità ambientale	<p>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. (effettivo/positivo)</p>
Settoriale	Innovazione e tecnologia	<p>Innovazione tecnologica al centro della roadmap strategica. Investimento in R&S e partnership "green" volte ad anticipare le esigenze del cliente. (effettivo/positivo)</p> <p>Innovazione tecnologica volta a limitare gli spostamenti degli utenti finali con un impatto positivo sull'ambiente. (effettivo/positivo)</p>

		La spinta verso una società fortemente dipendente dalla tecnologia genera disparità e tematiche legate all'inclusività degli individui "non informatizzati". (potenziale/negativo)
	Sicurezza informatica e compliance normativa	<p>Non essere compliant con Codice Etico, Modello 231 e certificazioni. (potenziale/negativo)</p> <p>Il rispetto di stringenti procedure di Sicurezza può comportare un irrigidimento dei processi interni aziendali e frenare le comunicazioni esterne. (potenziale/negativo)</p> <p>La non corretta attuazione di procedure di sicurezza potrebbe causare perdite dati con conseguente danno operativo e reputazionale. (potenziale/negativo)</p>

Il Piano di Sostenibilità e gli obiettivi strategici

OCS ha strutturato il Piano di Sostenibilità per i futuri esercizi, con l'obiettivo di intraprendere un percorso 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 indirizzano gli obiettivi strategici che OCS si è posta per affrontare questo percorso:

Pillar	Obiettivo strategico
Economico/ Governance	<i>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</i>
Sociale	<i>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.</i>
Ambientale	<i>Monitorare, ridurre e mitigare gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività di business (core e non).</i>
Settoriale	<i>Promuovere l'innovazione e la digitalizzazione, mantenendo sempre il focus sulla sicurezza informatica e la compliance normativa.</i>

1.2 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.

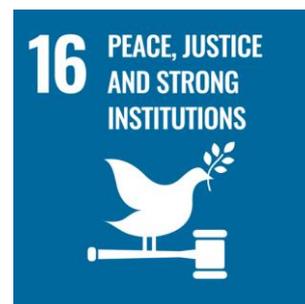
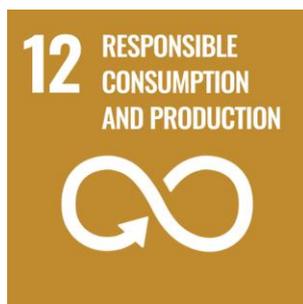
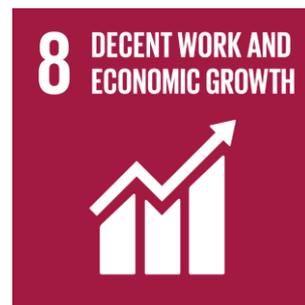
OCS vuole dimostrare il suo impegno concreto per il raggiungimento degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**: il cambiamento auspicato nell'adozione di queste linee guida, infatti, rappresenta una sfida che OCS ha deciso di affrontare rimanendo fedele ai propri valori. Nel dettaglio, gli obiettivi strategici individuati all'interno del Piano di Sostenibilità che contribuiscono al raggiungimento di **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** e ad alcuni dei loro **target**, collegati ai **temi materiali** identificati. 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
Economico/ Governance	Performance ed impatti economici	8 "Decent work and economic growth"
	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	<i>na</i>
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



1.3 L'adesione al UN Global Compact

Il **Global Compact delle Nazioni Unite** nasce dalla volontà di promuovere un'economia globale sostenibile rispettosa dei diritti umani e del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione.

I valori della sostenibilità vengono indirizzati nel lungo periodo attraverso azioni politiche, pratiche aziendali, comportamenti sociali e civili che siano responsabili e tengano conto anche delle future generazioni.

Le imprese aderenti si impegnano al supporto ai **10 Principi** dell'UN Global Compact su diritti umani, lavoro, ambiente e anticorruzione, oltre che ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU.



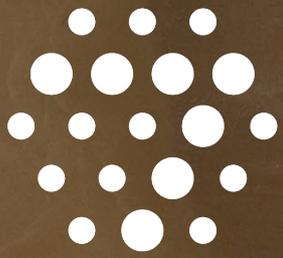
OCS per supportare i 10 principi

OCS ha scelto di fortificare il proprio commitment anche attraverso la partecipazione a progetti e network globali, come l'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite, sottoscrivendo i **10 Principi** in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione. L'adesione al programma UNGC consente ad OCS di accrescere le proprie competenze per affrontare alcune delle sfide globali più urgenti, di misurare i progressi e comunicarli ai propri stakeholders valorizzando il proprio impegno per la sostenibilità.

Si riporta di seguito la tabella di correlazione tra i **10 Principi** ed i temi materiali raccontati nei successivi capitoli.

Pillar	I 10 Principi del UNGC	Capitolo – GRI Standard
Diritti Umani	Principio I - Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza;	Capitolo 3 - Una Governance responsabile come base di un'organizzazione solida <i>3.3 Trasparenza ed etica</i>
	Principio II - Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	Capitolo 4 - Le persone: il centro di OCS <i>4.1 Le nostre persone</i> 406-1, 405-1
Lavoro	Principio III - Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva;	Capitolo 4 - Le persone: il centro di OCS <i>4.1 Le nostre persone</i> 2-30
	Principio IV - L'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio;	Capitolo 4 - Le persone: il centro di OCS

	Principio V - L'effettiva eliminazione del lavoro minorile;	<i>4.1 Le nostre persone</i> 401-1
	Principio VI - L'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	Capitolo 4 - Le persone: il centro di OCS <i>4.1 Le nostre persone</i> <i>4.3 OCS Academy e la formazione dei dipendenti</i> 401-1, 404-1, 404-3, 405-1, 406-1
Ambiente	Principio VII - Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali;	Capitolo 5 - Il nostro impegno nei confronti dell'ambiente <i>5.1 Software ed emissioni</i>
	Principio VIII - Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale;	<i>5.2 La gestione dei rifiuti</i> 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 306-1, 306-2, 306-3
	Principio IX - Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.	
Lotta alla corruzione	Principio X - Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.	Capitolo 3 - Una Governance responsabile come base di un'organizzazione solida <i>3.2 Le nostre linee guida e i nostri impatti</i> <i>3.3 Trasparenza ed etica</i> 2-23, 2-26, 205-3,



OCS
de-coding the future

CAPITOLO 2

Innovazione, sicurezza e tecnologia

CAPITOLO 2

OCS: Innovazione, sicurezza e tecnologia

2.1 Un partner affidabile

[GRI 2-1, GRI 2-6]

Fondata oltre 30 anni fa, OCS è un player digitale leader nel settore del Consumer Finance in Italia.

OCS opera sul mercato nazionale, e tramite le controllate in quello Europeo e dell'America Latina, nel settore dello sviluppo di sistemi informativi integrati per istituti di credito ed enti finanziari in genere, attraverso la fornitura di servizi consistenti nella gestione dei processi elaborativi di trattamento dei dati con proprio sistema informativo e la realizzazione di sistemi informativi e telematici integrati.

Negli ultimi anni OCS ha accelerato il processo di sviluppo guidato dall'innovazione per trasformarsi in un Digital Lending Hub per le istituzioni finanziarie europee e globali. L'introduzione di soluzioni applicative e tecnologiche è condizione necessaria ma non sufficiente per innescare un processo di reale innovazione e trasformazione digitale. Il nostro punto di forza è associare a queste componenti una profonda conoscenza del mercato che aiuti e supporti gli Operatori nell'ottimizzazione dei processi di business di interazione con i clienti, nella sapiente interpretazione delle normative e delle regole di compliance, sia per valutarne gli impatti che per minimizzare i rischi.



Tra il 2020 ed il 2022 sono state concluse 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, e gettando le basi per la crescita futura e la nascita di nuovi modelli di business per gli operatori del credito al consumo con ricadute molto positive sul grande pubblico.

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. Dall'acquisizione della Startup innovativa Redo, chiusa a dicembre 2021, nasce la prima soluzione in Europa di Nano Lending istantaneo totalmente mobile. Con questo prodotto OCS risponde ai bisogni di immediatezza, ubiquità e affidabilità degli attuali consumatori attraverso una tecnologia disruptive come quella dell'intelligenza artificiale applicata ai dati alternativi sui quali l'algoritmo calcola la probabilità di rimborso. Grazie ad una piattaforma modulare attivabile tramite app che abilita il processo di lending, l'erogazione del prestito è garantita in tempo reale col solo utilizzo di uno smartphone.

Ad oggi sono già stati avviati contatti con operatori del mercato latino-americano per il lancio di Redo attraverso Talentomobile Latam, confermando la portata globale del progetto.

Nel 2022 OCS ha fuso per incorporazione la controllata torinese Risorsa 400, rinforzando il proprio organico con più di 40 professionisti specializzati in soluzioni OCS.

THE GROUP: AN OPEN-CO INNOVATION MODEL



2.2 Innovazione e tecnologia: innovare e progettare il futuro

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

Gli ultimi anni sono stati testimoni di numerosi cambiamenti nel nostro modo di vivere e di lavorare; in particolare in tutti i settori la digitalizzazione è diventata la strada per automatizzare, dematerializzare e virtualizzare moltissime attività. Anche nel settore del Consumer Finance la trasformazione digitale ha avuto un'accelerazione fortissima. In questo scenario le aziende clienti di OCS vogliono poter offrire alla propria clientela prodotti e servizi sempre più adeguati alle nuove necessità: la possibilità di accedere a distanza senza sprechi di tempo o inutili spostamenti, la facilità di utilizzo con modalità e interfacce sempre più intuitive e immediate, l'eliminazione di barriere all'ingresso supportati da meccanismi di "Artificial Intelligence". Per i lenders, inoltre, la necessità di automatizzare i processi di controllo abbassando il tasso di errore, di dotarsi di algoritmi di scoring sempre più sofisticati e predittivi e di poter facilmente creare nuovi prodotti per incontrare le esigenze di una clientela sempre più ampia.

In tutto questo la tecnologia diventa la base abilitante per poter rincorrere le mutevoli esigenze del mercato e restare al passo del proprio business.

La nostra missione è abilitare questa transizione offrendo soluzioni innovative e performanti consci che solo le realtà che sapranno ripensare la propria offerta, integrando soluzioni digitali costruite intorno ai nuovi bisogni del consumatore, rimarranno competitive sul mercato.

OCS basa la propria strategia sull'innovazione e la tecnologia e, attraverso l'adozione di nuove piattaforme tecnologiche, sta rispondendo tempestivamente alle nuove esigenze dei clienti con prodotti sempre innovativi e servizi sempre migliori. L'integrazione di strumenti di "Artificial Intelligence" nello sviluppo delle proprie soluzioni applicative consente di ridurre la necessità di intervento umano in processi che richiederebbero tempi e costi elevati, oltre ad aumentare la qualità dei controlli e diminuire la possibilità di errore. Con lo sviluppo di nuovi canali B2C, nuove funzionalità di on-boarding e comunicazione a distanza, l'offerta OCS è in grado di coprire mercati sempre più vasti, senza dover aumentare i 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, e conseguentemente l'impatto ambientale. La migrazione verso il Cloud delle soluzioni software OCS indirizza la necessità dei clienti di abbassare i costi fissi legandoli sempre più all'andamento del proprio business.

Nel corso del 2022 sono avanzate le iniziative rivolte alla Financial inclusion.

È stata completata la realizzazione di un prodotto di E-commerce financing che permetterà di ampliare le possibilità di accesso al credito da parte dei consumatori, i quali potranno, all'atto di acquisto di un bene, decidere se pagare con carta, Paypal o con un finanziamento rateale.

Sempre nel corso dell'anno è stato portato in produzione da parte di un importante player di mercato la soluzione di Nano Lending che con un tap sullo smartphone permette di richiedere un micro-finanziamento in pochi secondi. Questo strumento

permette l'accesso al credito a soggetti normalmente penalizzati dai canali tradizionali (giovani, stranieri, soggetti senza storia creditizia pregressa, soggetti non bancarizzati in Italia) tramite l'utilizzo di uno scoring non convenzionale che non è discriminatorio rispetto al genere, all'età, alla nazionalità ed alla storia creditizia pregressa.

Unitamente all'identificazione delle diverse opportunità che nascono dal processo di trasformazione, OCS ha analizzato 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 di questo percorso, 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 informatica e il monitoraggio continuo dei controlli.

Anche lo spostamento verso il Cloud e la nuova proposta di servizi SaaS¹ 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. Nel corso del 2022 sono stati creati due specifici Competence Center; team composti da esperti interni ad OCS e da professionisti esterni, con un alto livello di specializzazione, che aggregano competenze su temi specifici individuati come strategici per lo sviluppo futuro.

Competence Centers

- **Cloud&Saas**: aggrega competenze relative a vendita, sviluppo, rilascio e gestione di applicativi in modalità Cloud, SaaS, Servizi Gestiti ed in ambienti orchestrati a microservizi.
- **DevOps**: nasce dalla scelta di abbracciare sia l'approccio sia la metodologia DevSecOps (in quanto gli aspetti di sicurezza devono essere considerati fin dalle fasi di progettazione) e aggrega le tematiche DevOps (gestione repository e version control, scrittura e controllo del codice, modalità di deploy, logging, testing, gestione ambienti di SIT, UAT e produzione), espandendo le conoscenze e la diffusione di questi temi verso tutta l'azienda.

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.

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 conferma 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 e continuamente aggiornati in base ai cambiamenti normativi ed ai cambiamenti aziendali.

La gestione degli impatti negativi

- 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 ri-conferma annuale dei fornitori critici);
- Formazione specifica sui temi di sicurezza e di sviluppo sicuro del software;
- Creazione di specifici competence center.

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 trovano rappresentazione nelle milestones della Roadmap condivisa con il Consiglio di Amministrazione,

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.

espressione degli obiettivi e dei traguardi che OCS si pone. Il processo d'innovazione tecnologica ha portato alla scrittura di un codice sorgente maggiormente chiaro, pulito ed efficiente secondo i principi del clean coding **-Non-redundant software code comprising of focussed task-specific modules and functions, written in a systematic manner so that another coder can easily interpret or modify it-**.

L'efficacia delle azioni intraprese da OCS per valorizzare gli impatti positivi e mitigare i potenziali impatti negativi è monitorata attraverso il raggiungimento delle milestones della Roadmap. La stessa è stata sottoposta nel 2022 ad un'attività di assessment commissionata ad una società di consulenza esterna; la valutazione complessiva in termini di raggiungibilità degli obiettivi, approccio metodologico e tecnologico, complessità e rischi ha portato ad un esito positivo, documentato in una relazione finale che evidenzia la consistenza della strada intrapresa.

Le Certificazioni ISO conseguite (ISO 9001:2015 a fine 2021 e 27001:2017 nel 2022) rappresentano riconoscimenti esterni al raggiungimento di standard elevati.

Anche nel 2022 l'innovazione tecnologica è stata il filo conduttore della Roadmap di evoluzione di OCS. Le principali direttrici sulle quali si è indirizzato lo sforzo del Gruppo sono state quelle dell'arricchimento funzionale e tecnologico delle soluzioni già consolidate, la integrazione delle "nuove" soluzioni all'interno di nuovi prodotti digitali, il rinnovamento tecnologico delle suites esistenti ed il lancio di nuovi prodotti e servizi.

Le nuove partnership e l'integrazione dei prodotti e servizi delle società del Gruppo ha permesso di realizzare nel corso del 2022 nuovi progetti di avanguardia nell'ambito della document recognition mediante l'utilizzo della componente OCR, il lancio dell'applicazione per il Nano Lending, ma anche di continuare a sviluppare proposizioni innovative nei segmenti emergenti del c.d. Buy-Now-Pay-Later; ad oggi, OCS è l'unica piattaforma in grado di abilitare questa tipologia di offerta – in-store ed on-line – in modo integrato con una piattaforma di consumer lending ed in piena compliance con i vincoli di regulation in essere e prevedibili nell'immediato futuro.

L'area di ricerca più rilevante, già presidiata da qualche anno, studia e sviluppa le modalità per adattare il Software OCS alla trasformazione digitale in atto. Dalla creazione di un middleware di esposizione dei servizi di business, su piattaforma IBMi, sotto forma di API⁴Rest, che apre all'interoperabilità con applicazioni del mondo Open, o alla realizzazione di un nuovo Front End tecnologicamente avanzato che abilita funzionalità come il digital onboarding e il riconoscimento a distanza con evidenti ricadute in termini di sostenibilità sia ambientale che sociale.

OCS sta concentrando inoltre un gruppo di professionisti altamente specializzati in uno degli ambiti di ricerca più complessi, quello della migrazione di tutta la suite OCS dalla piattaforma nativa IBMi alla piattaforma Open. La sfida è quella di definire un approccio di "continuous porting" che consenta di mantenere una sola e unica code-base immediatamente portabile sulle due piattaforme IBMi e Open. Questo approccio consentirà infatti di azzerare gli impatti sui clienti esistenti non forzandoli al cambio di piattaforma, e sui loro collaboratori che potranno continuare ad operare con le

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

proprie competenze tecniche già acquisite. La migrazione su piattaforma Open renderà il Software cloud-ready e quindi distribuibile in cloud e non solamente in data center on premises, con conseguente potenziale efficientamento energetico. 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) misurati e alimentati al 100% da fonti di energia rinnovabili.

Sul mercato spagnolo la controllata Talento Mobile continua la ricerca nell'ambito dell'utilizzo di tecniche di AI⁵ per l'analisi delle immagini finalizzate al riconoscimento a distanza, al recupero di dati (OCR⁶), all'identificazione di comportamenti sospetti e fraudolenti.

Nel 2022 è stata completata 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 tasso di conversione, diminuendo altresì i costi di erogazione del credito e gli impatti ambientali legati allo spostamento dei clienti in filiale.

Roadmap per l'innovazione tecnologica

- 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, ma il perimetro continua ad allargarsi in base alle nuove esigenze e alle richieste dei clienti. Anche nel 2022 sono state aggiunte numerose nuove API.
- 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/UI⁷ rappresenta la nuova "faccia" dell'applicativo OCS completamente Web. Nel corso del 2022 il nuovo Front End è stato messo in produzione presso i principali clienti.
- 3.** Definizione di una nuova architettura di riferimento per le nuove applicazioni OCS. Si tratta di una architettura cloud native basata su micro-servizi, Kubernetes⁸ e altre tecnologie innovative, ma ormai affermate a livello

⁵ Artificial Intelligence.

⁶ Acronimo per Riconoscimento Ottico dei Caratteri.

⁷ 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.

⁸ Sistema open-source per automatizzare la distribuzione, il ridimensionamento e la gestione del software.

internazionale. OCS ha realizzato una piattaforma di Smart Lending, costruita interamente nel rispetto dei criteri della nuova architettura di riferimento. Tale piattaforma integra tutti i più moderni meccanismi di customer onboarding digitale (OCR, riconoscimento a distanza, ecc.) sviluppati dalla consociata spagnola Talento Mobile.

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 code base scritta in Cobol, ma di poterla ricompilare utilizzando un Cobol compatibile (Micro-focus Cobol) sulla nuova piattaforma. Il progetto prevede di rilasciare progressivamente i vari moduli di business della suite OCS (CQS, Credito al Consumo, Carte revolving, ecc.) a partire dalla fine del 2023.

5. 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. Nel corso del 2022 l'applicazione di Redo è stata installata in produzione presso un importante player.

6. Il 2022 ha visto poi un importante lavoro per la definizione dell'offerta Cloud/SaaS di OCS. L'obiettivo è 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.

7. Nel 2022 l'evoluzione tecnologica è andata di pari passo con l'evoluzione organizzativa, che ha visto il rafforzamento del reparto dedicato alle nuove tecnologie e la revisione dei processi aziendali nell'ottica della Qualità e della Sicurezza dei Dati. Revisione che è culminata nella Certificazione ISO 27001:2017 a metà di luglio.

Guardando ai trend gli investimenti in R&S sono in decisa crescita nel 2022 con un incremento del 25% sullo scorso anno sulla sola Capogruppo; la Roadmap Tecnologica e le attività di innovazione per la realizzazione di nuove soluzioni e piattaforme hanno subito una decisa accelerazione rispetto ai 24 mesi precedenti.

Nel 2022 il livello di spending in Ricerca & Sviluppo della sola OCS si attesta a € 7.5 milioni (€ 8.3 milioni a livello di Gruppo) portando la percentuale di R&S sui Ricavi al 21% (18% a livello di Gruppo); un livello di investimenti destinati alla crescita futura pari a circa 3 volte quello dei best-performer Europei del nostro settore. Investimenti di consolidamento delle posizioni di mercato, ma anche di espansione e riposizionamento, sia in Italia che in Spagna.

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

	UdM	Valore 2022	Valore 2021	Valore 2020	Valore 2019
Numero totale di progetti in ricerca e sviluppo	n.	24	32	26	26
Numero progetti di ricerca straordinari	n.	22	23	12	8
Percentuale di progetti straordinari sul totale dei progetti	%	92%	72%	46%	31%

Innovation projects

Sono 22 i progetti straordinari in corso nel 2022:

N.7: [Extraordinary Internal Processes/Tools](#);

N.10: [Extraordinary Back End](#);

N.5: [Extraordinary Front End & APIs](#).

Ammontare totale degli investimenti in ricerca e sviluppo

	UdM	Valore 2022	Valore 2021	Valore 2020	Valore 2019
Ammontare totale degli investimenti in ricerca e sviluppo	Euro	7.456.975	5.960.723	3.417.777	3.174.962

Investment in Innovation

Investimenti 2022: Euro 7.5 mln (ripartiti su 24 progetti), di cui Euro 6.9 mln, pari al **92%**, investiti su progetti straordinari.

Quota di reddito speso per la ricerca e lo sviluppo

	UdM	Valore 2022	Valore 2021	Valore 2020	Valore 2019
Differenza tra valore e costi di produzione	n.	8.471.184	10.511.386	9.365.359	9.545.000
Totale reddito speso/investito per ricerca e sviluppo	n.	7.456.975	5.960.723	3.417.777	3.174.962
Percentuale di reddito speso per ricerca e sviluppo	%	88%	57%	36%	33%

2.3 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 un'offerta di servizi sicura e migliore; 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 da OCS 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 conseguente 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 capacità/consumi. Le libertà lavorative usuali nel passato devono essere riparametrizzate 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. Tali impatti sono in continuo aumento in linea con il crescere del cyber crime.

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 iniziato il percorso per 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, 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, aggiornamento apparato Privacy.

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 rafforzare 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 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

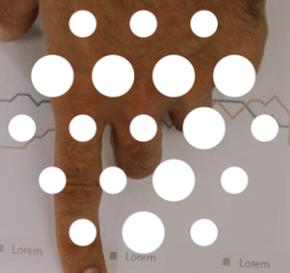
miglioramento continuo e all'apprendimento dagli eventi fattuali. A cadenze stabilite viene rivista in tale ottica.

Data Incidents

OCS, nel corso del passato triennio (2019-2022) **NON** ha ricevuto alcuna denuncia né rilevato alcuna fuga di dati.

Il percorso avviato 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 Stakeholders risultano imprescindibili nel processo di "Securizzazione" dell'azienda.



OCS

de-coding the future



CAPITOLO 3

**Una governance
responsabile come
base di
un'organizzazione
solida**



CAPITOLO 3

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 nominato un Data Protection Officer.

Nel corso del 2022 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di introdurre nell'organizzazione aziendale il Comitato di Sostenibilità, attribuendogli il compito di assistere la Governance nel promuovere e supervisionare l'integrazione delle misure di sostenibilità nelle politiche, strategie e pianificazioni di OCS, al fine di favorire lo sviluppo di una società sostenibile ed inclusiva, in linea con i principali Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 approvata dalle Nazioni Unite. La composizione del comitato, all'80% femminile, vede la presenza di 5 membri provenienti da area Finance, Human Resources, Marketing, Consulting e Innovation Technology, dando così spazio a tutte le aree aziendali nella diffusione di idee e promozione di obiettivi e attività.

La Società è soggetta a revisione legale dei conti da parte di PricewaterhouseCoopers SpA.

La composizione del Consiglio di Amministrazione

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 Le nostre linee guida ed i nostri impatti

[GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25]

Il Codice Etico di OCS definisce i valori e le responsabilità etico-sociali ai quali vogliamo ispirarci 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 diffusione e la Direzione si fa portavoce e guida del rispetto dei principi contenuti.

La società ha adottato il Modello organizzativo 231 in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 231/2001. Lo stesso 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. L'OdV, con il supporto delle funzioni interne, vigila sull'osservanza e rispetto delle norme, ricevendo e analizzando le segnalazioni di possibili violazioni.

La nostra società ha adottato un Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo la norma ISO 9001:2015 e della Sicurezza secondo la norma ISO 27001:2017.

Per OCS la sicurezza e il rispetto della privacy sono punti fondamentali, etici e socialmente responsabili che devono essere assunti come principi cardine di ogni relazione. Questo consente al cliente, e non solo, di riconoscere in noi un alto grado di fiducia e responsabilità nella gestione dei rapporti, per garantire la reputazione e la continuità operativa dell'azienda.

OCS ha strutturato un Sistema di gestione del Rischio volto alla definizione dei criteri per l'identificazione dei rischi, della loro probabilità e del loro effetto in termini di impatto sui processi aziendali. L'ERMF costruito rappresenta per OCS l'insieme delle linee guida e dei controlli che contribuiscono a mantenere l'organizzazione aziendale stabilmente orientata al perseguimento degli obiettivi di conformità a leggi e regolamenti, efficacia ed efficienza delle operazioni, e affidabilità delle informazioni. Nella tradizionale visione del rischio il ruolo del Risk Management era di valutare gli effetti dell'incertezza sugli obiettivi aziendali in senso stretto. La riflessione su come integrare le tradizionali valutazioni di rischio con aspetti legati alla sostenibilità ha portato all'analisi e mappatura dei rischi ESG all'interno dei framework di gestione del rischio aziendale. Con questa nuova visione i rischi non sono più legati al sistema chiuso tradizionale, ma il contesto di analisi è allargato ai valori ESG.

C&RSA¹

- Autovalutazione ed autodiagnosi del rischio
- Indagini periodiche con il manager di funzione per verificare a campione delle casistiche di processo;
- Comunicazione e reporting continuo all'OdV;
- Policy di gestione Reclami;
- Gestione Audit;
- Riesame della Direzione

La metodologia adottata mira a identificare i rischi e valutarne l'impatto attraverso l'utilizzo di una metrica qualitativa che permette una maggiore rapidità di esecuzione della valutazione stessa e consente di impostare con tempestività le eventuali azioni necessarie al contenimento o all'eliminazione del rischio e del suo impatto.

Per il monitoraggio delle azioni attuate da OCS sono previste delle interviste periodiche ai responsabili di funzione, accompagnate da un questionario di apprendimento del modello adottato. Nell'ultimo triennio (2020-2022) non si segnala alcun 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.

¹ C&RSA: Control & Risk self assesment; sistemi di autovalutazione dei rischi.

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);
- 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.

3.3 Etica e trasparenza

[GRI 3-3, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 205-3]

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 umane, professionali e commerciali a standard e principi condivisi e diffusi dalla Direzione Aziendale e nel rispetto della normativa vigente, evitando ogni forma di discriminazione.

A questo proposito, OCS ha adottato un Codice Etico ed un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.L. 231 ("Modello 231") in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 231/2001, sulla cui osservanza vigila l'Organismo di Vigilanza. 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.

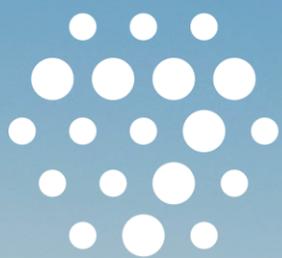
Inoltre, attraverso il processo della gestione Reclami e delle non Conformità, tutte le funzioni possono segnalare non conformità al Responsabile del Sistema di Gestione ("RSG"). Il responsabile del trattamento delle non conformità poi, insieme al Responsabile del Sistema di Gestione, valuterà l'opzione 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.

Le policies sono disponibili sulla Intranet aziendale; i Direttori ed i Responsabili di funzione si fanno portavoce dei principi aziendali e sono sempre disponibili per un confronto e un indirizzo in merito ad una condotta aziendale responsabile così come i membri dell'OdV.

Segnalazioni

Nel corso dell'ultimo triennio (2020-2022) **NON** sono sopraggiunti reclami e/o segnalazioni di non conformità.



OCS

de-coding the future

CAPITOLO 4

Le persone Il centro di OCS

CAPITOLO 4

Le persone: il centro di OCS

[GRI 3-3, GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-19, GRI 2-28, GRI 2-30, GRI 401-1, GRI 405-1, GRI 406-1, GRI 403-6, GRI 403-9, GRI 404-1, GRI 404-3]

4.1 Le nostre persone

OCS si propone di adottare comportamenti volti al rispetto di quei valori "base" che caratterizzano non solamente un'azienda ma, più generalmente, una comunità intenta a perseguire obiettivi comuni. Valori quali etica, onestà e rispetto delle persone sono parte integrante del pensiero aziendale e delle linee guida esplicitate in ogni occasione dal Management.

L'obiettivo principale che OCS si pone verso le proprie persone è quello di favorire una crescita congiunta nella convinzione che lo sviluppo individuale, sia in termini di conoscenze tecniche professionali che di Soft Skills, possa essere prodromica per una crescita complessiva dell'azienda.

In tal senso OCS si impegna a promuovere e a garantire la centralità della persona, 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 "squadra", dove il successo del reparto e dell'azienda è sempre preminente su quello individuale.

OCS4Growth

La crescita ed il percorso di trasformazione che abbiamo intrapreso dipendono **in modo determinante** dalla qualità dei professionisti che lavorano in OCS. Per questo abbiamo deciso di porre un'attenzione particolare sulle nostre persone, attraverso un programma definito OCS4Growth.

OCS4Growth è un "contenitore" ricco di programmi di sviluppo, retention e crescita per tutti gli OCSers.



OCS
Welfare Program



Education & Training
(Tecnica, Funzionale,
Manageriale)



Flexible
Working



Competitive
Benefits



Incentive &
Retention Programs

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 quella 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.

In tal senso OCS monitora e determina le azioni necessarie a soddisfare i bisogni dei propri dipendenti attraverso diversi strumenti.

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. Passaggio propedeutico anche alla definizione del piano salariale che ne costituisce diretta conseguenza.

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 in house-organ, OCS Flash. Periodico a mezzo del quale la Direzione aggiorna tutta la popolazione aziendale sui principali traguardi raggiunti ed obiettivi prefissati.

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.

Altre iniziative promosse da OCS per in relazione 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.

Monitoriamo l'efficacia dei programmi in essere:

- KPI per la formazione:
 - il numero medio di giornate di formazione
 - la percentuale di collaboratori che hanno fatto della formazione in corso d'anno;
- KPI per la selezione del personale: il numero di colloqui svolti confrontato con il numero di proposte di assunzione ed il numero di risposte positive;
- KPI per il Piano Salariale:
 - la percentuale delle persone interessate a:
 - aumento retributivo
 - premio Una-tantum
 - cambio di livello
 - valore percentuale medio dell'incremento salariale;
- KPI 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";
- KPI per il turnover: numero di dimessi suddiviso per genere, età, anzianità e scolarità;
- KPI 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.

L'organico è cresciuto fortemente nell'anno raggiungendo 236 unità, con un incremento del 15% normalizzando i dati dell'esercizio precedente dall'effetto dell'onboarding del personale della sede di Torino, incorporato con la fusione di Risorsa 400 a fine 2022. La dinamica dell'organico testimonia lo sforzo ed i risultati che la società sta raggiungendo; l'età media del personale si attesta a 39,5 anni, e la scolarità media si è alzata portando la percentuale dei dipendenti con titolo di Laurea al 67%; resta inalterata la distribuzione di genere (61% Uomini – 39% Donne) verso l'obiettivo di OCS del 50 - 50.

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.

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

Numero di dipendenti per tipologia contrattuale

Dipendenti per contratto	UdM	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di dipendenti	n.	152	84	236	105	61	166	89	52	141
Contratto a tempo Indeterminato	n.	152	84	236	105	61	166	89	52	141
Contratto a tempo Determinato	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Full-time	n.	151	64	215	105	46	151	89	38	127
Part time	n.	1	20	21	-	15	15	-	14	14

Numero di dipendenti per contratto e provenienza

Dipendenti per contratto e per provenienza	U d M	2022				2021				2020			
		IT	UE	Extra-UE	Totale	IT	UE	Extra-UE	Totale	IT	UE	Extra-UE	Totale
Numero di dipendenti	n.	225	1	10	236	163	1	2	166	138	-	3	141
Contratto a tempo Indeterminato	n.	225	1	10	236	163	1	2	166	138	-	3	141
Contratto a tempo Determinato	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Full-time	n.	205	1	9	215	148	1	2	151	124	-	3	127
Part time	n.	20	-	1	21	15	-	-	15	14	-	-	14

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

Numero totale dei lavoratori non dipendenti

Lavoratori non dipendenti ²	UdM	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di lavoratori non dipendenti	n.	3	2	5	7	3	10	1	2	3

² Nel dettaglio: 2022 | 4 tirocinanti + n. 1 Co.Co.Co; 2021 | 9 tirocinanti + 1 Co.Co.Co.; 2020 | 3 tirocinanti.

Turnover

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

Fascia di età	UdM	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	n.	14	8	22	9	5	14	12	5	17
30-50	n.	12	5	17	12	7	19	2	1	3
>50	n.	4	1	5	1	-	1	1	-	1
Totale	n.	30	14	44	22	12	34	15	6	21

Numero totale delle cessazioni per genere e fascia d'età

Fascia di età	UdM	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	n.	2	4	6	7	2	9	5	1	6
30-50	n.	5	4	9	-	2	2	-	1	1
>50	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	n.	7	8	15	7	4	11	5	2	7

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

Fascia di età	UdM	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	n.	5%	20%	10%	23%	11%	19%	16%	6%	13%
30-50	n.	7%	8%	7%	0%	5%	2%	0%	3%	1%
>50	n.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Totale	n.	5%	10%	6%	7%	7%	7%	6%	4%	5%

OCS intende operare favorendo la diversità e l'integrazione a tutti i livelli. Tutte le policies aziendali sono caratterizzate dall'assenza 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.

Episodi di discriminazione	UdM	2022	2021	2020
Numero incidenti di discriminazione	n.	-	-	-
Numero incidenti di discriminazione nei quali i dipendenti sono stati licenziati o sono oggetto di provvedimenti	n.	-	-	-
Numero totale episodi di discriminazione per cui i contratti con i partner sono stati sciolti	n.	-	-	-
Numero totale di cause legali legate ai casi di discriminazione	n.	-	-	-

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, si segnala tuttavia che 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 del Consiglio di Amministrazione per genere e fascia di età

Fascia di età	UdM	2022			2021			2020		
		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 del Consiglio di Amministrazione per genere e fascia di età

Fascia di età	UdM	2022			2021			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	n.	0%	-	0%	0%	-	0%	0%	-	0%
30-50	n.	14%	-	14%	14%	-	14%	14%	-	14%
>50	n.	86%	-	86%	86%	-	86%	86%	-	86%
Totale	n.	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%

Dipendenti per categoria, fascia di età e genere

Categorie aziendali	UdM	2022											
		<30			30 - 50			>50			Totale		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.				2		2	2	1	3	4	1	5
Quadri	n.				9	4	13	14	2	16	23	6	29
Impiegati	n.	40	20	60	62	44	106	23	13	36	125	77	202
Totale	n.	40	20	60	73	48	121	39	16	55	152	84	236

Categorie aziendali	UdM	2021											
		<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

Categorie aziendali	UdM	2020											
		<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

Percentuale dipendenti per categoria, fascia di età e genere

Categorie aziendali	UdM	2022									
		<30		30 - 50		>50		Totale			
		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale	
Dirigenti	n.	0%	0%	3%	0%	5%	6%	3%	1%	2%	
Quadri	n.	0%	0%	12%	8%	36%	13%	15%	7%	12%	
Impiegati	n.	100%	100%	85%	92%	59%	81%	82%	92%	86%	
Totale	n.	67%	33%	60%	40%	71%	29%	64%	36%	100%	

Categorie aziendali	UdM	2021								
		<30		30 - 50		>50		Totale		
		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	UdM	2020								
		<30		30 - 50		>50		Totale		
		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%

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.

La costante attenzione nei confronti del dipendente ha portato all'avvio di programmi di formazione di carattere non esclusivamente tecnico/professionale. 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. Il piano formativo che OCS mette a disposizione dei dipendenti è sfidante e ricco di opportunità, impegno che i dipendenti percepiscono come vantaggio offerto nel percorso personale e professionale. 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.

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 2022 prosegue il 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.

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.

L'azienda ha confermato nel 2022 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 estendendolo all'intera popolazione aziendale. Prosegue inoltre il 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, estesa a fine anno anche a tutti i membri del Comitato di Sostenibilità. 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.

Formazione erogata 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;
- EF – Corsi on-line per l'approfondimento della lingua Inglese;
- Formazione tecnica su prodotti e linguaggi di ultima generazione.

Formazione

Ore di formazione per categoria professionale

Categoria professionale	UdM	2022		
		Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	h	18	21	39
Quadri	h	419	166	585
Impiegati	h	1.445	858	2.303
Totale	h	1.882	1.044	2.926

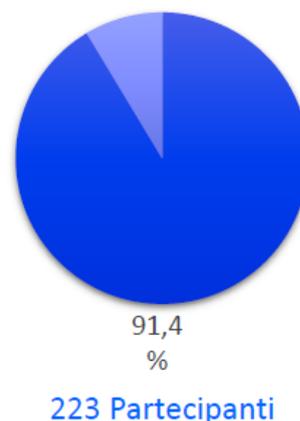
Ore medie di formazione

Categoria professionale	UdM	2022		
		Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	h	4	21	8
Quadri	h	18	28	20
Impiegati	h	12	11	11
Totale	h	12	12	12

Da tre anni OCS conduce all'inizio dell'estate una **indagine di clima**: mezzo con il quale l'azienda chiede al dipendente il proprio parere su tematiche di attualità, riguardanti la vita aziendale. La consuntivazione dei risultati viene pubblicata online nella rete Intranet aziendale disponibile a tutti i dipendenti ed a ciascun Direttore di Funzione viene messo 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.

Questo anno i risultati della survey hanno permesso un confronto più aderente con quelle precedenti alla luce delle variazioni organizzative intercorse nel 2022 con l'assunzione di 48 nuovi colleghi e con l'inserimento in organico degli ex-Risorsa400. Il dato di partecipazione è stato molto significativo con una adesione superiore al 91% della popolazione. Il livello di adesione ed il rating complessivo dimostrano positività e voglia di migliorare, tutti insieme, la nostra azienda. Questo ci deve invogliare a fare più, e meglio, per il futuro.

Participation



La Survey ha proposto 50 domande chiuse sui temi:

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| ➤ Employees engagement | ➤ Performance management |
| ➤ Vision & Strategy | ➤ Accountability |
| ➤ Brand reputation | ➤ Ethical practices |
| ➤ Management leadership | ➤ Inclusion & Respect |
| ➤ Innovation | ➤ Sustainability |
| ➤ Communication | ➤ Performance enablement |
| ➤ Customer focus | ➤ People development |
| ➤ Manager effectiveness | ➤ Pay & Reward |
| ➤ Teamwork & Collaboration | ➤ Intent to stay |

Sono inoltre state somministrate due domande aperte volte a raccogliere idee e proposte secondo una logica bottom-up.

Alla richiesta dei valori ritenuti fondamentali per OCS la risposta ha indicato in modo più che evidente in "competenza, disponibilità ed orientamento alla soluzione" quelli più importanti.

Alle persone di OCS sono stati inoltre richiesti i fattori più determinanti per raggiungere un work life balance coerente con l'evoluzione degli ultimi anni in termini di tecnologia, esigenze e diritti. Le risposte hanno indicato principalmente le seguenti iniziative: Smart Working, orario flessibile e settimana corta.

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.

4.3 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.

Partendo dai temi emersi nel corso dell'ultima Survey citiamo in primis l'orario di lavoro che 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 deciso 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.

OCS mette a disposizione delle proprie persone 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.

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 2020-2022.

In applicazione della legge 81/2008 la Società ha redatto, in collaborazione con un RSPP esterno, un documento di valutazione dei rischi per tutte le sedi (Brescia, Milano e Torino) nel quale vengono indicati tutti i rischi e le procedure da adottare per la salvaguardia dei lavoratori.

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

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.

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.

4.4 Il rapporto con la comunità

OCS è da sempre vicina al territorio ed ai giovani che intendono prepararsi per entrare nel mondo del lavoro attraverso partnership con Università ed Istituti scolastici. 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. Una collaborazione che nasce con l'obiettivo di formare i futuri protagonisti della trasformazione digitale in atto nel mondo in cui operiamo, accelerandola.

Nel 2022 OCS ha deciso di aderire al progetto promosso dalla Fondazione Don Gino Rigoldi "Borse di Studio Gian Franco De Martini" a sostegno della formazione universitaria per giovani che, per motivi sociali o economici hanno poche possibilità di progettare il proprio futuro.

Questo progetto prevede un supporto a 360° per i giovani beneficiari; formazione e crescita, sviluppo di soft skills e sostegno economico affiancati da un programma di mentoring con professionisti impegnati nell'accompagnare i ragazzi nel percorso Universitario attraverso la motivazione ed il supporto per il raggiungimento degli obiettivi.

In particolare, una persona OCS ha deciso di divenire parte attiva in questo progetto e rendersi disponibile nell'accompagnare un ragazzo in questo percorso come Mentor per 5 anni.



OCS

de-coding the future

CAPITOLO 5

Il nostro impegno nei confronti dell'ambiente

CAPITOLO 5

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 OCS, l'utilizzo responsabile delle risorse energetiche, finalizzato alla riduzione e ad una gestione efficiente dei consumi è un fattore determinante. Per questo si impegna a dirigere le proprie attività di business con una particolare attenzione all'ambiente, contribuendo alla diffusione della cultura della sostenibilità, nel rispetto delle generazioni future.

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 delle tre sedi, dagli impianti di raffreddamento e riscaldamento delle sedi, nonché dai consumi delle flotte aziendali, anche se la possibilità di lavorare in smart-working, garantita per il 100% dei 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; **per il 2022 è stato ottenuto il certificato di Garanzia di Origine (GO)**. 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. **Nel 2022 sono state ordinate esclusivamente auto ibride!**

Dal 2022 OCS ha aderito ad un progetto di DKV per la compensazione delle emissioni delle auto aziendali **ottenendo per il 2022 la certificazione "DKV Green myclimate"**. Con questo progetto le emissioni di CO₂ legate al parco auto aziendale sono completamente compensate attraverso investimenti in progetti certificati di protezione del clima.

Nel corso del 2022 OCS ha avviato i lavori per la certificazione ISO 14001:2015, ottenuta nel corso del 2023, ed ha redatto e pubblicato una policy ambientale che include 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 ha programmato e sottoscritto il contratto per lo spostamento delle infrastrutture in cloud entro la fine del 2023, scelta che porterà 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 (2020-2022).

Consumi di energia	UdM	2022	2021	2020
Energia diretta				
Metano	m3	0	0	0
Biogas	m3	0	0	0
Benzina (per autotrazione)	L	15.698	9.075	4.640
Gasolio (per autotrazione)	L	9.019	9.514	8.242
Gas Naturale (per autotrazione)	L	0	0	0
GPL (per autotrazione)	L	0	0	0
Energia indiretta				
Teleriscaldamento	MWh	339	342	215
Energia elettrica	MWh	272	256	258
<i>di cui da fonti non rinnovabili</i>	MWh	0	0	116
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	MWh	272	256	142
<i>% fonti rinnovabili</i>	MWh	100%	100%	55%

Consumi di energia in GJ	UdM	2022	2021	2020
Energia diretta				
Metano	GJ	0	0	0
Biogas	GJ	0	0	0
Benzina (per autotrazione) ¹	GJ	403	290	148
Gasolio (per autotrazione) ²	GJ	565	343	297
Gas Naturale (per autotrazione)	GJ	0	0	0
GPL (per autotrazione)	GJ	0	0	0
Energia indiretta				
Teleriscaldamento	GJ	1.220	1.230	775
Energia elettrica ³	GJ	978	921	931
<i>di cui da fonti non rinnovabili</i>	GJ	0	0	418
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	GJ	978	921	512
Totale proveniente da fonti di energia non rinnovabile	GJ	0	0	418
Totale proveniente da fonti di energia rinnovabile	GJ	978	921	512

Emissioni	UdM	2022	2021	2020
Emissioni dirette (Scope 1)				
Metano	tCO2e	0	0	0
Biogas	tCO2e	0	0	0
Benzina (per autotrazione) ⁴	tCO2e	34	21	11
Gasolio (per autotrazione) ⁵	tCO2e	23	25	22
Gas Naturale (per autotrazione)	tCO2e	0	0	0
GPL (per autotrazione)	tCO2e	0	0	0
TOTALE	tCO2e	46,49	46	33
Emissioni indirette (Scope 2)				
Teleriscaldamento	tCO2e	31	40	37
Energia elettrica (location based) ⁶	tCO2e	124	81	81
Energia elettrica (market based) ⁷	tCO2e	0	0	53
Totale (location based)	tCO2e	155	121	118
Totale (market based)	tCO2e	31	40	90

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

² Si veda nota precedente.

³ Fattore di conversione utilizzato: 3,6 GJ/MWh.

⁴ Fonte dei fattori emissivi: Tabella parametri standard nazionali (<https://www.assolombarda.it/servizi/ambiente/informazioni/ets-tabella-parametri-standard-nazionali>).

⁵ Si veda nota precedente.

⁶ Fonte dei fattori emissivi: Terna, Confronti internazionali 2019, pag. 153.

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

5.2 La gestione dei rifiuti

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

OCS è sensibile e attenta al contenimento dei 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 per 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 stato concluso nel 2022 il processo di eliminazione della plastica monouso nelle aree break. 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.

OCS, nell'ottica della "digital transformation" e della sostenibilità, dal 2022, ha deciso di dotarsi di una piattaforma digitale per la gestione delle riunioni degli organi di Governance.

Lo strumento scelto ha permesso di eliminare la carta e di aumentare la sicurezza nella condivisione dei documenti: questi ultimi, infatti, non sono più trasmessi tramite comunicazione e-mail, ma vengono resi accessibili in maniera protetta attraverso la piattaforma, che è certificata ISO 27001; i documenti sono inoltre classificati in base al livello di riservatezza con apposita etichetta.

Nel 2022 è iniziato un processo di valutazione dei diversi flussi documentali del Sistema di Gestione e processi di archiviazione, col fine di ottimizzare i processi e ridurre il consumo di carta. Inoltre, dove non è stato possibile eliminare del tutto la carta è stato deciso di utilizzare carta riciclata.

Rifiuti per tipologia	UdM	2022	2021	2020	2019	Tipologia
PERICOLOSI:	t	0	0	0	0,09	
- di cui <u>non</u> destinati a smaltimento	t	0	0	0	0	
- di cui destinati a smaltimento	t	0	0	0	0,09 ⁸	160213*, 160215*
NON PERICOLOSI:	t	0	0	0	0,22	
- di cui <u>non</u> destinati a smaltimento	t	0	0	0	0	
- di cui destinati a smaltimento	t	0	0	0	0,22 ⁹	160216, 160214
Totale rifiuti	t	0	0	0	0,31	

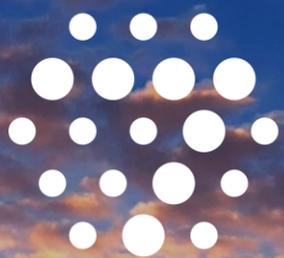
I prossimi passi:

- A marzo 2023 sono state installate presso la sede di Brescia colonnine per la ricarica elettrica dei veicoli
- A luglio 2023 è stata ottenuta la certificazione ISO 14001:2015
- Spostamento delle infrastrutture in cloud entro la fine del 2023
- Nel 2023 è prevista la revisione del sistema di domotica che gestisce il funzionamento degli impianti della sede di Brescia per l'ottimizzazione e riduzione dei consumi di energia elettrica
- Ocs prevede di sottoscrivere nel 2023 contratto per il noleggio di stampanti multifunzione che favoriranno l'ottimizzazione dei processi di stampa facendo maggior ricorso alla gestione elettronica della documentazione al fine di minimizzare il consumo di carta
- A febbraio 2023 è stata completata la dismissione della plastica monouso in tutte le sedi
- A luglio 2023 è stata introdotta la figura del Mobility Manager; OCS vuole promuovere la mobilità sostenibile incentivando un progressivo cambiamento nelle abitudini di spostamento casa-lavoro, facendo emergere da un lato l'opportunità di risparmio economico per le persone di OCS, e dall'altro puntando alla riduzione del ricorso all'uso del veicolo privato per ridurre l'impatto delle proprie persone sul traffico e sull'ambiente.

Gli impegni ed obiettivi delineati sono riconosciuti anche negli ambiti delle certificazioni di Corporate & Social Responsibility, quali la Certificazione Ecovadis, in cui OCS ha ottenuto la medaglia di bronzo nel 2022. Il Sustainability Rating è stato assegnato sulla base di quattro macro-temi: ambiente, pratiche lavorative e diritti umani, etica e acquisti sostenibili.

⁸ Comprende: componenti rimosse da apparecchiature pericolose, ossia RAM, processori e schede; batterie al litio da PC.

⁹ Comprende: apparecchiature fuori uso e non pericolose, ossia PC e Server; Monitor e TV.



OCS

de-coding the future

CAPITOLO 6

Creazione di valore e catena di fornitura responsabile

CAPITOLO 6

Creazione di valore e catena di fornitura responsabile

6.1 Sostenibilità e performance economiche: il binomio vincente

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

OCS nel 2022 ha confermato la positiva traiettoria, pur in un contesto complesso e decisamente più turbolento di quanto – ad inizio 2022 – ci si potesse aspettare: la crescita dell'inflazione, il conseguente aumento repentino dei tassi di interesse e l'incertezza generata dal conflitto in Ucraina hanno generato volatilità, complessità e cautela negli operatori economici, rallentando le decisioni di investimento ed incidendo sulle scelte dei consumatori.

Nonostante questo, OCS ha continuato il suo percorso di evoluzione e trasformazione, crescendo per dimensione e rilevanza nel mercato del Consumer Lending, procedendo con determinazione nella evoluzione della offerta, nella promozione commerciale e nella transizione tecnologica, imprimendo una accelerazione ulteriore sui temi delle nuove piattaforme rivolte ai clienti finali degli Istituti Finanziari e della evoluzione verso il Cloud.

La decisa presa di coscienza da parte di tutti gli operatori circa la potenzialità del digitale per rispondere alla discontinuità che caratterizza questo periodo storico 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.

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.

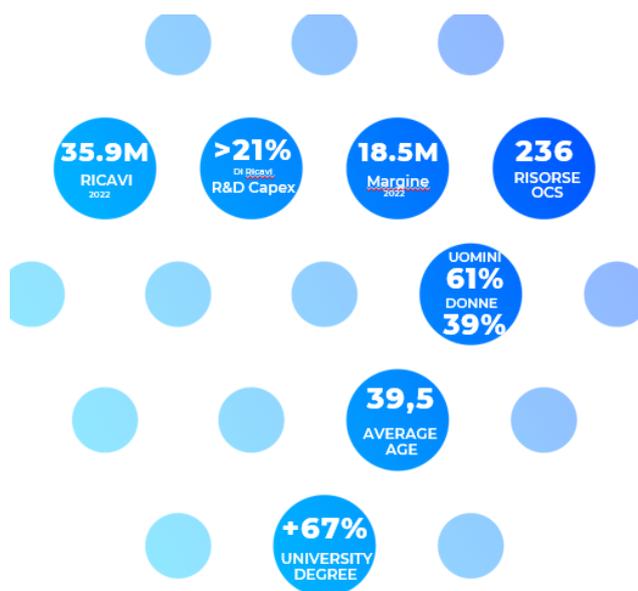
Gli obiettivi di crescita si combinano inoltre con la consapevolezza di agire in un contesto in cui l'impatto reputazionale è fortemente condizionato dal proprio posizionamento in termini di sostenibilità. Per questo OCS ha portato avanti nel 2022 diverse iniziative per rafforzare il proprio impegno 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.

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 € 30.5 milioni del 2021 a € 35.9 nel 2022, 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 ammonta ad € 8.5 milioni, rispetto ai € 10.5 milioni nel 2021, con un'incidenza sui ricavi del 24% confermando i livelli storici di eccellenza della Capogruppo nonostante l'assorbimento delle naturali inefficienze riscontrate per la notevole crescita dell'organico nel corso dell'esercizio. I costi per il personale dipendente pari a € 17.8 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.

OCS è stato anche Main Partner di Credito al Credito, il convegno annuale promosso da ABI in collaborazione con Assofin dedicato al credito a imprese e famiglie. Tra i partecipanti, il nostro CEO, Gianni Camisa ha tenuto uno speech incentrato su come i Big Data, Analytics e Intelligenza Artificiale stiano trasformando i processi del settore del credito.

Principali voci di Conto Economico	Valore 2022	Valore 2021	Valore 2020
Valore della produzione	43.433	36.514	30.614
RICAVI	35.853	30.494	27.110
ATTIVITA' REALIZZATE INTERNAMENTE	7.457	5.961	3.418
ALTRI RICAVI E PROVENTI	123	60	87
Costi della produzione	34.962	26.003	21.249
COSTI PER SERVIZI	6.038	4.207	2.228
COSTO DEL LAVORO	17.786	12.101	9.987
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	9.976	9.291	8.687
ALTRI COSTI OPERATIVI	1.162	404	348
<i>Di cui eventuali erogazioni, collaborazioni, liberalità*</i>	17	7	11
Differenza tra valore e costi di produzione	8.471	10.511	9.365
Proventi e oneri finanziari	-7.911	-6.942	-6.639
PROVENTI FINANZIARI	31	6	17
ONERI FINANZIARI	-7.942	-6.948	-6.656
Risultato prima delle imposte	560	3.569	2.726
IMPOSTE	-87	-323	14.045
Utile (Perdita) dell'esercizio	473	3.246	16.771

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 2022	Valore 2021	Valore 2020
Ricavi d'esercizio	43.310	36.455	30.527
Altri ricavi	123	60	87
Proventi finanziari e interessi	31	6	17
Valore economico generato	43.464	36.521	30.631
Valore economico per i fornitori (Costi operativi riclassificati)	7.183	4.604	2.565
Valore economico per i dipendenti	17.786	12.101	9.987
Valore economico per la Pubblica Amministrazione	87	323	-14.045
Valore economico per gli azionisti			
Valore economico per i finanziatori	7.942	6.948	6.656
Valore economico per la collettività	17	7	11
Valore economico distribuito	33.015	23.984	5.173
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	9.976	9.291	8.687
Risultato d'esercizio destinato a riserve	473	3.246	16.771
Valore economico trattenuto	10.449	12.537	25.458

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 state numerose: la partnership con l'inglese Divido e la partecipazione in ottica industriale all'aumento di capitale di Datrix, l'acquisizione di Risorsa 400 e della fintech Redo, confermano la vitalità della società e la sua volontà di rispondere tempestivamente al bisogno di accelerazione digitale degli operatori del settore. Nel 2022 l'investimento è continuato, per un totale di € 8.2mln:

- Acquisizione, avvenuta in data 22 luglio 2022 della quota del 30% di Talentomobile SL;
- Pagamento delle PUT option esercitate in data 2 gennaio 2022 dai soci di minoranza, e perfezionate in data 23 febbraio 2022, per l'acquisto delle quote del 14% di Redo Srl e di Redo Distribution Srl.
- Incorporazione di Risorsa 400 Srl avvenuta con effetti giuridici al 5 dicembre 2022 e con effetti fiscali e contabili al 1° gennaio 2022.

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, investendo in nuove soluzioni e know-how anche attraverso l'acquisizione di startup e nuovi talenti.

Nel presente contesto, in rapida trasformazione, i nostri clienti 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.

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 raccogliergli 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 c'è il coinvolgimento di questi ultimi a Convention annuali e webinar per una condivisione chiara e puntuale dei risultati e degli obiettivi futuri. L'OCS Summer Experience 2022 ha voluto sottolineare l'innovazione del business di OCS, scegliendo una location tanto cara a uno dei più grandi geni dell'umanità: Leonardo da Vinci, grande scienziato, inventore e artista italiano. Nella cornice della Vigna di Leonardo e della Casa degli Atellani, i nostri ospiti hanno potuto rivivere i momenti milanesi dell'artista, toccando con mano il suo genio e osservando da vicino le sue meraviglie. Come Leonardo si è fatto precursore dei tempi, così OCS intende mantenere lo sguardo rivolto al futuro del settore in cui opera. Il coinvolgimento dei clienti nelle azioni e nelle idee di futuro di OCS è un punto cardine dello sviluppo del nostro business e crediamo che anche attraverso iniziative di questo tipo il cliente riconosca di avere la sua centralità all'interno del nostro sistema aziendale.

In questo momento doveroso è un confronto ed una riflessione su come le nuove tecnologie influenzano ed influenzeranno il modo di erogare il credito. I nostri Clienti, insieme a noi, si troveranno ad affrontare sfide che, per essere superate e vinte, richiederanno il disegno di nuove modalità di interazione con i clienti: esistono new players come challenger e digital banks che hanno cambiato le modalità di erogazione e il paradigma di servizio. Siamo convinti che, con un target chiaro e definito, le potenzialità degli strumenti digitali alimentati da engine di AI e Advanced Analytics vadano sfruttate per ridisegnare il paradigma del rapporto banca/cliente.

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.

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, video-conferenze 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 2022, 2021 e 2020.

Customer Satisfaction – 2022

Aree di valutazione ¹	Categorie 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
Affidabilità	0,0%	0,0%	11,0%	49,0%	40,0%
Competenze prodotto	0,0%	0,0%	4,0%	42,0%	54,0%
Problem Solving	0,0%	2,0%	24,0%	47,0%	27,0%
Proattività	0,0%	15,0%	42,0%	27,0%	16,0%
Innovazione di prodotto	0,0%	16,0%	52,0%	33,0%	0,0%
Rispetto delle scadenze	0,0%	2,0%	15,0%	56,0%	27,0%
Flessibilità	2,0%	15,0%	36,0%	38,0%	9,0%
Percentuale media	0,3%	7,1%	26,3%	41,7%	24,7%

Nel 2022 sono stati presi in considerazione nuovi parametri per valutare la Client Satisfaction. In termini di Open Innovation e cioè collaborazione con altre realtà per arricchire e migliorare l'esperienza dei nostri clienti, un esempio fra tutti è il progetto sulla "Cloud Transformation" che ha portato all'organizzazione dell'evento "Cloud Transformation nel settore bancario: a che punto siamo?". L'evento ha riscosso molto successo tra i nostri clienti, con un'affluenza di più del 70% delle persone invitate ed un alto indice di gradimento.

Customer Satisfaction – 2021

Aree di valutazione	Categorie 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	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 (<i>ex innovazione</i>)	0,0%	31,8%	40,9%	27,3%	0,0%
Innovazione tecnologica (<i>ex innovazione</i>)	4,4%	34,8%	39,1%	17,4%	4,4%
Open Innovation (<i>ex innovazione</i>)	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%

¹ Si sottolinea che la survey di customer satisfaction avviata nel 2022 ha visto una riorganizzazione parziale delle aree di valutazione rispetto al 2021.

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%

Customer Satisfaction – 2020

Aree di valutazione	Categorie 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 3-3, GRI 2-6, GRI 204-1]

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. Abbiamo inoltre intrapreso un percorso per la condivisione con i fornitori dei principi di responsabilità sociale; per questo, alla procedura di qualifica e valutazione annuale è stato integrato, per i fornitori critici e per quelli maggiormente significativi, un questionario sui temi ESG. L'obiettivo è quello di ingaggiare maggiormente i fornitori in un percorso virtuoso basato su principi etici e di sostenibilità.

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 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.

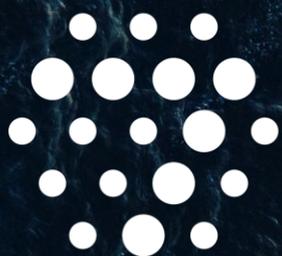
Infine, nell'ambito di tutti gli appalti di lavoro, vengono richiesti alle ditte appaltatrici tutti i documenti necessari per la verifica preliminare di conformità tecnico-professionale con le procedure interne e di conformità legislativa in tema di salute e sicurezza secondo i requisiti del Testo Unico 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	2022	2021
Totale numero fornitori	n	232	200
Numero di fornitori locali	n	180	155
Budget di approvvigionamento speso totale	euro	7,6m	5,3m
Budget di approvvigionamento speso per fornitori locali	euro	6,4m	4,5m
Percentuale di fornitori locali	%	77,6	77,5
Percentuale di spesa locale	%	84,2	84,9

Valore delle forniture	UdM	2022	2021
Valore totale delle forniture	€	7,6m	5,3m
Fornitori di materie prime	€	0,6m	0
Fornitori di servizi tecnici	€	3,9m	2,6m

Fornitori e imprese terze	UdM	2022	2021
Numero medio all'anno di dipendenti delle imprese Terze che lavorano per OCS	n.	5	4
Fatturato corrisposto alle imprese terze	€	104k	83k



OCS

de-coding the future

CAPITOLO 7

Nota Metodologica

Nota metodologica

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

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 rappresenta il secondo 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 1° gennaio 2022 e 31 dicembre 2022. Laddove disponibili sono stati inseriti anche i dati dei due anni precedenti (2021 e 2020) a fini esclusivamente comparativi.

Le informazioni presentate nel Bilancio sono state definite assumendo come riferimento metodologico i "GRI Sustainability Reporting Standards", aggiornati al 2022, 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 secondo esercizio di rendicontazione volontaria OCS ha provveduto ad aggiornare l'analisi in base alle nuove metodologie per l'individuazione e la valutazione dei temi di sostenibilità, dell'analisi degli impatti e della definizione della materialità.

L'individuazione dei temi rilevanti è stata effettuata 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. Il Comitato ESG di OCS ha inoltre avviato una ricognizione interna degli impatti generati dalle proprie attività di business al fine di individuare e prioritizzare i temi materiali.

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 15/11/2023.

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



OCS

de-coding the future

CAPITOLO 8

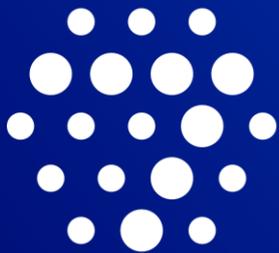
GRI content index

GRI Content Index

GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link
Informativa generale		
Statement of use	<i>OCS S.p.A. has reported with reference to the GRI Standards for the period from 01-01-2022 to 31-12-2022</i>	65
2-1	Dettagli dell'organizzazione	4, 17-18
2-2	Soggetti inclusi nel reporting di sostenibilità dell'organizzazione	65
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e contatto per le informazioni	65
2-6	Attività, catena di fornitura e altre relazioni commerciali	5, 17-18, 62-63
2-7	Dipendenti	34-40
2-8	Lavoratori che non sono dipendenti	37
2-9	Struttura e composizione della governance	29
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	29
2-11	Presidente del più alto organo di governo	29
2-19	Politiche di remunerazione	29, 35
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sostenibilità	2
2-23	Policy aziendali	30
2-24	Integrazione delle policy aziendali	30
2-25	Gestione degli impatti negativi	31-32
2-26	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	32-33
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	32-33
2-28	Adesione ad associazioni	56
2-29	Approccio allo Stakeholder Engagement	7-9
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	39

GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link
TEMI MATERIALI		
3-1	Processo per determinare i temi materiali	9
3-2	Lista dei temi materiali	10
Innovazione e tecnologia		
3-3	Gestione del tema materiale	19-22
Non GRI	Progetti straordinari e investimenti in Ricerca & Sviluppo	22-26
Sicurezza informatica e Compliance normativa		
3-3	Gestione del tema materiale	26-28
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdite dei dati dei clienti	28
Anticorruzione ed Etica		
3-3	Gestione del tema materiale	32-33
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	33
Attenzione verso i dipendenti		
3-3	Gestione del tema materiale	34-36
401-1	Nuove assunzioni e turnover	38
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	46-47
403-9	Infortuni sul lavoro	46
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	43
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono valutazione periodica delle performance	45
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	37-41
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	39
Responsabilità ambientale		
3-3	Gestione del tema materiale	49-50, 52
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	50-51
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	51
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	51
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	53
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	53
306-3	Rifiuti prodotti	53
Performance ed impatti economici		

3-3	Gestione del tema materiale	54-57
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	56-57
Relazione con i clienti		
3-3	Gestione del tema materiale	58-60
Non GRI	Customer satisfaction	61-62
Responsabilità nella catena di fornitura		
3-3	Gestione del tema materiale	62-63
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	63



OCS
de-coding the future