



OCS

de-coding the future

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

Sommario

Lettera agli Stakeholders.....	2
CAPITOLO 1.....	4
Identità aziendale	4
CAPITOLO 2	9
L'approccio alla sostenibilità.....	9
2.1 Come affrontiamo i Temi Materiali.....	10
CAPITOLO 3	15
Adesione agli SDGs.....	15
CAPITOLO 4	19
Adesione UN Global Compact	19
CAPITOLO 5	22
Innovazione, sicurezza e tecnologia	22
5.1 Un partner affidabile.....	23
5.2 Innovazione e tecnologia: innovare e progettare il futuro	24
5.3 La sicurezza informatica al primo posto	31
CAPITOLO 6.....	34
Unagovernance responsabile	34
CAPITOLO 6.....	35
6.1 La struttura della governance.....	35
6.2 Le nostre linee guida ed i nostri impatti.....	36
CAPITOLO 7	41
Le persone: il centro di OCS	41
7.1 Le nostre persone.....	42
7.2 La formazione e l'ascolto dei dipendenti	49
7.3 Well-being come pilastro aziendale	52
7.4 Il rapporto con la comunità.....	55
CAPITOLO 8	57
Il nostro impegno nei confronti dell'ambiente	57
8.1 Software, energia ed emissioni.....	58
8.2 La gestione dei rifiuti.....	62
CAPITOLO 9	65
Creazione di valore e catena di fornitura responsabile.....	65
9.1 Sostenibilità e performance economiche: il binomio vincente	66
9.2 La relazione con i nostri clienti	71
9.3 Approvvigionamento responsabile e rapporti con il fornitore	75

Signori Stakeholders,

Il percorso di OCS verso in futuro più sostenibile, intrapreso su base volontaria a partire dalla redazione del Piano di Sostenibilità e dalla pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità 2021, gioca ormai un ruolo chiave nella definizione delle strategie del Gruppo.

Come vedrete sfogliando questo documento, è continuato il nostro approccio strategico alle tematiche sociali, ambientali e di governance, in un 2023 ricco di grandi soddisfazioni, consolidando il percorso di evoluzione e trasformazione ed ampliando dimensione e importanza nel mercato italiano ed internazionale e raggiungendo risultati eccellenti nonostante le sfide in un contesto globale influenzato da eventi macroeconomici e geopolitici difficili.

Il successo di OCS nasce non solo dai principi fondamentali su cui si basa, ma soprattutto dalle persone che ne fanno parte e dalla loro capacità di interpretarli con coerenza e spirito innovativo. Dedizione, professionalità, innovazione, integrità, attenzione al cliente e rispetto per le persone, la loro unicità e diversità sono i valori che guidano il nostro lavoro ogni giorno.

L'etica di OCS da anni abbraccia una visione sempre più sostenibile, guidata dal desiderio di creare un futuro migliore. Attraverso un costante impegno nella sensibilizzazione dei nostri dipendenti e grazie al supporto e alla partecipazione attiva di tutta la squadra, stiamo seguendo la Roadmap del piano di sostenibilità riuscendo ad ottenere traguardi significativi. L'eliminazione della plastica monouso, l'utilizzo di energia 100%, rinnovabile e l'ottenimento della Certificazione ISO 14001:2015, oltre che la "Medaglia d'Oro" EcoVadis sono solo alcuni degli obiettivi concreti raggiunti.

Le sfide che ci troviamo ad affrontare sono molteplici e tortuose. Accoglierle nella maniera corretta è cruciale per il nostro progresso, poiché adattarsi ai cambiamenti del contesto attuale è una necessità. In questo scenario, la crescita e l'evoluzione dell'intelligenza artificiale offrono un'opportunità senza precedenti.

Parallelamente, il cloud sta assumendo un ruolo sempre più centrale, con investimenti significativi nelle energie rinnovabili per alimentare e raffreddare i data center, oltre all'ottimizzazione dei codici software secondo i principi del green coding.

L'utilizzo del cloud ha inoltre reso possibile la realizzazione di progetti di open banking, come ad esempio le soluzioni API-based, e ha favorito l'adozione di architetture applicative modulari, che consente a banche e istituti di finanziamento di innovare il loro approccio al mercato in modo più flessibile e adattabile rispetto al passato.

Per affrontare queste sfide, OCS ha investito nello sviluppo di soluzioni basate su questa tecnologia, integrando l'AI per l'automazione dei processi di business.

Al compimento dei 40 anni di OCS, possiamo affermare con orgoglio che, grazie alla partecipazione attiva di ogni singolo membro della nostra comunità aziendale, ci sentiamo soddisfatti dei successi raggiunti. Questi traguardi, frutto del nostro impegno collettivo e della nostra passione, meritano di essere condivisi con tutti voi, lettori.

In questo Bilancio di Sostenibilità, documento che per noi riveste un ruolo di grande importanza strategica per la condivisione della nostra visione per un futuro più sostenibile, desideriamo non solo riflettere sui risultati ottenuti, ma anche esprimere la nostra fiducia nel futuro.



OCS

de-coding the future

CAPITOLO 1

Identità aziendale

Identità aziendale

[GRI 2-1, GRI 2-6]

OCS S.p.A. con unico azionista (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. OCS opera principalmente in Italia e tramite le controllate Talentomobile SL e Talento Latam anche in Spagna e Messico.

Con una chiara visione sul futuro ed un ampio ventaglio di competenze, da quasi 40 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	
2023	 Certificazione ISO 14001:2015  Sustainability Rating ECOVADIS 2023 - Gold Medal	 Modulo Smart Lending  Modulo OCS AI	

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.

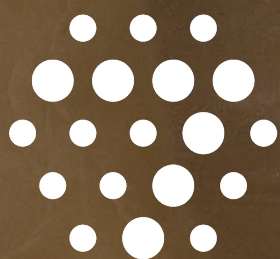
Le nostre persone agiscono in modo responsabile e sono al centro della nostra proposta di valore.

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.



OCS

de-coding the future

CAPITOLO 2

L'approccio alla sostenibilità

CAPITOLO 2

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.

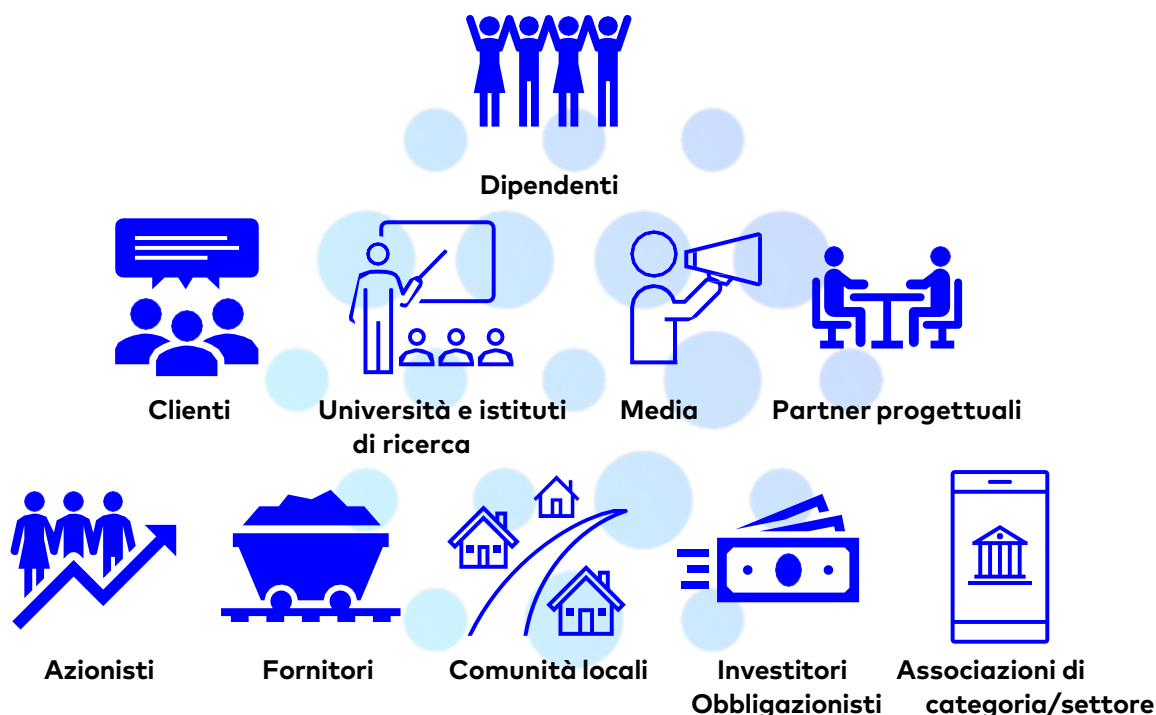
Per raggiungere gli obiettivi prefissati è stata organizzata una governance aziendale in grado di gestire e accompagnare il cambiamento. OCS ha identificato un gruppo di lavoro interno responsabile dell'esecuzione delle attività progettuali dedicate alla sostenibilità. Da novembre 2022 è presente un Comitato di Sostenibilità con lo scopo di guidare 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.

2.1 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	- Progetto Leadership Manifesto, gruppi di lavoro supportati da consulenti esterni per proporre le migliori e più efficaci soluzioni alle tematiche emerse nel corso degli OCS Talks. - 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	- Assegnazione di un Account Manager ad ogni cliente per assicurare piena conoscenza della specifica realtà operativa ed agevolare la continuità di dialogo e la creazione di nuove opportunità di business. - Survey annuale ai propri clienti (includendo anche qualche prospect) per verificare il livello di soddisfazione sul proprio operato e l'immagine che il cliente ne ha dall'esterno.
Università e istituti di ricerca	- 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	• 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 definita con riferimento al concetto di doppia materialità definita dai 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	La non corretta gestione di una crescita sostenibile potrebbe causare il mancato soddisfacimento delle aspettative dei principali stakeholders. (potenziale/negativo) La non corretta gestione della fiscalità potrebbe causare la mancata e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte. (potenziale/negativo)
	Responsabilità nella catena di fornitura	Valutazione inadeguata dei fornitori col rischio di utilizzare fornitori che non garantiscono i livelli qualitativi richiesti e poco attenti alle tematiche ESG. (potenziale/negativo) Partnership con cui raggiungere e mantenere standard di qualità elevati nei servizi resi ai clienti. (effettivo/positivo)
	Anticorruzione ed Etica	Il verificarsi di un episodio di corruzione con conseguenti sanzioni e danni di immagine. (potenziale/negativo) Mancata o inadeguata applicazione delle normative di carattere finanziario, sociale e ambientale. (potenziale/negativo)
Sociale	Attenzione verso i dipendenti	Un errato presidio dei processi aziendali renderebbe difficile garantire il rispetto dei diritti umani. (potenziale/negativo) Piano di Welfare inefficace non in grado di rispondere ai bisogni dei dipendenti. (potenziale/negativo) Investire nella formazione del personale si traduce nella valorizzazione del loro potenziale incrementando le competenze ed i successi. (effettivo/positivo)
	Relazione con i clienti	La non adozione di policy e procedure di sostenibilità potrebbe ridurre la capacità di attrarre clienti, investitori e professionalità. (potenziale/negativo)
Ambientale	Responsabilità ambientale	Promozione di azioni che vadano verso la salvaguardia dell'ambiente, quali l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili, l'abbattimento delle emissioni, e lo smaltimento responsabile di rifiuti pericolosi e materiale informatico obsoleto, anche attraverso la comunicazione e sensibilizzazione dei dipendenti. (effettivo/positivo)
Settoriale	Innovazione e tecnologia	Innovazione tecnologica al centro della roadmap strategica. Investimento in R&S e partnership "green" volte ad anticipare le esigenze del cliente. (effettivo/positivo) Innovazione tecnologica volta a limitare gli spostamenti degli utenti finali con un impatto positivo sull'ambiente. (effettivo/positivo) La spinta verso una società fortemente dipendente dalla tecnologia genera disparità e tematiche legate all'inclusività degli individui "non informatizzati". (potenziale/negativo)

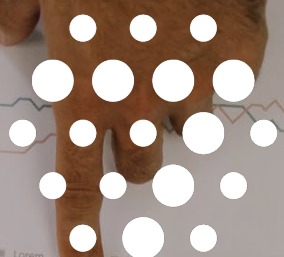
	Sicurezza informatica e compliance normativa	Non essere compliant con Codice Etico, Modello 231 e certificazioni. (potenziale/negativo) Il rispetto di stringenti procedure di Sicurezza può comportare un irrigidimento dei processi interni aziendali e frenare le comunicazioni esterne. (potenziale/negativo) La non corretta attuazione di procedure di sicurezza potrebbe causare perdite dati con conseguente danno operativo e reputazionale. (potenziale/negativo)
--	---	---

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 obbiettivi 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>



OCS

de-coding the future

CAPITOLO 3

Adesione agli SDGs

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:

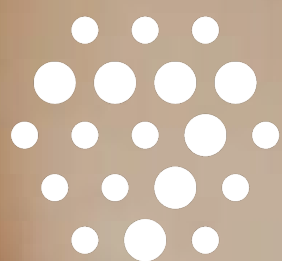
- **4.4:** Entro il 2030, aumentare in modo sostanziale il numero di giovani e adulti che possiedono competenze rilevanti, comprese quelle tecniche e professionali, per l'occupazione, i lavori dignitosi e l'imprenditorialità;
- **5.1:** Porre fine a tutte le forme di discriminazione nei confronti di 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	na
Ambientale	Responsabilità ambientale	7 "Affordable and clean energy" 11 "Sustainable cities and communities" 12 "Responsible consumption and production"
Settoriale	Innovazione e tecnologia	8 "Decent work and economic growth" 9 "Industry, innovation and infrastructure" 12 "Responsible consumption and production"
	Sicurezza informatica e compliance normativa	16 "Peace, justice and strong institutions"

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS PRIORITARI PER OCS





OCS

de-coding the future

CAPITOLO 4

Adesione UN Global Compact

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.

WE SUPPORT



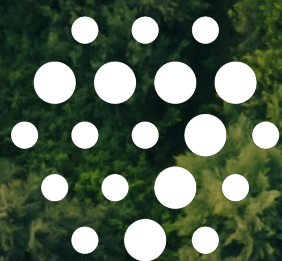
OCS per supportare i 10 principi

OCS ha scelto di rafforzare 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> <i>5.2 La gestione dei rifiuti</i> 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 306-1, 306-2, 306-3
	Principio VIII - Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale;	
	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 5

Innovazione, sicurezza e tecnologia

CAPITOLO 5

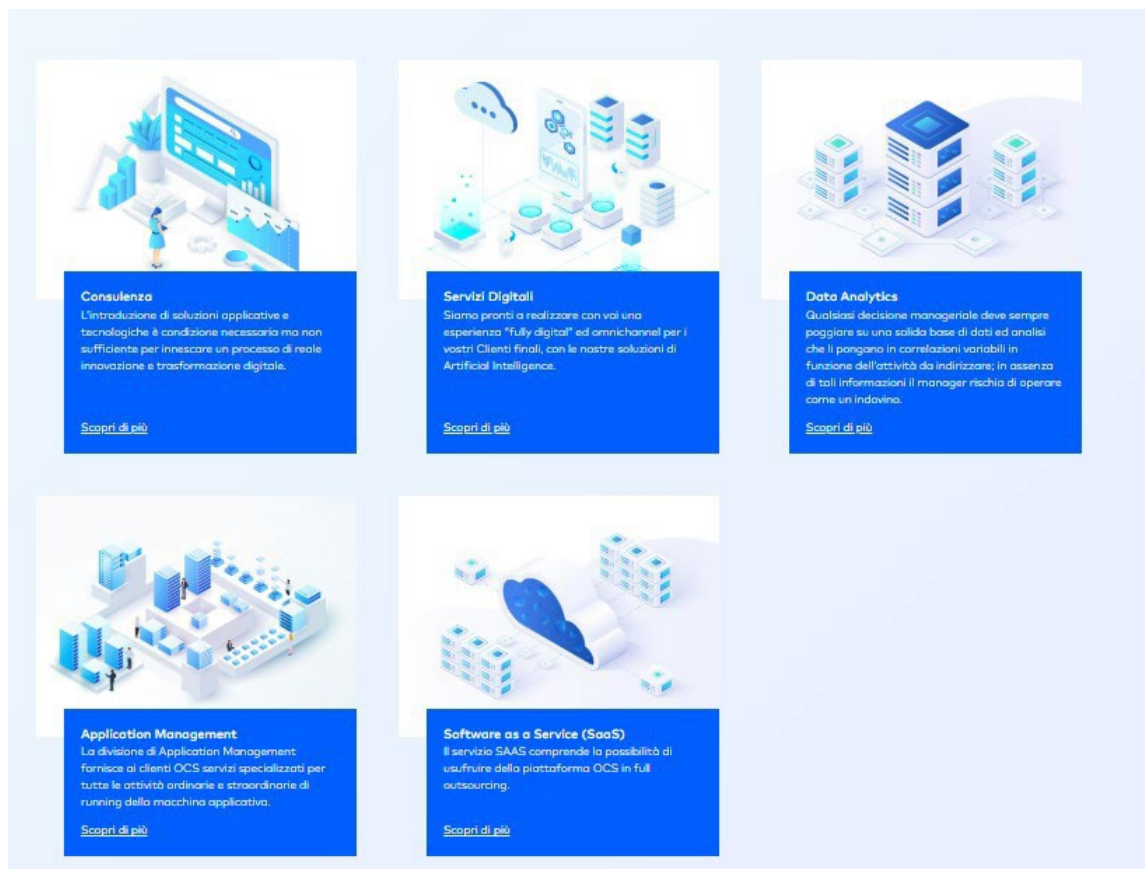
OCS: Innovazione, sicurezza e tecnologia

5.1 Un partner affidabile

[GRI 2-1, GRI 2-6]

Nata quasi 40 anni fa, OCS ha accompagnato l'evoluzione del settore finanziario, contribuendo a digitalizzare i processi e a migliorare l'efficienza delle istituzioni di credito. Oggi, OCS è molto più di un semplice fornitore di software: è un vero e proprio partner tecnologico, in grado di supportare i clienti in ogni fase del loro percorso di trasformazione digitale.

Il raggiungimento di questo posizionamento è stato realizzato grazie all'accelerazione che OCS ha dato al 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.



Negli ultimi anni, OCS ha conosciuto una crescita esponenziale, trainata da operazioni di M&A e partnership strategiche. L'acquisizione di Talento Mobile ha rappresentato un punto di svolta, introducendo tecnologie innovative come il digital onboarding e i chatbot, e aprendo l'accesso a nuovi mercati, tra cui quello latino-americano. Grazie a queste iniziative, OCS si è affermata come leader nell'innovazione digitale nel settore del credito al consumo, offrendo soluzioni sempre più personalizzate e intuitive. L'acquisizione di Redo ha portato alla nascita della prima piattaforma europea di microcredito istantaneo completamente mobile. Sfruttando l'intelligenza artificiale per analizzare dati non tradizionali, l'algoritmo di Redo è in grado di valutare in tempo reale la solvibilità dei richiedenti, consentendo l'erogazione immediata dei prestiti. La modularità della piattaforma e l'interfaccia utente intuitiva rendono il processo di richiesta ed erogazione del credito estremamente efficiente.

La crescente domanda di soluzioni finanziarie digitali e la scalabilità del modello di business hanno spinto OCS a rafforzare la propria presenza in America Latina attraverso Talentomobile Latam.

A dicembre 2023, OCS è stata acquisita da Apax, primario fondo di private equity, con l'obiettivo di creare, insieme a Finwave SpA, uno dei principali player europei nel settore del software finanziario.

Unendo competenze ed esperienze, OCS e Finwave accelereranno lo sviluppo di soluzioni software innovative, supportando l'evoluzione degli istituti finanziari e degli operatori del settore.

5.2 Innovazione e tecnologia: innovare e progettare il futuro

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

Il settore del Consumer Finance è in piena trasformazione digitale. Le aziende si trovano di fronte alla sfida di adeguare i propri modelli di business alle nuove esigenze dei consumatori, sempre più digitalizzati e informati. La possibilità di accedere a servizi finanziari online, la semplificazione delle procedure e l'utilizzo di tecnologie innovative come l'intelligenza artificiale stanno ridefinendo il rapporto tra le aziende e i loro clienti.

Per restare al passo con le nuove tendenze e le aspettative dei consumatori, i lenders devono adottare soluzioni tecnologiche all'avanguardia. La missione è fornire strumenti innovativi che consentano di creare prodotti finanziari più flessibili e di migliorare l'esperienza cliente. Solo chi è in grado di innovare può mantenere una posizione di leadership sul mercato.

OCS è un pioniere nell'adozione di tecnologie all'avanguardia, grazie a un'incessante ricerca e sviluppo, siamo in grado di offrire soluzioni innovative e personalizzate che rispondono alle esigenze sempre più sofisticate dei nostri clienti. L'integrazione dell'intelligenza artificiale nei nostri processi ci permette di automatizzare task ripetitivi, migliorare l'accuratezza dei dati e offrire un'esperienza cliente più fluida e intuitiva. I nuovi canali digitali, sviluppati con un occhio di riguardo all'usabilità, consentono ai nostri utenti di accedere ai nostri servizi in qualsiasi momento e da

qualsiasi luogo, riducendo drasticamente i tempi di attesa e semplificando le interazioni. Inoltre, la nostra attenzione alla sostenibilità ci ha portato a sviluppare soluzioni che minimizzano l'impatto ambientale, contribuendo a un futuro più sostenibile.

Sfruttando le potenzialità del cloud e dell'intelligenza artificiale, OCS ha sviluppato una piattaforma tecnologica all'avanguardia che permette di offrire servizi finanziari innovativi e personalizzati. Con prodotti come l'E-commerce financing e il Nano Lending, la società sta ridefinendo il concetto di credito, rendendolo più accessibile, trasparente e inclusivo.

La visione a lungo termine dell'azienda è quella di diventare un leader mondiale nel settore fintech, contribuendo a creare un futuro finanziario più equo e sostenibile per tutti.

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 affrontare questa sfida OCS nel corso del 2023 nell'ambito della Cybersecurity, ha incrementato la cultura della sicurezza, introducendo tecniche di Secure Coding, strumenti di produzione e di analisi statica del codice, procedure e processi certificati ISO 27001:2017.

Inoltre, è stata promossa una maggiore consapevolezza tra i collaboratori sull'importanza della sicurezza informatica, sia attraverso l'istituzione dei ruoli di Security Manager e Data Protection Officer (DPO), sia mediante 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.

In OCS sono presenti già da oltre un anno due specifici Competence Center: uno nell'ambito Cloud&SaaS e un altro in quello DevOps, che sono stati ulteriormente potenziati nel corso del 2023 con l'aggiunta di nuovi collaboratori e con la sottoscrizione di nuovi accordi con partners di rilievo, con un alto livello di specializzazione, che aggregano competenze su temi specifici individuati come strategici per lo sviluppo futuro.

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.

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.
- **Legacy Modernization**: il progetto riguarda la migrazione della suite OCS (nata in Cobol su piattaforma AS/400) su piattaforma Open (utilizzando il Visual Cobol) e nasce dall'esigenza di consentire la portabilità del SW OCS sul Cloud.

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 compliance². 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.

² 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.

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 di OCS sono rappresentati nelle milestones della Roadmap, condivisa con il Consiglio di Amministrazione e strumento chiave per delineare gli obiettivi e i traguardi dell'azienda. La Roadmap, soggetta a monitoraggio periodico tramite SAL (Stato Avanzamento Lavori), permette di presentare e documentare al CDA i risultati ottenuti. L'efficacia delle azioni intraprese per massimizzare gli impatti positivi e ridurre quelli negativi viene valutata proprio attraverso il raggiungimento di queste milestones.

Le certificazioni ISO 9001, ISO 27001 e ISO 14001, ottenute e rinnovate con successo nel 2023, sono state integrate in un unico Sistema di Gestione, a testimonianza del continuo impegno di OCS verso la qualità, la sicurezza e la sostenibilità dei propri servizi e prodotti. Inoltre, grazie al contributo del Competence Center Cloud&SaaS, la certificazione ISO 27001 è stata estesa anche ai servizi SaaS, recentemente introdotti nell'offerta di OCS.

Anche nel 2023 l'innovazione tecnologica continua ad essere 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 proseguire nel corso del 2023 i progetti di avanguardia nell'ambito della document recognition mediante l'utilizzo della componente OCR, 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.

Nel 2023 si è conclusa una prima fase dell'intenso piano di innovazione tecnologica intrapreso da OCS negli ultimi anni, finalizzato all'adeguamento del software alla trasformazione digitale, con particolare attenzione al settore finanziario.

La piattaforma nativa del Software OCS (IBMi) è stata completamente esposta al mondo Open attraverso la realizzazione di uno strato di API³Rest che consente di rendere disponibili all'esterno tutti i servizi di business della suite OCS. Questa piattaforma è ora accessibile attraverso un nuovo Front End tecnologicamente

³ Interfaccia di programmazione delle applicazioni, in questo caso conforme ai vincoli dello stile architetturale REST.

avanzato, sviluppato in Angular, che offre funzioni innovative come il digital onboarding, il riconoscimento a distanza, l'OCR⁴ e altre funzionalità basate sull'AI⁵.

Inoltre, il back-end è stato migrato su una piattaforma Open ed è ora cloud-ready, utilizzabile anche in ambienti Public Cloud. Si tratta di un passo fondamentale per OCS che ha così potuto innovare la propria offerta e renderla più moderna e più sostenibile.

Le nuove funzionalità digitali garantiscono maggiore inclusività e operatività a distanza, riducendo la necessità di spostamenti. L'adozione del Cloud in sostituzione dei Data Center on premise, con la migrazione nel 2023 dei due in outsourcing ha inoltre portato a un efficientamento energetico e a un miglioramento dei processi operativi, con conseguenti risparmi in termini di costi e tempi, ad esempio per quanto riguarda l'onboarding e la verifica documentale.

La scelta di situare i due data center a 200 km di distanza rappresenta un investimento volto a garantire la massima sicurezza del dato a servizio della propria clientela, sottoposta a tale vincolo in base alle disposizioni di Banca d'Italia, attraverso anche la selezione di fornitori detentori di certificazioni di qualità, sicurezza e gestione ambientale.

L'approccio seguito nella migrazione verso Open, che prevede la realizzazione di un'unica codebase Cobol distribuibile contemporaneamente sulle piattaforme IBMi e Open, ha ridotto l'impatto sui clienti esistenti, evitando di forzarli al cambio di piattaforma, e ha tutelato i collaboratori, che non dovranno modificare le proprie competenze tecniche. Questo progresso è il risultato di oltre tre anni di ricerca e sviluppo, che ha portato alla creazione di strumenti e framework a supporto della trasformazione del codice.

Contemporaneamente, la codebase unica di OCS è stata ottimizzata attraverso l'eliminazione di rami morti, la centralizzazione delle funzionalità e il miglioramento della scrittura del codice stesso.

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.

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.

⁴ Acronimo per Riconoscimento Ottico dei Caratteri.

⁵ Artificial Intelligence.

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/UI rappresenta la nuova "faccia" dell'applicativo OCS completamente Web. Nel corso del 2023 è proseguita l'installazione del nuovo Front End presso ulteriori 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, Kubernetes⁶ e altre tecnologie innovative, ma ormai affermate a livello 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 dalla piattaforma nativa IBMi sulla nuova architettura Open. Il progetto ha visto la realizzazione nel corso del 2022 e del 2023 di una serie di strumenti software che hanno lo scopo di ottimizzare e adeguare la code base eliminando le caratteristiche tecniche e "dialettali" legate al mondo IBMi e renderla sufficientemente standard per poter essere compilata (attraverso il passaggio da pre-compilatori realizzato appositamente) su entrambe le piattaforme (IBMi e Open).

La code-base resta quindi unica, scritta in Cobol, ma può essere ricompilata utilizzando un Cobol compatibile (Microfocus 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 prima metà del 2024. Tale innovazione tecnica ha permesso ad OCS di poter innovare anche la propria offerta in termini di proposizione SaaS.

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.

6. Il 2023 ha visto poi un importante lavoro per l'implementazione dell'offerta Cloud/SaaS di OCS grazie a un team dedicato. 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 e si è anche strutturata dal punto di vista organizzativo creando un ufficio DevSecOps ed un Cloud competence center.

7. Anche nell'ambito della revisione organizzativa e dei processi, nel corso del 2023, OCS, oltre a confermare il proprio impianto di Sistema di Gestione Integrato negli ambiti della Qualità e della Sicurezza dei dati ha aggiunto anche la propria certificazione in ambito ambientale (ISO 14001:2015 nel luglio 2023).

⁶ Sistema open-source per automatizzare la distribuzione, il ridimensionamento e la gestione del software.

Nell'esercizio appena chiuso il livello di spending in Ricerca & Sviluppo si attesta a € 7 milioni portando la percentuale di R&S spending sui Ricavi al 14%; lo abbiamo ricordato lo scorso anno, ma merita reiterare come questo livello di investimenti destinati alla crescita futura sia 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 2023	Valore 2022	Valore 2021	Valore 2020	Valore 2019
Numero totale di progetti in ricerca e sviluppo	n.	29	24	32	26	26
Numero progetti di ricerca straordinari	n.	27	22	23	12	8
Percentuale di progetti straordinari sul totale dei progetti	%	93%	92%	72%	46%	31%

Innovation projects

Sono 27 i progetti straordinari in corso nel 2023:

N.10: [Extraordinary Internal Processes/Tools](#);

N.14: [Extraordinary Back End](#);

N.3: [Extraordinary Front End & APIs](#).

Ammontare totale degli investimenti in ricerca e sviluppo

	UdM	Valore 2023	Valore 2022	Valore 2021	Valore 2020	Valore 2019
Ammontare totale degli investimenti in ricerca e sviluppo	Euro	6.371.326	7.456.975	5.960.723	3.417.777	3.174.962

Investment in Innovation

Investimenti 2023: Euro 6.4 mln (ripartiti su 29 progetti), di cui Euro 5.5 mln, pari al **93%**, investiti su progetti straordinari.

Quota di reddito speso per la ricerca e lo sviluppo

	UdM	Valore 2023	Valore 2022	Valore 2021	Valore 2020	Valore 2019
Differenza tra valore e costi di produzione	n.	6.579.678	8.471.184	10.511.386	9.365.359	9.545.000
Totale reddito speso/investito per ricerca e sviluppo	n.	6.371.326	7.456.975	5.960.723	3.417.777	3.174.962
Percentuale di reddito speso per ricerca e sviluppo	%	97%	88%	57%	36%	33%

5.3 La sicurezza informatica al primo posto

[GRI 3-3, GRI 418-1]

La sicurezza informatica è un pilastro fondamentale su cui si fonda la reputazione di OCS. Il nostro Sistema di Gestione della Sicurezza Informatica (SGSI) è progettato per proteggere i dati sensibili dei nostri clienti e garantire la continuità operativa. Grazie a un insieme di controlli rigorosi e tecnologie all'avanguardia, siamo in grado di prevenire, rilevare e rispondere tempestivamente a qualsiasi minaccia informatica. Questo approccio ci consente di costruire relazioni di fiducia con i nostri clienti e di rafforzare la nostra posizione sul mercato.

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. Diverse iniziative sono state predisposte in tal senso, tra le altre:

- Formazione continua;
- Validazione della catena di fornitura;
- Corsi di Sviluppo Codice Sicuro
- Strumenti elettronici di Data Classification e Labeling

- Introduzione di strumenti informatici di monitoraggio, prevenzione e controllo delle minacce;
- Gestione dell'apparato Privacy in collaborazione con il DPO nominato;
- Realizzazione del sistema disaster recovery.

Particolare attenzione è stata dedicata al tema della fuga dei dati, istituendo Procedure di Incident Management e Data Breach e introducendo sistemi di prevenzione e monitoraggio del trasferimento dei dati non autorizzati.

Si tratta di un percorso fondamentale per OCS, in continua evoluzione per affrontare il cambiamento delle minacce informatiche. A tal fine, si sta valutando l'adozione di diverse piattaforme di awareness per migliorare la gestione della formazione di tutta la popolazione aziendale. Inoltre, si continua a lavorare sul miglioramento costante sia degli strumenti che delle iniziative di sensibilizzazione.

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;
- miglioramento e condivisione del framework di sicurezza con particolare attenzione agli aspetti delineati nella normativa ISO27001 e GDPR;
- 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 (2021-2023) **NON** ha ricevuto alcuna denuncia né rilevato alcuna fuga di dati.⁷

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.

⁷ OCS non conserva dati dei Clienti nei propri ambienti nell'ambito dei servizi offerti.



OCS

de-coding the future

CAPITOLO 6

Una governance responsabile

CAPITOLO 6

Una governance responsabile come base di un'organizzazione solida

6.1 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 4 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.

Dal 2022, all'interno dell'organizzazione aziendale è attivo il Comitato di Sostenibilità, istituito con delibera del Consiglio di Amministrazione. Il comitato ha il compito di supportare la Governance nel promuovere e supervisionare l'integrazione delle misure di sostenibilità nelle politiche, strategie e pianificazioni di OCS, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di una società sostenibile e inclusiva, in linea con i principali Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

La composizione del Consiglio di Amministrazione

Lo Statuto di OCS, approvato dall'Assemblea dei Soci in data 12 dicembre 2023, prevede che la società venga amministrata o da un amministratore unico, oppure da un Consiglio di Amministrazione composto da un minimo di 2 a un massimo di 15 membri, nominati con le maggioranze di legge. Gli amministratori restano in carica per il periodo stabilito alla loro nomina e comunque fino a un massimo di 3 esercizi sociali.

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.

6.2 Le nostre linee guida ed i nostri impatti

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

OCS crede nella trasparenza e nel rispetto dei più elevati standard etici, conformandosi alle leggi e ai regolamenti vigenti in Italia e nei Paesi in cui opera. Per questo motivo è stato adottato un Codice Etico, in cui vengono formalizzati i principi a cui ispirarsi nella conduzione degli affari, nei rapporti con clienti, partner, concorrenti, fornitori e più in generale con il mercato.

Il Codice Etico di OCS richiama con forza i principi di trasparenza, veridicità delle informazioni e lealtà nei rapporti coi molteplici stakeholder aziendali, a cui sono tenuti a conformarsi tutti i dipendenti, i membri degli organi di Governance, i collaboratori esterni, i partner, i fornitori e i 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.

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 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 (2020-2023) 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.

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.

Le non conformità sono gestite in un apposito repository nella Intranet aziendale, nella quale viene tenuta traccia delle varie fasi di gestione del processo (apertura e descrizione - trattamento - chiusura). Le varie fasi della gestione della non conformità vengono scandite con un cambio di stato (Rilevata, Assegnata, Risolta, Chiusa), come pure tutte le informazioni legate al trattamento (attori, responsabili, la data di prevista risoluzione, l'eventuale azione/progetto di miglioramento).

Infine, dal 2023 sono state introdotte la policy ambientale, e la policy di gestione dei rifiuti che guidano azioni, progetti e obiettivi promossi da OCS in tema di sostenibilità ambientale. Tale procedura affianca in vigore già negli esercizi precedenti.

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.
- Introduzione policy ambientale (2023)
- Introduzione policy di gestione dei rifiuti (2023)

6.3 Etica e trasparenza

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

OCS ha adottato un sistema di gestione etico e trasparente che garantisce la conformità a tutte le leggi e le normative applicabili. Questo sistema comprende politiche, procedure e controlli interni volti a prevenire e rilevare eventuali comportamenti non conformi. L'obiettivo è quello di creare un ambiente di lavoro equo e inclusivo, nel quale tutti i dipendenti siano consapevoli dell'importanza di agire in modo etico e responsabile.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (Modello 231) prevede l'istituzione di uno o più canali dedicati per la segnalazione di condotte illecite o violazioni del modello, garantendo la riservatezza del segnalante. In conformità a queste disposizioni, OCS ha attivato una casella di posta elettronica (odv@ocsnet.it) e un canale cartaceo, entrambi sottoposti alla vigilanza dell'Organismo di Vigilanza.

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.

OCS S.p.A. si impegna a operare in modo etico e responsabile secondo il d.lgs. n. 24 del 10 marzo 2023. Il decreto ha lo scopo disciplinare il processo di trasmissione, ricezione, analisi e gestione delle segnalazioni su informazioni, riferibili al personale OCS S.p.A. relative a violazioni di leggi e regolamenti, del Codice Etico e del Modello Organizzativo 231. Per adeguarsi al decreto, OCS ha implementato una piattaforma Whistleblowing e la relativa procedura per la gestione delle segnalazioni.

I destinatari della procedura sono i seguenti:

- i vertici aziendali e i componenti degli organi sociali e dell'Organismo di Vigilanza di OCS S.p.a.;
- i dipendenti di OCS S.p.a.;
- i partner, i fornitori, i consulenti, i collaboratori, i soci e, più in generale, chiunque sia in relazione d'interessi con OCS S.p.a.

OCS S.p.a. vuole quindi fornire ai potenziali segnalanti canali sicuri che garantiscano la riservatezza della loro identità e del contenuto della segnalazione, fatti salvi eventuali obblighi di legge, e la loro protezione da eventuali ritorsioni. Infatti, chiunque attui condotte ritorsive, discriminatorie, sleali o non corrette nei confronti del segnalante e delle altre persone coinvolte nella segnalazione potrà essere sottoposto a procedimento disciplinare, ove applicabile.

Il processo di Whistleblowing si svolge nelle seguenti fasi:

- ricezione della segnalazione da parte dell'OdV;
- valutazione preliminare a cura dell'OdV;
- eventuale indagine;
- chiusura della segnalazione.

Al termine dell'indagine (ed al massimo entro tre mesi dalla segnalazione) vengono proposte, al Consiglio di Amministrazione/Organo di Governo i risultati della stessa e, se del caso, le misure di prevenzione o mitigazione o penalizzazione che quest'ultimo può adottare.

Le segnalazioni possono essere effettuate tramite i seguenti canali:

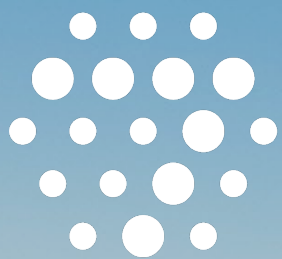
- piattaforma Whistleblowing;
- segnalazione diretta all'ODV;
- canale esterno di segnalazione tramite il sito ufficiale dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC).

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. A tal proposito vengono organizzati periodicamente corsi di formazione e di aggiornamento per tutti i dipendenti relativi a tematiche quali privacy, sicurezza delle informazioni e i contenuti del Modello organizzativo 231.

Segnalazioni

Nel corso dell'ultimo triennio (2021-2023) **NON** sono sopraggiunti reclami e/o segnalazioni di non conformità.



OCS

de-coding the future

CAPITOLO 7

Le persone: il centro di OCS

CAPITOLO 7

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]

7.1 Le nostre persone

OCS si fonda su valori quali etica, onestà e rispetto delle persone, che sono alla base della cultura aziendale ed essenziali per perseguire obiettivi comuni.

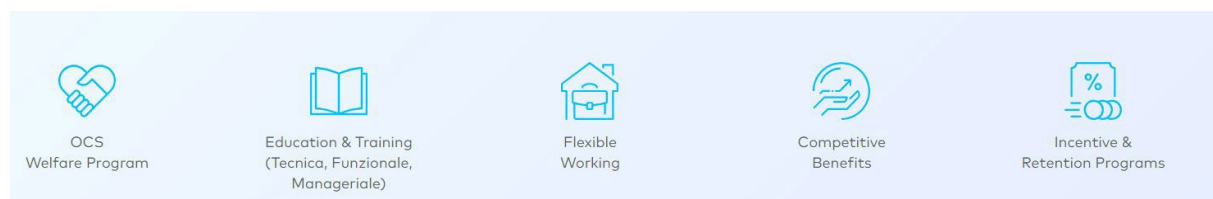
L'azienda promuove una crescita condivisa, riconoscendo che lo sviluppo delle competenze tecniche e delle **soft skills** individuali contribuisce al progresso complessivo dell'organizzazione. In questa prospettiva, OCS pone le persone al centro, considerandole elementi essenziali per la solidità dell'azienda. Il loro coinvolgimento attivo nella vita aziendale genera benefici sia in termini di qualità della vita lavorativa che di risultati per il business.

Ciò che rende speciale l'ambiente di lavoro in OCS è il **clima aziendale**: un contesto stimolante, positivo e altamente collaborativo. Qui le persone lavorano con entusiasmo, valorizzando lo spirito di squadra rispetto alla competitività individuale. Il successo del reparto e dell'azienda viene sempre prima degli obiettivi personali, favorendo un approccio condiviso e sinergico.

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.



In linea con la propria mission aziendale, OCS riconosce l'importanza del benessere dei dipendenti e il suo impatto diretto sulla produttività e sulla reputazione dell'azienda. L'organizzazione si impegna a promuovere un ambiente di lavoro sostenibile, attraverso l'implementazione di politiche e iniziative volte a favorire l'equilibrio tra vita professionale e personale. Attraverso un monitoraggio costante delle esigenze dei dipendenti, si mira a identificare e soddisfare tempestivamente qualsiasi necessità emergente.

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.

Gli OCS Talks del 2022 hanno rappresentato un importante momento di ascolto e confronto tra dipendenti e Amministratore Delegato. Le idee e le proposte emerse da questi incontri hanno ispirato il "Leadership Manifesto", un progetto collaborativo che coinvolge gruppi di lavoro misti con l'obiettivo di co-creare soluzioni innovative per affrontare le sfide individuate.

La trasparenza nella comunicazione interna è un elemento chiave per OCS, soprattutto in un contesto di trasformazione e cambiamento. Per questo, l'azienda ha introdotto **OCS Flash**, un *in-house organ* periodico attraverso il quale la Direzione aggiorna i dipendenti con brevi articoli, offrendo una visione chiara sull'andamento aziendale e sulle strategie future.

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. Per ulteriori figure professionali di responsabilità riconosciute nella Organizzazione un'incentivazione fondata solo su obiettivi individuali denominata pre-promised award.

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,
 - 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. Il processo di aggiornamento delle job description avviene annualmente, in base alle esigenze del mercato e al livello di scolarizzazione disponibile nell'area geografica di riferimento. Le nuove risorse vengono integrate nell'organizzazione attraverso un percorso di affiancamento con personale esperto, rispettando le attitudini e le competenze mostrate nel ruolo assegnato.

I manager sono incaricati di monitorare regolarmente l'inserimento dei nuovi collaboratori, valutando non solo la qualità delle attività svolte, ma anche il loro coinvolgimento e adattamento all'ambiente aziendale. L'organico è cresciuto fortemente nell'anno raggiungendo 246 unità, sottolineando il trend positivo rispetto ai dati degli esercizi precedenti. La dinamica dell'organico testimonia lo sforzo ed i risultati che la società sta raggiungendo; l'età media del personale si attesta a 38 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 (63% Uomini – 37% 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	2023			2022			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di dipendenti	n.	154	92	246	152	84	236	105	61	166
Contratto a tempo Indeterminato	n.	154	91	245	152	84	236	105	61	166
Contratto a tempo Determinato	n.	-	1	1	-	-	-	-	-	-
Full-time	n.	152	73	225	151	64	215	105	46	151
Part time	n.	2	19	21	1	20	21	-	15	15

Numero di dipendenti per contratto e provenienza

Dipendenti per contratto e per provenienza	UdM	2023				2022				2021			
		IT	UE	Extra-UE	Totale	IT	UE	Extra-UE	Totale	IT	UE	Extra-UE	Totale
Numero di dipendenti	n.	242	1	3	246	225	1	10	236	163	1	2	166
Contratto a tempo Indeterminato	n.	241	1	3	245	225	1	10	236	163	1	2	166
Contratto a tempo Determinato	n.	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Full-time	n.	221	1	3	225	205	1	9	215	148	1	2	151
Part time	n.	21	-	-	21	20	-	1	21	15	-	-	15

Numero totale dei lavoratori non dipendenti

Lavoratori non dipendenti ²	UdM	2023			2022			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di lavoratori non dipendenti	n.	2	1	3	3	2	5	7	3	10

Il numero di lavoratori non dipendenti è stato calcolato come equivalenti a tempo pieno risultanti alla fine del periodo di rendicontazione.

² Nel dettaglio: 2023 3 tirocinanti; 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	2023			2022			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	n.	6	5	11	14	8	22	9	5	14
30-50	n.	5	5	10	12	5	17	12	7	19
>50	n.	0	1	1	4	1	5	1	-	1
Totale	n.	11	11	22	30	14	44	22	12	34

Numero totale delle cessazioni per genere e fascia d'età

Fascia di età	UdM	2023			2022			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	n.	2	1	3	2	4	6	7	2	9
30-50	n.	6	2	8	5	4	9	-	2	2
>50	n.	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Totale	n.	9	3	12	7	8	15	7	4	11

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

Fascia di età	UdM	2023			2022			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	n.	5%	5%	5%	5%	20%	10%	23%	11%	19%
30-50	n.	8%	4%	7%	7%	8%	7%	0%	5%	2%
>50	n.	3%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Totale	n.	6%	4%	5%	5%	10%	6%	7%	7%	7%

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	2023	2022	2021
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 2023 è proseguito il programma per la formazione dei "manager" OCS per il futuro, già avviato nel 2022 e in previsione anche per gli anni futuri. Questo programma si prefigge "in primis" di compensare la situazione attuale nel rapporto di genere relativamente alla componente manageriale.

Il tema della "Diversity" è percepito dalla popolazione aziendale 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	2023			2022			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50	n.	1	1	2	1	-	1	1	-	1
>50	n.	2	-	2	6	-	6	6	-	6
Totale	n.	3	1	4	7	-	7	7	-	7

Percentuale del Consiglio di Amministrazione per genere e fascia di età

Fascia di età	UdM	2023			2022			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30-50	n.	33%	100%	50%	14%	-	14%	14%	-	14%
>50	n.	67%	-	50%	86%	-	86%	86%	-	86%
Totale	n.	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%

Dipendenti per categoria, fascia di età e genere

Categorie aziendali	UdM	2023											
		<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.	-	-	-	10	4	14	14	3	17	24	7	31
Impiegati	n.	42	19	61	58	44	102	26	21	47	126	84	210
Totale	n.	42	19	61	70	48	118	42	25	67	154	92	246

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

Percentuale dipendenti per categoria, fascia di età e genere

Categorie aziendali	UdM	2023								
		<30		30 - 50		>50		Totale		
		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.	0%	0%	3%	0%	5%	4%	3%	1%	2%
Quadri	n.	0%	0%	14%	8%	33%	12%	16%	8%	13%
Impiegati	n.	100%	100%	83%	92%	62%	84%	82%	91%	85%
Totale	n.	69%	31%	59%	41%	63%	37%	63%	37%	100%

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%

7.2 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 per allinearsi agli standard che il mercato richiede, 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.

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. E' stata inoltre data la possibilità ad un gruppo di colleghi di partecipare ad un Workshop on site, volto all'approfondimento di temi specifici quali la GenZ&Fintech, Fintech for Good, DLT&Defi.

L'azienda ha confermato anche per il 2023 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 degli anni precedenti, anche nel 2023 OCS ha offerto a tutta la popolazione aziendale la possibilità di accedere ai percorsi di formazione tramite la piattaforma LinkedIn.

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.

Nel 2022, OCS ha avviato un piano per la formazione di un gruppo di **Project Manager**, figure sempre più strategiche per l'organizzazione. Nello stesso anno è stato introdotto il programma **"Sviluppo della Leadership"**, partito a settembre 2022 e proseguito nel 2023. Questo percorso ha coinvolto circa 15 persone, selezionate dai Direttori di Funzione all'interno delle proprie strutture, in base all'esperienza e al potenziale per contribuire alla crescita della futura classe manageriale della società. Per la sensibilizzazione dei dipendenti sono previsti momenti di diffusione di Green Tips, una serie di buone abitudini quotidiane per ridurre gli sprechi ed essere più sostenibili. Le Green Tips nel 2024 verranno inserite in vere e proprie locandine appese in ogni sede, visibili a tutti.

Formazione erogata ai dipendenti

- Corso per autorizzati (ex incaricati) al trattamento dei dati personali;
- 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;
- Percorso formativo dei "future leaders"- Percorso iniziato nel 2022 e che è proseguito anche nel 2023, che ha come obiettivi individuare le proprie caratteristiche personali e quelle altrui per migliorare la qualità della relazione professionale, e sapere presentare in modo efficace e strutturato le proprie proposte agli interlocutori interni ed esterni all'Azienda;
- Corsi Microsoft Office - Word, Excel, Power Point;
- 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 specifica per Mobility Manager;

- Formazione specifica per tutti i componenti delle squadre di emergenza nominate;
- Formazione e-learning per la funzione Responsabile Sistema Ambientale
- Leadership Manifesto - Percorso di miglioramento della gestione manageriale, svolto attraverso sessioni di project work iniziate a fine 2023 che proseguiranno anche nel 2024 fino alla sessione finale di presentazioni lavori

Formazione

Ore di formazione per categoria professionale

Categoria professionale	UdM	2023		
		Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	h	97	20	117
Quadri	h	385	172	557
Impiegati	h	2025	997	3022
Totale	h	2507	1189	3696

Ore medie di formazione

Categoria professionale	UdM	2023		
		Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	h	24	20	23
Quadri	h	17	29	19
Impiegati	h	16	13	15
Totale	h	16	14	16

OCS ogni anno conduce una **indagine di clima** sull'anno precedente chiedendo al dipendente il proprio parere su tematiche di attualità, riguardanti la vita aziendale.

La Survey relativa all'anno 2023 verrà somministrata a fine 2024, in considerazione del momento di forte discontinuità vissuto attualmente da OCS, a seguito dell'acquisizione della società da parte del fondo Apax. Questo cambiamento significativo richiede un approccio integrato ed armonizzato con la proposta di una Survey unica ai dipendenti del nuovo Gruppo, garantendo così una visione complessiva e coerente delle opinioni e delle esperienze di tutto il team.

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.

Nel 2023 OCS ha proseguito il percorso iniziato con gli OCS Talks, dando il via a tavoli di lavoro interno con il progetto "Leadership Manifesto". Attraverso il coinvolgimento di tutti i Manager e di alcuni volontari tra il resto della popolazione aziendale sono stati creati tre gruppi, supportati in questo percorso da consulenti esterni con focus sulla parte metodologica. Ciascun gruppo ha visto l'assegnazione di un ambito specifico identificato ed ha lavorato per proporre le migliori e più efficaci soluzioni alle tematiche emerse nel corso degli OCS Talks.

Ad inizio 2024 i tre gruppi, nell'ambito di un evento dedicato che ha rappresentato un momento di grande scambio e condivisione tra colleghi, avranno la possibilità di presentare alla Direzione le soluzioni identificate con proposte concrete e approfondite che costituiranno una solida traccia per le future decisioni aziendali in ambito di condivisione e conoscenza dell'offerta di Gruppo, di fluidificazione dei processi aziendali e di comunicazione interna.

7.3 Well-being come pilastro aziendale

Il benessere dei dipendenti è un elemento centrale nella cultura manageriale di OCS e, negli ultimi anni, si è rafforzato attraverso iniziative che hanno ricevuto un riscontro positivo.

Tra i principali interventi, spicca l'evoluzione dell'orario di lavoro, che non è più gestito in modo rigido come in passato, ma viene concordato con la linea manageriale per rispondere meglio alle esigenze individuali.

Nel 2023, questa flessibilità è stata ulteriormente ampliata, offrendo maggiore equilibrio tra vita professionale e personale.

A tal proposito, OCS continua a sottoscrivere accordi individuali con la totalità dei dipendenti per consentire l'utilizzo dello smart-working di 4 giorni su 5 lasciando ad un accordo fra Manager ed individuo la gestione del giorno di presenza. L'organizzazione ha sin ora gestito brillantemente questa opportunità, 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 sta in smart-working.

Ciò nonostante, si intende sensibilizzare il proprio team in merito alle opportunità che una frequenza assidua in azienda porterebbero in termini di approfondimento di relazioni sociali, oltre che di trasferimento di competenze.

Inoltre, è stato nominato Il Mobility Manager a settembre 2023. Dopo la somministrazione di un questionario all'intera popolazione aziendale, in coordinamento con Confindustria Brescia è stato predisposto un progetto di mobilità sostenibile denominato Piano spostamenti casa lavoro (PSCL), all'interno del quale sono state identificate specifiche proposte, che dovranno poi costituire oggetto di monitoraggio annuale.

OCS intende promuovere la mobilità sostenibile favorendo un graduale cambiamento nelle abitudini di spostamento casa-lavoro. Da un lato, l'azienda sottolinea i vantaggi economici per i dipendenti e il miglioramento del loro benessere quotidiano; dall'altro, mira a ridurre l'utilizzo del veicolo privato, contribuendo così a diminuire l'impatto sul traffico e sull'ambiente. Incentivando l'interazione a livello territoriale, collaborando, ove possibile, con aziende limitrofe e compagnie di trasporto per ampliare i servizi a supporto di una mobilità sostenibile.

Parallelamente, l'azienda promuove la creazione di comunità di ciclisti, collaborando con enti locali per sviluppare infrastrutture che facilitino l'uso di mezzi di trasporto ecologici. A tutti i dipendenti viene riconosciuto il diritto alla distribuzione del Ticket Restaurant, del valore di €10,00 per ciascuna giornata lavorativa, senza alcuna distinzione tra le diverse modalità operative, siano esse in presenza o in regime di smart working. Tale beneficio è garantito uniformemente, sia ai dipendenti con contratto a tempo pieno (full time), sia a quelli con contratto a tempo parziale (part time).

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 per la sede di Milano e medio per le sedi di Brescia e Torino. 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 videotermini e dei telefoni cellulari. Anche per questi motivi, non si sono verificati infortuni rilevanti durante l'intero triennio 2021-2023. Si è verificato un unico infortunio in itinere nel corso del 2023.

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.

Sono state ampliate per tutte le sedi della Società le squadre di emergenza per il pronto soccorso e l'antincendio sono nominati i preposti. 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:

- Adozione misure di prevenzione relative ai rischi e ai pericoli per la salute e la sicurezza connessi alle attività svolte;
- Valutazione e aggiornamento dell'entità dei rischi nel 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;
- Esecuzione annuale delle prove di evacuazione;
- Elaborazione di un documento unico di valutazione dei rischi psicosociali per la sicurezza e la salute dei lavoratori unico per tutte e 3 le sedi (con esito rischio basso);
- Elaborazione di un piano di gestione delle emergenze adeguato per ogni sede;
- Controllo periodico degli impianti antincendio e gli strumenti necessari allo spegnimento del fuoco tenendone traccia mediante la compilazione del relativo registro.

Azioni intraprese per eliminare i pericoli sul lavoro e ridurre al minimo i rischi:

- Presenza di mezzi antincendio e di rilevatori di fumo;
- Manutenzione periodica ai sistemi antincendio e all'impianto elettrico degli edifici;
- Aggiornamento periodico della formazione dei lavoratori ogni 2/5 anni secondo l'accordo Stato Regioni del 21/12/2011;
- Formazione generale in merito alle procedure di emergenza;
- Valutazione del rischio incendio: rischio di incendio medio per le sedi di Brescia e Torino, in quanto dotate di autorimessa con obbligo di CPI – rischio basso per la sede di Milano – presenza di sostanze combustibili limitata, distribuita in maniera uniforme nei vari ambienti e piani dell'edificio e nel locale archivio (piano interrato);
- Controllo semestrale del contenuto delle cassette di pronto soccorso presenti in tutte le sedi;
- Attivazione di una campagna di vaccinazione antinfluenzale annua per tutti i dipendenti con adesione volontaria.

7.4 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 2023 OCS ha rinnovato il proprio sostegno 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 8

Il nostro impegno nei confronti dell'ambiente

CAPITOLO 8

Il nostro impegno nei confronti dell'ambiente

8.1 Software, energia ed emissioni

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

OCS ha implementato una serie di misure per ridurre il proprio impatto ambientale, tra cui l'efficientamento energetico degli edifici, l'utilizzo di fonti di energia rinnovabile e la promozione di comportamenti sostenibili tra i dipendenti. Questi interventi non solo contribuiscono alla riduzione dei consumi energetici, ma migliorano anche l'efficienza operativa dell'azienda.

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.

La crescente sensibilità ambientale dei consumatori rappresenta un'opportunità. Scegliendo di operare in modo sostenibile, non solo contribuiamo alla tutela dell'ambiente, ma rafforziamo anche la nostra posizione sul mercato. I clienti, sempre più attenti alle tematiche green, prediligono aziende che condividono i loro valori e che dimostrano un impegno concreto nella riduzione delle emissioni. Questo approccio ci permette di fidelizzare i clienti esistenti e di attrarne di nuovi, aumentando la nostra visibilità e competitività.

A causa della natura del business aziendale, le emissioni di CO₂ generate da OCS provengono principalmente dalle attività dei Data Center delle tre sedi. Alla fine del 2023, è stata completata l'esternalizzazione dei servizi Cloud di OCS, contribuendo a ridurre l'impatto delle infrastrutture interne. Altre fonti di emissioni includono gli impianti di raffreddamento e riscaldamento delle sedi, nonché i consumi delle flotte aziendali. Tuttavia, la possibilità di lavorare in smart working, garantita al 100% dei dipendenti, ha contribuito a ridurre significativamente gli spostamenti, con conseguente diminuzione del consumo di carburante e delle 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 2023 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. Negli ultimi due anni sono state ordinate **esclusivamente auto ibride!**

Dopo il periodo di emergenza sanitaria legato al **COVID-19**, gli spostamenti lavorativi hanno registrato un incremento significativo, segnando un ritorno progressivo alla normalità operativa. A questo fenomeno si è aggiunta la fusione per incorporazione di **Risorsa 400**, che ha comportato un ampliamento del parco auto aziendale.

Inoltre, la crescita dell'organizzazione e l'ingresso di nuove figure manageriali hanno contribuito all'aumento del numero di veicoli a disposizione, rispondendo alle esigenze di mobilità dei nuovi ruoli dirigenziali. Questi fattori, nel loro insieme, hanno determinato un incremento complessivo dei consumi aziendali.

In quest'ottica, nel marzo 2023, presso l'autorimessa della sede di Brescia, sono state installate colonnine di ricarica elettrica per consentire un utilizzo più efficiente e responsabile dei veicoli aziendali, supportando così la transizione.

Dal 2022 OCS ha aderito al progetto di protezione del clima "myclimate" di DKV. Il progetto myclimate prevede l'investimento di un contributo in iniziative certificate di protezione del clima, per ogni litro di carburante acquistato. Nel 2023 OCS ha ottenuto la **certificazione "DKV myclimate"**: ha fornito un contributo significativo finanziando i progetti di protezione climatica di alta qualità di myclimate con il seguente volume di emissioni di CO₂ 109,9 t

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.

Sulla intranet aziendale è stata messa a punto apposita Area denominata "Ambiente" dove vengono pubblicate note/indicazioni per il Personale della Società finalizzate a diffondere comportamenti Green, quali:

- Green Tips: suggerimenti da attuare nella vita quotidiana in azienda per la riduzione dei consumi di risorse idriche ed energetiche;
- Informazioni per un utilizzo più consapevole dell'impianto di climatizzazione della Sede.

Contestualmente, è stato stipulato un contratto per il noleggio di stampanti multifunzione, con dichiarazione per modello Kyocera e certificazione ISO 14001

Kyocera, volte a ottimizzare i processi di stampa, promuovendo un più ampio ricorso alla gestione elettronica della documentazione.

Tale iniziativa si propone di minimizzare il consumo di carta, con l'obiettivo di incrementare l'efficienza operativa e favorire una maggiore sostenibilità ambientale.

Nel febbraio 2023, OCS ha completato il processo di dismissione della plastica monouso in tutte le sedi. Questo risultato è stato possibile grazie all'installazione di erogatori di acqua filtrata, collegati direttamente alla rete idrica, e all'introduzione di bottiglie in vetro riciclabile, che vengono utilizzate durante le riunioni.

All'interno dell'azienda è consentito solamente l'uso di prodotti Ecolabel e FSC per la pulizia e per l'igiene.

A luglio 2023 è stata introdotta la figura del Mobility Manager ed è stato assegnato in capo al Reprto GA l'attività di monitoraggio della normativa ambientale concernente e segnalazione alla Direzione di Ocs delle tematiche da presidiare/aggiornare. A dicembre 2023 è stato redatto il PSCL. Era 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; tuttavia, è stata conclusa l'attività preliminare e di valutazione del sistema di domotica ciò che ne è risultato è che l'installazione del sistema non porta ad una effettiva riduzione dei consumi

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).

È stata completata l'esternalizzazione delle infrastrutture in Cloud nel 2023 in ottica di ottimizzazioni dal punto di vista del risparmio energetico. I due Data Center utilizzati sono i seguenti:

- Data4 Group è la società che ospita i Data center di Milano, certificata ISO 14001 (gestione ambientale), ISO 50001 (gestione energia) e ISO 45001 (gestione salute e sicurezza sul lavoro) oltre che ISO 9001 (gestione qualità) e ISO27001 (gestione sicurezza). Inoltre, dal 2022 è partecipante all'European Code of Conduct of data center (Buone pratiche in materia di efficientamento energetico).

- Acantho è la società che ospita i Data center di Imola, Acantho autoproduce il 30% del fabbisogno energetico del proprio Data Center, grazie ad apposite soluzioni di gestione energetica e termica, che comportano l'immissione in atmosfera del 20% in meno di CO2 in un anno. Certificato ISO 9001 (gestione qualità) e ISO 27001 (gestione sicurezza).

Viene fornita di seguito una panoramica dei consumi e delle emissioni relative all'ultimo triennio (2020-2023).

Consumi di energia		UdM	2023	2022	2021	2020
	Energia diretta					
Metano		m3	0	0	0	0
Biogas		m3	0	0	0	0
Benzina (per autotrazione)		L	23.423	15.698	9.075	4.640
Gasolio (per autotrazione)		L	20.707	9.019	9.514	8.242
Gas Naturale (per autotrazione)		L	0	0	0	0
GPL (per autotrazione)		L	0	0	0	0
	Energia indiretta					
Teleriscaldamento		MWh	351	339	342	215
Energia elettrica		MWh	244	272	256	258
di cui da fonti non rinnovabili		MWh		0	0	116
di cui da fonti rinnovabili		MWh	244	272	256	142
% fonti rinnovabili		MWh	100%	100%	100%	55%
Consumi di energia in GJ		UdM	2023	2022	2021	2020
	Energia diretta					
Metano		GJ	0	0	0	0
Biogas		GJ	0	0	0	0
Benzina (per autotrazione) ¹		GJ	843	403	290	148
Gasolio (per autotrazione) ²		GJ	746	565	343	297
Gas Naturale (per autotrazione)		GJ		0	0	0
GPL (per autotrazione)		GJ		0	0	0
	Energia indiretta					
Teleriscaldamento		GJ	1.251	1.220	1.230	775
Energia elettrica ³		GJ	879	978	921	931
di cui da fonti non rinnovabili		GJ	0	0	0	418
di cui da fonti rinnovabili		GJ	879	978	921	512
Totale proveniente da fonti di energia non rinnovabile		GJ	0	0	0	418
Totale proveniente da fonti di energia rinnovabile		GJ	879	978	921	512

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

²Si veda nota precedente.

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

Emissioni	UdM	2023	2022	2021	2020
Emissioni dirette (Scope 1)					
Metano	tCO2e	0	0	0	0
Biogas	tCO2e	0	0	0	0
Benzina (per autotrazione) ⁴	tCO2e	55	34	21	11
Gasolio (per autotrazione) ⁵	tCO2e	59	23	25	22
Gas Naturale (per autotrazione)	tCO2e		0	0	0
GPL (per autotrazione)	tCO2e		0	0	0
TOTALE	tCO2e	114	57	46	33
Emissioni indirette (Scope 2)					
Teleriscaldamento	tCO2e	31	31	40	37
Energia elettrica (location based) ⁶	tCO2e	112	124	81	81
Energia elettrica (market based) ⁷	tCO2e	0	0	0	53
Totale (location based)	tCO2e	143	155	121	118
Totale (market based)	tCO2e	31	31	40	90

8.2 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 smaltiti in modo sicuro e nel rispetto dell'ambiente, la gestione complessiva degli stessi si riconduce alle linee guida regionali, comunali e alle norme del Testo Unico Ambientale. Lo smaltimento viene effettuato tramite società certificata (Stena Recycling, principale operatore in Europa) che ha come obiettivo dichiarato quello di trovare i modi più efficienti in termini di risorse e creare valore per utilizzare i prodotti di scarto dei clienti; la percentuale di materiale che possono essere utilizzati come nuove materie prime è pari al 90%. Una gestione efficiente e innovativa rafforza gli sforzi di sostenibilità dei clienti, aumenta la redditività e contribuisce anche alla transizione verso un'economia più circolare. Tengono traccia dell'impatto sull'ambiente e sul business sostenibile aderendo alla rendicontazione GRI e stabilendo un obiettivo per il nostro consumo di CO₂.

Nel corso del 2023, è stata effettuata la dismissione dei rifiuti elettronici in conformità alla normativa vigente presso le sedi di Brescia e Milano.

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.

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.

Anche nel 2023 Prima della dismissione, il materiale elettronico ancora utilizzabile è stato recuperato e venduto a un prezzo simbolico al personale di OCS.

OCS promuove attivamente la riduzione del consumo di carta tra il personale, incoraggiando i dipendenti a limitare le stampe. L'aumento dello smart working ha contribuito a una significativa diminuzione dei materiali di scarto.

Nel 2023 finalmente è stato raggiunto l'obiettivo di eliminazione della plastica monouso. Negli uffici, è in atto la raccolta differenziata di carta, plastica, vetro, alluminio e organico. I bicchieri per il caffè sono acquistati da Fornitore certificato ISO 14001 e sono in materiale plastico 100% riciclabile, Nelle sale break sono presenti appositi contenitori per la raccolta differenziata dei seguenti tipi di rifiuti carta - plastica - vetro/alluminio - rifiuti organici e secco, ai quali è stata aggiunta quella delle cialde del caffè, suddivisi per cialde di plastica, di alluminio e compostabili nell'organico. 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, acquistando cancelleria ecosostenibile, utilizzo di imballaggi riciclati.

Rifiuti per tipologia	UdM	2023	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	0,40	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	0,81	0	0	0	0,22 ⁹	160605 160216, 160214
Totale rifiuti	t	1,21	0	0	0	0,31	

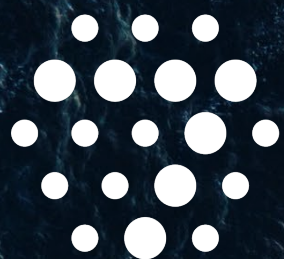
⁸ Comprende: componenti rimosse da apparecchiature pericolose, ossia RAM, processori e schede; batterie al litio da PC.

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

I prossimi passi:

- Utilizzo di energia da fonti rinnovabili: rinnovato contratto con il fornitore per periodo per il 100% dell'energia acquistata;
- Distribuzione a dipendenti di borracce acqua per la riduzione del consumo di bicchieri: distribuite tazze
- Per i Dipendenti che hanno auto aziendale la policy interna "assegnazione auto aziendale" è prevista la scelta tra auto ibride o elettriche: la sostituzione completa del parco auto in ibride ed elettriche è prevista entro il 2026;
- Sono state moltiplicate e rinnovate le alleanze e le partecipazioni 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
- A giugno 2024 sottoscrizione del progetto "Fishing for litter" in cui sono stati raccolti 1000 KG di plastica negli oceani con l'associazione Ogyre;
- A settembre 2024 viene organizzato un'attività di volontariato finalizzata al Clean Up, che si terrà nei pressi di Bergamo, Almenno San Bartolomeo, in un'area naturale sul fiume Brembo, il tutto in collaborazione con Treedom ed il partner Plastic Free. Durante questo evento sono stati raccolti 260 kg di plastica e rifiuti.
- A settembre 2024 attraverso la società Treedom sono stati piantumati 500 alberi

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 d'oro nel 2023. Il Sustainability Rating è stato assegnato sulla base di quattro macro-temi: ambiente, pratiche lavorative e diritti umani, etica e acquisti sostenibili.



OCS

de-coding the future

CAPITOLO 9

Creazione di valore e catena di fornitura responsabile

CAPITOLO 9

Creazione di valore e catena di fornitura responsabile

9.1 Sostenibilità e performance economiche: il binomio vincente

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

Il percorso virtuoso di OCS prosegue, ed il 2023 è l'ulteriore dimostrazione della capacità della Società di essere soggetto attivo e dinamico del mondo del credito al consumo nazionale ed europeo.

Nel 2023, OCS ha compiuto un passo significativo nella realizzazione del suo Piano Strategico, nonostante le complessità dell'anno. L'interesse del primario fondo di private equity Apax, culminato nell'acquisizione del 100% del capitale sociale della Società il 12 dicembre, testimonia la fiducia del mercato nella capacità di OCS e del suo team di affrontare con determinazione, consapevolezza e rapidità le sfide del settore.

Gli investimenti in innovazione, trasformazione e sviluppo delle competenze stanno dando risultati concreti: l'acquisizione di nuovi e prestigiosi clienti che hanno adottato la nuova piattaforma OCS in Cloud è una chiara conferma che il percorso di evoluzione intrapreso negli ultimi anni è quello giusto.

Questi progetti segnano un vero e proprio punto di svolta per OCS, che ora ha l'opportunità di realizzare pienamente i suoi ambiziosi e realistici obiettivi di crescita profittevole e di espansione internazionale in paesi come Spagna, Portogallo, Germania e Francia, posizionandosi come unico player europeo nel settore del credito al consumo. Questi risultati significativi sono, ancora una volta, il frutto della professionalità e della dedizione del Team OCS, che continua a esplorare nuovi ambiti di crescita, attrarre nuovi clienti e sviluppare attività innovative per aumentare la propria rilevanza sia nel mercato italiano che in quello europeo.

Nel corso del 2023 OCS ha consolidato il proprio portafoglio clienti in Italia, aggiudicandosi nuovi progetti con clienti esistenti, che si sommano a una base fidelizzata e dinamica. Inoltre, è stata recentemente acquisita un'importante e prestigiosa nuova clientela, destinata a generare un significativo volume di attività progettuali, con prospettive di espansione oltre i confini nazionali.

Le attività progettuali si sono rivelate ampie e diversificate, concentrandosi sull'affiancamento dei clienti nel lancio di nuove iniziative commerciali e modelli di business. Queste scelte strategiche, insieme alla solidità della roadmap tecnologica, hanno garantito la difesa delle posizioni acquisite e stimolato la crescita, portando all'acquisizione di nuovi clienti e alla riduzione della quota di mercato della concorrenza.

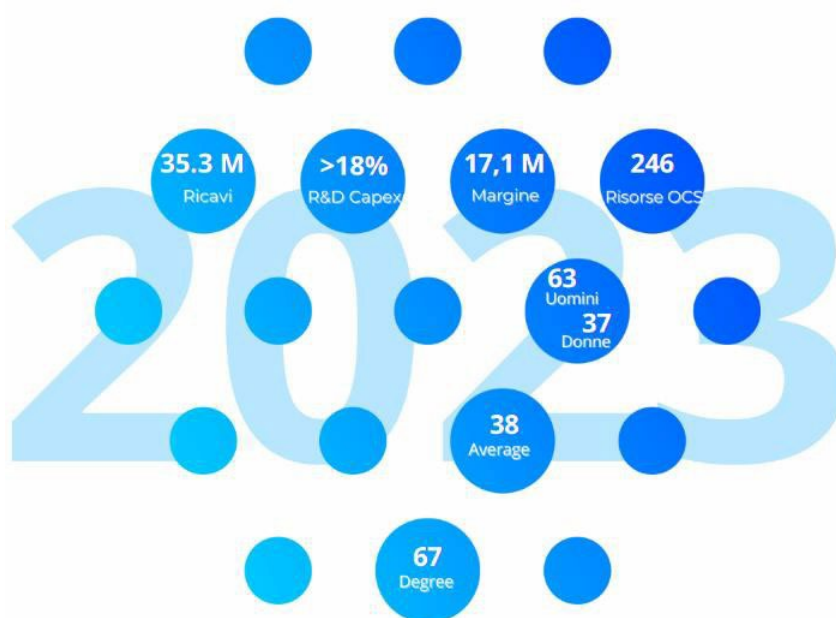
La domanda sulla possibilità di conciliare obiettivi di business e rispetto di ambiente e diritti umani è sempre più urgente; la definizione della strategia da parte di OCS non è più guidata esclusivamente dalla massimizzazione delle performance a

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 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.

È proseguito ed anzi si è accelerato, il percorso di crescita dimensionale della Società,



per sostenere le molte iniziative di innovazione, sviluppo del mercato e trasformazione. Infatti, la popolazione aziendale conta 246 dipendenti a fine 2023.

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, OCS chiude il 2023 con ricavi complessivi per € 35.4 milioni mantenendo un livello di performance all'altezza della propria posizione

nel mercato. I servizi professionali erogati, che rappresentano il 61% dei ricavi netti, hanno raggiunto € 21.6 milioni.

Continuano i significativi investimenti in R&S, a supporto della crescita in innovazione prevista dalla Roadmap tecnologica; OCS ha intrapreso negli ultimi tre anni uno sfidante percorso di evoluzione volto soddisfacimento delle esigenze del mercato di evoluzione digitale e tecnologica.

Il risultato operativo dell'esercizio ammonta ad € 6.6 milioni, € 8.5 milioni nettato dall'effetto di € 1.9 milioni di oneri straordinari legati alle operazioni di M&A; questo risultato, con un'incidenza sui ricavi del 24%, conferma i livelli storici di eccellenza di OCS 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 € 18.8 milioni (€ 17.8 milioni nel 2022) riflettono il potenziamento dell'organico per realizzare questo progetto di crescita, investimento e innovazione delineati per la strategia del gruppo.

La descrizione della distribuzione del valore prodotto da OCS tra le principali categorie di Stakeholders

L'attenzione crescente di OCS alla distribuzione di valore tra tutti gli stakeholders potrebbe comportare una riduzione dei tradizionali livelli di eccellenza in termini di marginalità. L'azienda è consapevole che il forte investimento in innovazione tecnologica, il continuo ampliamento dell'organico e l'accentuata focalizzazione sul benessere dei dipendenti, attraverso iniziative concrete e mirate, nonché la costante attenzione verso la sostenibilità ambientale, comportano dei costi significativi. Tuttavia, OCS è fermamente convinta che questi investimenti siano necessari per garantire una crescita sostenibile e una solida base per il futuro, ed è supportata dal pieno sostegno dei propri shareholders. In questo modo, l'azienda intende perseguire un modello di sviluppo più inclusivo e responsabile, pur mantenendo il proprio impegno verso l'eccellenza operativa.

Distribuzione di valore

- Dipendenti: attraverso il Premio di Risultato e l'introduzione di iniziative e progetti di Well-being;
- Pubblica Amministrazione: attraverso il pagamento delle imposte dirette e indirette;
- Capitale di Credito: attraverso la corresponsione di interessi su finanziamenti in essere;
- Capitale di Rischio: attraverso il reinvestimento per accrescere il valore della partecipazione o la distribuzione di dividendi;
- Azienda: attraverso il reinvestimento degli utili conseguiti

- Collettività: attraverso elargizioni e liberalità, quote associative e contributi di varia natura.

OCS si impegna a investire in **partnership progettuali sostenibili**, sfruttando anche la collaborazione con il **Fintech District** e l'adesione ai principi di **Fintechforgood**. La controllata **Redo**, entrata nel Gruppo OCS grazie a un match-making coordinato dal Fintech District, ha già ricevuto un riconoscimento per il suo modello di business conforme ai criteri ESG.

Inoltre, l'associazione ad **Assofin** prevede la partecipazione, pur senza far parte degli organi di governance, ai tavoli di lavoro su tematiche regolatorie, con un contributo attivo nella definizione di decisioni, interpretazioni e azioni operative all'interno di questi comitati.

OCS è stato anche Platinum Partner di Credito e Finanza, il convegno annuale promosso da ABI in collaborazione con Assofin dedicato al credito a imprese e famiglie e al mercato di capitali. Tra i partecipanti la nostra Head of Sales, Marketing & Business Development, Valentina Cianci e Diego Mortillaro, fondatore e CEO di Redo, i quali hanno approfondito il tema del nano-lending e, nello specifico, di come sia fondamentale l'esigenza di rendere, sia per gli intermediari sia per i clienti, più smart e veloce l'erogazione del credito pur rispettando sempre i principi di prudenza in termini di credit-scoring e merito creditizio.

Principali voci di Conto Economico ¹	Valore 2023	Valore 2022	Valore 2021	Valore 2020
Valore della produzione	41.751	43.433	36.514	30.614
RICAVI	35.289	35.853	30.494	27.110
ATTIVITA' REALIZZATE INTERNAMENTE	6.371	7.457	5.961	3.418
ALTRI RICAVI E PROVENTI	90	123	60	87
Costi della produzione	35.171	34.962	26.003	21.249
COSTI PER SERVIZI	4.332	6.038	4.207	2.228
COSTO DEL LAVORO	18.846	17.786	12.101	9.987
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	10.496	9.976	9.291	8.687
ALTRI COSTI OPERATIVI	1.498	1.162	404	348
<i>Di cui eventuali erogazioni, collaborazioni, liberalità*</i>	6	17	7	11
Differenza tra valore e costi di produzione	6.580	8.471	10.511	9.365
Proventi e oneri finanziari	-19.630	-7.911	-6.942	-6.639
PROVENTI FINANZIARI	145	31	6	17
ONERI FINANZIARI	-11.793	-7.942	-6.948	-6.656
Svalutazioni/ ripristini di valore di attività non correnti	-7.982			
Risultato prima delle imposte	-13.050	560	3.569	2.726
IMPOSTE	-1.843	-87	-323	14.045

¹ Dati in migliaia di Euro

Utile (Perdita) dell'esercizio	-14.893	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	0
Determinazione del Valore economico direttamente generato e distribuito²	Valore 2023	Valore 2022	Valore 2021	Valore 2020
Ricavi d'esercizio	41.661	43.310	36.455	30.527
Altri ricavi	90	123	60	87
Proventi finanziari e interessi	145	31	6	17
Valore economico generato	41.896	43.464	36.521	30.631
Valore economico per i fornitori (Costi operativi riclassificati)	5.823	7.183	4.604	2.565
Valore economico per i dipendenti	18.846	17.786	12.101	9.987
Valore economico per la Pubblica Amministrazione	1.843	87	323	-14.045
Valore economico per gli azionisti				
Valore economico per i finanziatori	11.793	7.942	6.948	6.656
Valore economico per la collettività	6	17	7	11
Valore economico distribuito	38.310	33.015	23.984	5.173
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	18.478	9.976	9.291	8.687
Risultato d'esercizio destinato a riserve	-14.893	473	3.246	16.771
Valore economico trattenuto	3.585	10.449	12.537	25.458

9.2 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 avviato un percorso per offrire ai propri clienti accesso a piattaforme e strumenti sempre più avanzati. L'azienda sta rafforzando il proprio impegno verso la ricerca e l'innovazione tecnologica, investendo in nuove soluzioni, know-how, acquisizioni di startup e talenti. In questo contesto in continua evoluzione, i clienti si aspettano un partner altamente specializzato, capace di garantire continuità, flessibilità e soluzioni innovative e affidabili.

OCS vanta una base clienti con cui intrattiene rapporti pluriennali consolidati nel corso del tempo, alcuni dei quali si estendono da oltre vent'anni. Questa solida collaborazione consente un confronto su più livelli, sia operativi che manageriali, favorendo una comunicazione diretta e continuativa.

L'ascolto delle esigenze dei clienti è fondamentale e rappresenta il punto di partenza dal quale l'azienda sviluppa nuove tecnologie e servizi personalizzati. Infatti, viene monitorata la soddisfazione dei clienti attraverso sondaggi periodici, che non solo valutano il livello di soddisfazione riguardo ai servizi offerti, ma anche la percezione

² Dati in migliaia di Euro

complessiva dell'azienda, sia come LendTech innovativa, sia come organizzazione focalizzata sulla centralità del cliente e delle persone.

Ogni anno, OCS lancia una Survey ai clienti per raccogliere feedback sulla propria performance e sull'immagine che essi hanno dell'azienda.

Le indagini esplorano aspetti sia qualitativi che quantitativi, inclusi gli investimenti in innovazione, e chiedono un giudizio sui tempi e sull'entità degli sviluppi previsti per garantire l'evoluzione dei prodotti.

La recente istituzionalizzazione della nuova funzione di **Marketing & Customer Relation Management** è finalizzata a intensificare gli sforzi e gli investimenti nel rafforzare il rapporto con clienti consolidati e potenziali. Attualmente, sono in fase di analisi diverse iniziative, che potrebbero prevedere il coinvolgimento in collaborazioni con il mondo accademico o con startup. Per supportare queste attività, si fa ricorso al supporto di un'agenzia di **media relations** e di un'altra specializzata nella gestione dell'immagine aziendale e dei contenuti, come LinkedIn, presentazioni, brochure e materiali di approfondimento.

In aggiunta, l'organizzazione della struttura di vendita prevede l'assegnazione di un Account Manager dedicato a ciascun cliente, al fine di garantire una conoscenza approfondita della loro realtà operativa e facilitare la continuità del dialogo, creando così nuove opportunità di business. Inoltre, viene designato un Responsabile Operativo, che interagisce quotidianamente con il cliente per raccogliere le sue esigenze (ad esempio richieste di nuovi sviluppi, supporto funzionale e tecnico) e distribuirle alle aree competenti di OCS.

Questo modello di servizio assicura una governance strutturata e un supporto completo e continuo del cliente, dal primo contatto fino alla conclusione del progetto, coinvolgendo più professionisti dell'azienda. In caso di problematiche durante l'esecuzione, OCS interviene tempestivamente con riunioni e call tecniche o consulenziali. Il tutto è supportato da uno scambio costante di documentazione e informazioni per garantire la massima trasparenza in ogni fase del progetto.

Il rapporto con il cliente si articola in due dimensioni: ordinaria, caratterizzata da interazioni quotidiane, e una 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 anche visite periodiche presso le sedi del cliente, così da avere maggiore chiarezza e dettagli sui processi e sulle soluzioni che lo contraddistinguono.

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. Inoltre, vengono organizzati eventi dedicati con contenuti informativi e aggiornamenti di settore con esperti e partner tecnologici. L'evento dedicato alla trasformazione digitale nel mercato del

consumer finance B2B e B2C si è svolto a maggio 2023, in collaborazione con il nostro partner AWS. E' stato organizzato, presso i loro uffici, un evento formativo per i clienti raccontando la soluzione Cloud di OCS in collaborazione con AWS. All'evento era presente anche la testata giornalistica Aziendabanca e il suo direttore, il dott. Alberto Grisoni, che ha moderato l'incontro. Molteplici sono stati i feedback positivi da parte dei clienti che hanno mostrato interesse nei confronti dei temi trattati.

È fondamentale avviare una riflessione sull'impatto attuale e futuro delle nuove tecnologie nell'erogazione del credito. Le sfide che emergeranno richiederanno l'adozione di nuovi modelli di interazione e approccio con i clienti, coinvolgendo attivamente tutte le parti interessate. Con un obiettivo chiaro e definito, le potenzialità degli strumenti digitali, supportati da **AI** ed **Advanced Analytics**, rappresentano un'opportunità per ridisegnare il paradigma del rapporto tra banca e 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 il 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 emerse durante l'esecuzione dei progetti hanno permesso a OCS di sviluppare una gestione più chiara e consapevole di tutte le fasi, anticipando i rischi e affrontandoli con strumenti che garantiscono soluzioni immediate ed efficienti, con il coinvolgimento attivo del cliente in merito al workflow adottato. Il feedback continuo, raccolto tramite sondaggi, telefonate, videoconferenze ed e-mail con il cliente, consente di redigere report dettagliati, fornendo un quadro preciso sui progetti svolti per soddisfare le esigenze dei clienti e migliorare costantemente la qualità delle soluzioni offerte.

Nei format contrattuali adottati dalle banche, principali clienti, sono generalmente incluse clausole che, in conformità alle disposizioni di **Bankit** e **BCE**, prevedono l'autorizzazione ad accedere, con un congruo preavviso, ai locali dell'azienda. Questo permette di verificare il rispetto dei livelli di sicurezza richiesti per le infrastrutture attraverso le quali vengono erogati 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, la verifica della solidità patrimoniale e finanziaria dell'azienda. oltre al posizionamento e l'applicazione di concrete azioni in ambito ESG, da parte di OCS. Viene presentato di seguito il dettaglio degli esiti della Survey sulla Customer Satisfaction relativa agli anni 2023, 2022 e 2021

Customer Satisfaction – 2023

Aree di valutazione ³	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 ⁴	0,0%	2,0%	24,0%	47,0%	27,0%
Innovazione di prodotto	0,0%	15,0%	52,0%	33,0%	0,0%
Rispetto delle scadenze	0,0%	2,0%	15,0%	56,0%	27,0%
Rapporto qualità/prezzo	0,0%	0,0%	11%	62,0%	27,0%
Flessibilità	2,0%	15,0%	36,0%	38,0%	9,0%
Percentuale media	0,3%	4,9%	21,9%	46,7%	26,3%

Customer Satisfaction – 2022

Aree di valutazione ⁵	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%

³ Si sottolinea che la survey di customer satisfaction avviata nel 2023 ha visto una riorganizzazione parziale delle aree di valutazione rispetto al 2022.

⁴ Parametro reinserito nel 2023

⁵ Si sottolinea che la survey di customer satisfaction avviata nel 2023 ha visto una riorganizzazione parziale delle aree di valutazione rispetto al 2022.

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%

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%
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%

9.3 Approvvigionamento responsabile e rapporti con il fornitore

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

OCS adotta una gestione della catena di fornitura improntata alla **trasparenza** e all'**approvvigionamento responsabile**, privilegiando fornitori locali e attenti alle tematiche sociali e ambientali, sia a livello centrale che secondario. Questa scelta, in linea con i principi etici e gli impegni sociali dell'azienda, contribuisce a creare nuove opportunità di lavoro e a favorire la crescita economica nelle aree in cui opera.

Gli acquisti si concentrano principalmente su **servizi di consulenza, fornitura di hardware e software**, nonché su servizi per la **gestione del personale e degli immobili**. Per il core business, la catena di fornitura si avvale di **partner tecnologici e consulenti del settore Fintech**, a supporto di clienti di primo piano nel settore **bancario e finanziario**, prevalentemente sul mercato nazionale italiano.

In questo contesto, si è intrapreso un percorso di evoluzione verso una maggiore sostenibilità nelle relazioni con fornitori e clienti, con l'obiettivo di ridurre i rischi e consolidare le performance. Lo sviluppo di una strategia mirata e l'implementazione di azioni concrete rappresentano il mezzo per ridurre gli impatti ambientali e sociali lungo la propria catena di fornitura.

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.

Proseguono le attività sui nostri Fornitori per la condivisione dei principi di Responsabilità sociale; Il questionario predisposto ad integrazione della procedura di qualificazione è stato implementato da una sezione ESG.

I questionari ESG, Privacy e Data Security sono stati utilizzati per creare un template che valuta ogni fornitore in base alla conformità dei nostri requisiti aziendali. I fornitori sono quindi invitati a implementare le modifiche necessarie e a fornire aggiornamenti periodici durante l'anno per garantire la continua conformità e il miglioramento delle pratiche. 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.

L'attenzione ai temi di sostenibilità che si legano alla catena di fornitura e la collaborazione con i fornitori sui temi ESG rappresentano un punto di focus per OCS. L'interesse verso tali tematiche è reso fondamentale dai recenti sviluppi e dall'attenzione posta a livello globale verso la corporate sustainability.

Ai fornitori di OCS è richiesta l'adesione al codice etico aziendale e l'impegno a non adottare comportamenti illeciti riconducibili ai reati-presupposto previsti dal D.Lgs. 231/2001 (come reati contro la Pubblica Amministrazione, reati societari, finanziari, informatici, transnazionali, ecc.). A tal proposito, OCS ha approvato un proprio modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, la cui osservanza da parte dei destinatari è essenziale e costituisce la base del rapporto contrattuale, insieme ai principi in esso contenuti.

In ambito di responsabilità sociale d'impresa, oltre alla documentazione già richiesta per l'accreditamento dei fornitori, come DURC, DUVRI e DURT, OCS esige, per tutti gli appalti di lavoro, la presentazione dei documenti necessari per la verifica preliminare della conformità tecnico-professionale. Tale verifica viene effettuata in

conformità con le procedure interne e con la normativa vigente in materia di salute e sicurezza, secondo i requisiti del Testo Unico sulla Sicurezza (D.Lgs. 81/08). Inoltre, viene fatto firmare l'Allegato sicurezza ai fornitori più critici e strategici.

KPI catena di fornitura

- Norme ISO;
- Adesione al Codice Etico;
- Classificazione e qualificazione fornitori;
- Questionario di autovalutazione su temi ESG e Privacy;
- Richiesta di aggiornamenti periodici durante l'anno per garantire la continua conformità e il miglioramento delle pratiche.

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	2023	2022	2021
Totale numero fornitori	n	300	232	200
Numero di fornitori locali	n	230	180	155
Budget di approvvigionamento speso totale	euro	6,0m	7,6m	5,3m
Budget di approvvigionamento speso per fornitori locali	euro	5,4m	6,4m	4,5m
Percentuale di fornitori locali	%	76,7	77,6	77,5
Percentuale di spesa locale	%	90,1	84,2	84,9

Valore delle forniture	UdM	2023	2022	2021
Valore totale delle forniture	€	6,0m	7,6m	5,3m
Fornitori di materie prime	€	0,2m	0,6m	0
Fornitori di servizi tecnici	€	2,8m	3,9m	2,6m

OCS svolge azioni mirate per garantire l'inclusione e le pari opportunità anche usufruendo del servizio svolto da cooperative per le attività di pulizia degli immobili delle sedi di Brescia e di Milano.

Fornitori e imprese terze	UdM	2023	2022	2021
Numero medio all'anno di dipendenti delle imprese Terze che lavorano per OCS	n.	5	5	4
Fatturato corrisposto alle imprese terze	€	118k	104k	83k



OCS

de-coding the future

CAPITOLO 10

Nota metodologica

Nota metodologica

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

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 rappresenta il terzo 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 2023 e 31 dicembre 2023. Laddove disponibili sono stati inseriti anche i dati dei tre anni precedenti (2022, 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 2023, 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 terzo 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.

La rendicontazione ha cadenza annuale. Tuttavia, a seguito di operazioni straordinarie che hanno interessato l'azienda, la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità non è avvenuta nel 2024.

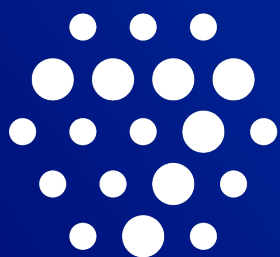
Per eventuali feedback o domande relative al presente documento, è possibile contattare: esg@fibofin.it

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>	81
2-1	Dettagli dell'organizzazione	5, 23-24
2-2	Soggetti inclusi nel reporting di sostenibilità dell'organizzazione	81
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e contatto per le informazioni	81
2-6	Attività, catena di fornitura e altre relazioni commerciali	6, 23-24, 76-79
2-7	Dipendenti	43-49
2-8	Lavoratori che non sono dipendenti	46
2-9	Struttura e composizione della governance	35
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	35
2-11	Presidente del più alto organo di governo	35
2-19	Politiche di remunerazione	35, 44
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sostenibilità	2
2-23	Policy aziendali	36
2-24	Integrazione delle policy aziendali	36
2-25	Gestione degli impatti negativi	37-38
2-26	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	38-40
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	38-40
2-28	Adesione ad associazioni	70-71
2-29	Approccio allo Stakeholder Engagement	10-11
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	45

GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link
TEMI MATERIALI		
3-1	Processo per determinare i temi materiali	10
3-2	Lista dei temi materiali	11
Innovazione e tecnologia		
3-3	Gestione del tema materiale	23-29
Non GRI	Progetti straordinari e investimenti in Ricerca & Sviluppo	22-26
Sicurezza informatica e Compliance normativa		
3-3	Gestione del tema materiale	28-31
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdite dei dati dei clienti	33
Anticorruzione ed Etica		
3-3	Gestione del tema materiale	38-40
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	40
Attenzione verso i dipendenti		
3-3	Gestione del tema materiale	42-44
401-1	Nuove assunzioni e turnover	46
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	54-55
403-9	Infortuni sul lavoro	54
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	51
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono valutazione periodica delle performance	52-53
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	45-49
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	47
Responsabilità ambientale		
3-3	Gestione del tema materiale	58-62, 63
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	61-62
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	62
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	62
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	63
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	63
306-3	Rifiuti prodotti	63
Performance ed impatti economici		

3-3	Gestione del tema materiale	66-71
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	70-71
Relazione con i clienti		
3-3	Gestione del tema materiale	71-74
Non GRI	Customer satisfaction	74-75
Responsabilità nella catena di fornitura		
3-3	Gestione del tema materiale	75-76
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	77



OCS

de-coding the future