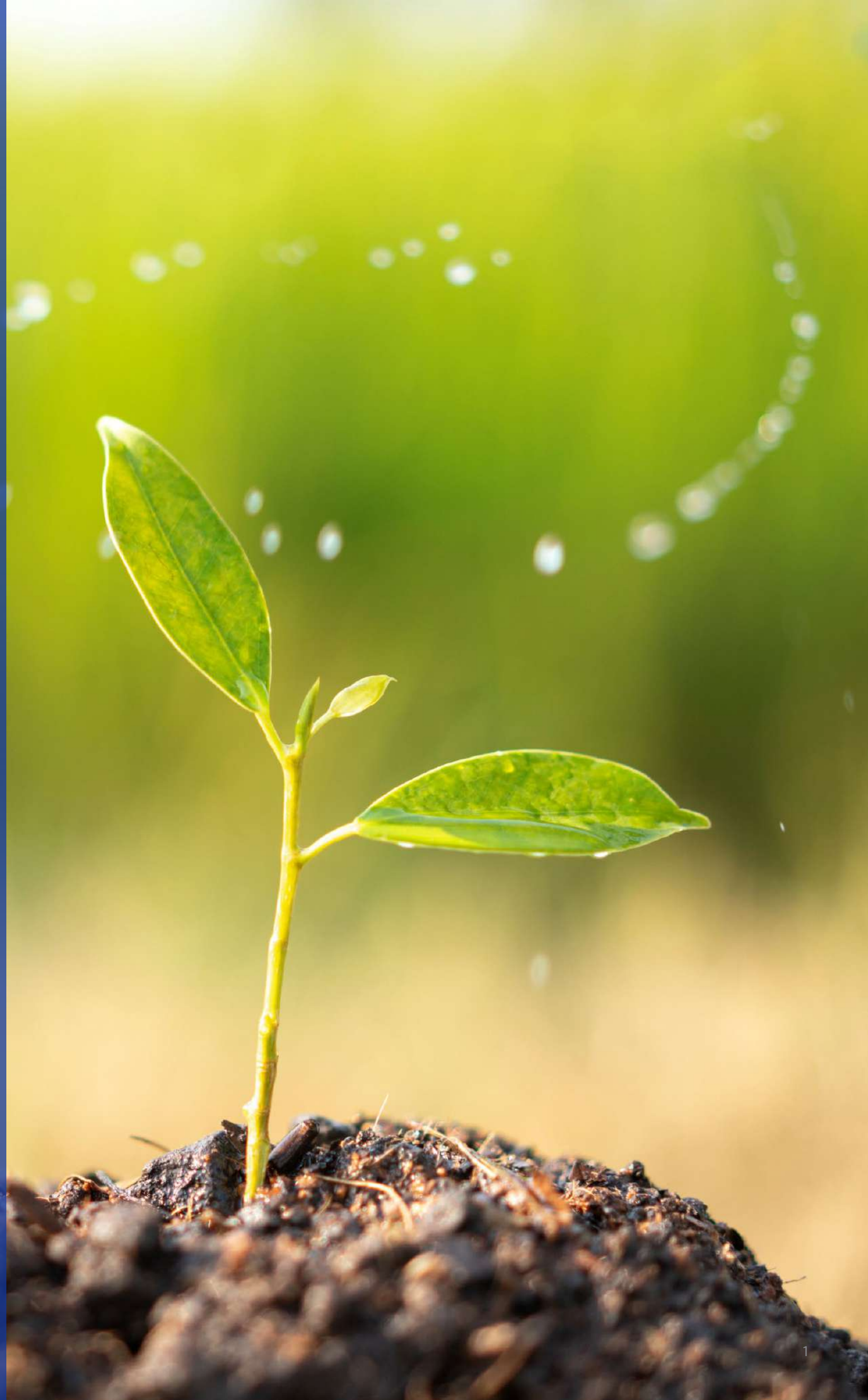




# BILANCIO DI SOSTENIBILITA' 2023

Report sui nostri progressi,  
traguardi e obiettivi



# CONTENUTI DEL RAPPORTO

## 01 ALFA GROUP: IDENTITÀ E STRATEGIA

- 1.1. Il profilo di Alfa Group: Business e Mercato
  - 1.1.1. Il valore generato e distribuito
  - 1.1.2. Lo Stakeholder Engagement
  - 1.1.3. Analisi di Materialità

## 02 GOVERNANCE, ETICA E COMPLIANCE

- 2.1. La Corporate Governance
  - 2.1.1 Sistemi di Gestione e Certificazioni
- 2.2. Etica e Compliance
- 2.3. Sicurezza dei dati e tutela della privacy
- 2.4. Servizi in tema Antifrode
- 2.5. Cybersecurity e Vulnerability Management
- 2.6. Innovazione e Client Engagement
- 2.7. La catena di fornitura di Alfa Group

## 03 L'ATTENZIONE PER IL SOCIALE

- 3.1. Le persone di Alfa Group
  - 3.1.1. La formazione
  - 3.1.2. Diversità e inclusione
- 3.2. Salute e Sicurezza sul lavoro
- 3.3. Alfa Group e l'impegno per le comunità locali
- 3.4. Il Valore Sociale delle attività di Alfa Group

## 04 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

- 4.1. Efficientamento energetico e riduzione dell'impatto ambientale

## 05 NOTE METODOLOGICHE

- 5.1. Nota Metodologica
- 5.2. GRI Content Index



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Alfa Group, riconoscendo l'importanza sempre crescente della responsabilità sociale, del rispetto dell'ambiente e dei diritti umani e sociali, ha deciso da questo anno di rendicontare in maniera trasparente le proprie performance di sostenibilità e rendere pubbliche le iniziative intraprese per il progressivo miglioramento delle stesse. A tal fine presenta ai propri stakeholder il primo bilancio di sostenibilità, redatto su base volontaria, in modo da consentire loro di comprendere gli impegni assunti in ambito sostenibilità, nonché di delineare con chiarezza il proprio impegno per il futuro e poter monitorare l'efficacia delle azioni nel tempo.

Da anni ormai la nostra società si contraddistingue nello sviluppo di business nel campo della sicurezza informatica ed in particolar modo nell'ambito della sicurezza delle transazioni digitali, specializzandosi nella realizzazione di progetti, servizi e soluzioni all'avanguardia per il contrasto delle frodi e delle minacce informatiche.

Il mercato odierno si caratterizza per la costante espansione dei servizi digitali, soprattutto in ambito dei digital payment, uniti alla diffusione dell'instant payment, determinando uno scenario in evoluzione dove i clienti trovano servizi sempre più innovativi e i frodatori opportunità significative attraverso lo sfruttamento di evidenti vulnerabilità. Per tale motivo, risulta sempre più impellente rendere il mercato maggiormente Cyber Resiliente, e la strategia di contrasto deve essere sviluppata attraverso la costruzione di un equilibrio tra tecnologie, competenze professionali e capacità di prevedere l'evoluzione delle modalità di attacco dei frodatori.

Una sola tecnologia non è in grado di fornire un contrasto efficace alle frodi. La mission di Alfa Group è quella di sviluppare e integrare tecnologie per creare una unica infrastruttura tecnologica dedicata, volta all'individuazione delle minacce, a mitigare il rischio di intrusioni informatiche, a migliorare la postura di sicurezza informatica dei clienti, a ridurre i tempi di risposta agli incident e dunque, per l'effetto, a generare un impatto positivo a lungo termine sul piano sociale, incrementando la fiducia nella resilienza operativa digitale dei propri clienti, e non per ultimo,

creando valore sociale significativo, contribuendo al rafforzamento della sicurezza e della stabilità del panorama digitale.

Nel 2023, la nostra società ha ottenuto risultati significativi nella sicurezza delle transazioni digitali sia nel settore retail che corporate, contribuendo ad una maggiore sicurezza finanziaria per i nostri clienti. Nel retail, l'84% delle transazioni anomale sono state bloccate, con il 12% risultate effettive e il 4% recuperate. Nello specifico, le frodi sono state principalmente effettuate tramite app di enrollment (42%) e manipolazioni (54%), con l'utilizzo dell'SMS come vettore iniziale predominante (70%). Inoltre, nel settore corporate, il 70% delle transazioni anomale sono state bloccate, con il 20% risultate effettive e il 10% recuperate. Le tecniche di frode più comuni sono state il BEC/CEO (23%) e le manipolazioni (58%), con l'SMS come vettore iniziale principale (57%). In questo senso, emerge come preponderante l'impatto positivo della protezione degli utenti finali dalle frodi, attraverso cui Alfa Group mira a proteggere le categorie deboli dai tentativi di frode.

Questi dati evidenziano non solo l'efficacia delle nostre soluzioni nel contrasto delle frodi informatiche, ma sottolineano anche la nostra attenzione al rispetto dei diritti umani e della dignità dell'individuo nel supportare la clientela nella governance dei processi di gestione del rischio cyber e delle frodi digitali e, pertanto, promuovono il benessere delle persone attraverso la costruzione di un sistema socio - economico - ambientale sicuro, quindi sostenibile che sia in grado di generare valore per la nostra società e per i suoi stakeholder.

Iniziare tale percorso di rendicontazione, oltre a fornire attraverso il bilancio di sostenibilità una visione trasparente delle performance ambientali, sociali ed economiche dell'organizzazione, ha costituito per Alfa anche l'occasione per una valutazione interna e per l'acquisizione di maggiore consapevolezza del proprio contributo allo sviluppo sostenibile, ponendosi come obiettivo il perseguimento di impegni concreti verso pratiche sostenibili che riflettano la solerzia di Alfa Group verso un futuro migliore.



**CEO – Dario Lauricella**



A close-up photograph of a hand holding a single green leaf. The leaf is vibrant green with visible veins and a slightly serrated edge. The background is a soft-focus green, suggesting a natural setting. A blue square graphic is visible in the top-left corner of the image.

# PARTE 01

## Alfa Group: Identità e Strategia





# LA SOCIETÀ IN SINTESI

	13.188.041,00 €	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		
	0	EPISODI DI CORRUZIONE	DENUNCE COMPROVATE DI VIOLAZIONE DELLA PRIVACY	0
	ISO 27001 & ISO 9001	CERTIFICAZIONI ISO	CERTIFICAZIONI PROFESSIONALI IN AMBITO SICUREZZA DEI DATI	6
	62% UOMINI 38% DONNE	ORGANICO PER GENERE	TASSO DI PRESENZA DI DIPENDENTI A CONTRATTO INDETERMINATO IN AZIENDA	99%
	91%	TASSO DI DIPENDENTI DONNE CON CONTRATTI FULL-TIME	TASSO DI RETENTION DA CONGEDO PARENTALE	100 %
	+5 %	TASSO DI INCREMENTO ORE DI FORMAZIONE AI DIPENDENTI NEL 2023 VS 2022		
	4	NUMERO DI CUSTOMER SATISFACTION SURVEY SVOLTE NEL 2023		
	-18 %	RIDUZIONE EMISSIONI DI GHG (SCOPE 1+2) NEL 2023 VS 2022		

# ALFA GROUP: IDENTITÀ E STRATEGIA

Alfa Group opera nel settore della sicurezza digitale, offrendo servizi di consulenza, progettazione e ottimizzazione nei campi del Business Process Management, Cyber Security, Antifrode ed ERP.

Nel contesto attuale, caratterizzato da sfide globali sempre più complesse e interconnesse, la sostenibilità è diventata un elemento cruciale per il successo e la longevità delle aziende. Consapevole di questo, Alfa Group ha intrapreso un percorso ambizioso verso la sostenibilità, introducendo nel 2023 il suo primo Bilancio di Sostenibilità, che rappresenta non solo un impegno formale verso pratiche aziendali responsabili, ma anche un atto di trasparenza nei confronti degli Stakeholder interni ed esterni dell'organizzazione.

Con la pubblicazione del presente bilancio, **Alfa Group ribadisce il proprio impegno a integrare i principi di sostenibilità in ogni aspetto del proprio operato**, guidata dalla convinzione che un approccio sostenibile non solo favorisce una governance vantaggiosa, ma rappresenta anche un driver fondamentale per l'innovazione, la competitività, la resilienza aziendale e la responsabilità sociale d'impresa.

Grazie all'implementazione di avanzate misure di sicurezza e tecnologie di rilevamento delle frodi, Alfa Group riesce a prevenire efficacemente truffe e frodi finanziarie. Nonostante i principali clienti dell'organizzazione siano le banche, gli utenti finali che beneficiano maggiormente di queste protezioni sono spesso le persone più vulnerabili, come anziani o famiglie a basso reddito. Queste azioni non solo salvaguardano le risorse economiche di queste categorie, ma contribuiscono anche a mantenere un ambiente finanziario più sicuro e trasparente. In tal modo, Alfa Group svolge un ruolo fondamentale nel promuovere l'inclusione e la giustizia sociale, proteggendo chi è maggiormente a rischio di sfruttamento.

## 1.1 Il profilo di Alfa Group: Business e Mercato

Alfa Group è una società italiana che opera a livello internazionale adottando un approccio integrato per la Governance del Rischio Digitale. Supporta le organizzazioni nel processo di Trasformazione Digitale, definisce e offre soluzioni per rispondere alle esigenze specifiche di ciascun Cliente, implementando soluzioni di sviluppo, gestione e ottimizzazione dei processi aziendali negli ambiti di Rischio Digitale, Fraud Management e Cyber Security.

Fondata in Italia nel 1996 come System Integrator e produttrice di software gestionali, Alfa Group ha sviluppato, in oltre 20 anni di attività, tecnologie, competenze e alleanze strategiche nei settori della gestione e automazione dei processi (*Business Process Management*), *Cyber Security*, *Antifrode ed*

*Enterprise Resource Planning*. Queste competenze permettono alla società di raggiungere il proprio obiettivo di **accompagnare le organizzazioni nel loro percorso di Digital Transformation e supportarne la resilienza operativa digitale attraverso la governance del rischio cyber**, la prevenzione e il contrasto delle minacce informatiche e delle frodi, nonché la compliance.

**"Crescere con i propri Clienti e vivere insieme ogni progetto per dare più valore alle loro prospettive"** è la mission che guida Alfa Group.

Sin dalla sua nascita, l'azienda ha costruito rapporti solidi e duraturi con alcune delle più grandi organizzazioni italiane, che continuano a sceglierla come partner affidabile per la gestione di aspetti delicati e critici del business. Questo le ha permesso di approfondire le dinamiche dei processi organizzativi e comprenderne le reali necessità. Il know-how acquisito nel tempo ha permesso ad Alfa Group di sviluppare soluzioni proprietarie in continua evoluzione, garantendo risposte efficaci alle nuove e specifiche esigenze di ogni organizzazione.

Alfa Group conta quattro sedi in Italia: Roma, Bologna, Milano e Porto San Giorgio. **Per il Bilancio di Sostenibilità 2023 il perimetro di disclosure è quello di Alfa Group S.p.A., con le sue sedi in Italia**





# ALFA GROUP: IDENTITÀ E STRATEGIA

## Le soluzioni

Alfa Group lavora per individuare e attuare soluzioni adeguate alle esigenze del proprio portafoglio clienti, offrendo servizi di consulenza strategica volta a definire obiettivi organizzativi, consulenza operativa e operational planning, costruendo un percorso di crescita e miglioramento derivanti dal cambiamento organizzativo. L'obiettivo è accompagnare il Cliente nelle fasi di realizzazione effettiva del cambiamento organizzativo, tramite le proprie competenze in materia di consulenza implementativa e attraverso le expertise maturate in ambito tecnologico e gestionale, altamente specializzate in tre aree principali: **Consulenza, Tecnologia e Software Factory**.

### CONSULENZA – TECNOLOGIA – SOFTWARE FACTORY

- |  |   |
|--|---|
| ✕ Business Process Management                      | ✕ RHD Platform Development & Evolution      |
| 📁 Fraud Management                                 | 🔧 Ingegnerizzazione soluzioni verticali RHD |
| 🛡️ Vulnerability Management & Application Security | 🔧 Configurazioni Custom RHD                 |
| 🕸️ Cyber Intelligence                              | 📦 Sviluppo Alfa Suite / Addons              |
| 📊 Data Analytics                                   | 🌐 Portali, e-commerce                       |
| ☁️ Cloud Center of Excellence                      |   |

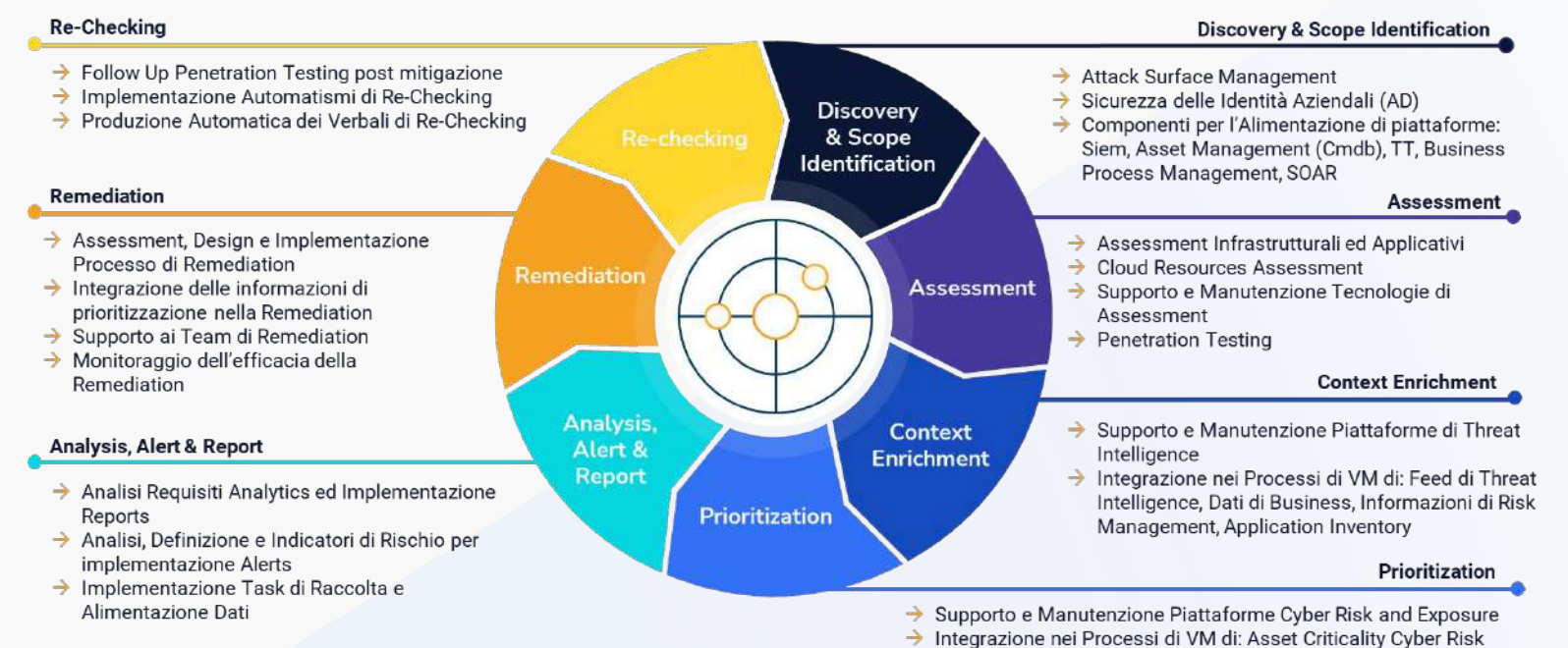
## Consulenza & Tecnologia

Tra le soluzioni in ambito Consulenza e Tecnologia si annoverano:

- **Business Process Management** - riprogettazione, ottimizzazione e gestione dei processi aziendali di Governance e Compliance, riconfigurazione delle attività, dei metodi, dei modelli e delle tecnologie necessari per la governance dei propri customer attraverso l'implementazione di schemi organizzativi e procedure, che consentono all'organizzazione di condividere informazioni e coordinare le proprie azioni in funzione degli obiettivi aziendali per una gestione complessiva della società integrata e condivisa;
- **Fraud Management** - sviluppare e ottimizzare i processi di governance in materia di frodi (interne ed esterne), antiriciclaggio, security, cyber intelligence attraverso la mitigazione dei rischi, tramite:
  - analisi, valutazione ed individuazione delle minacce di frode e rischi;
  - pianificazione ed attuazione delle azioni di contrasto alle frodi;
  - gestione end-to-end degli allarmi e segnalazioni di eventi sospetti, finalizzata alla mitigazione dei rischi.

- **Vulnerability Management & Application Security** - realizzazione di sistemi per la gestione integrata dei rischi Cyber e delle vulnerabilità, che prevedono supporto diretto ai team di sicurezza nella creazione di un sistema integrato per la gestione delle vulnerabilità, attraverso servizi di implementazione di un framework per la gestione di tutte le fasi del processo di Gestione delle Vulnerabilità;
- **Cyber Intelligence** - definizione e implementazione di modalità organizzative, processi e soluzioni per la gestione di rischi, minacce, incidenti informatici, attraverso il servizio di Threat Management, focalizzato nel Prevenire, Identificare e Rispondere correttamente alle potenziali minacce che possono affliggere il business dei nostri Clienti;
- **Data Analytics** - raccolta, correlazione e presentazione dei dati a supporto dei processi di Governance, Risk & Fraud management e Compliance attraverso soluzioni end-to-end, combinando Data Mining, Analytics e Intelligenza Artificiale. In particolare, la Unit di Data Analytics eroga servizi di Data Science, Data Visualization e Artificial Intelligence, supportando i clienti nel prevedere i risultati di business e costruire un'azienda più intelligente, implementando metodologie efficaci per analizzare e modellare gli eventi aziendali.
- **Cloud Center di Eccellenza** - setting di una Cloud Strategy, dalla fase di migration set-up e di definizione del business plan, alla fase di assessment.

## I servizi Alfa Group lungo il ciclo di vita delle Vulnerabilità

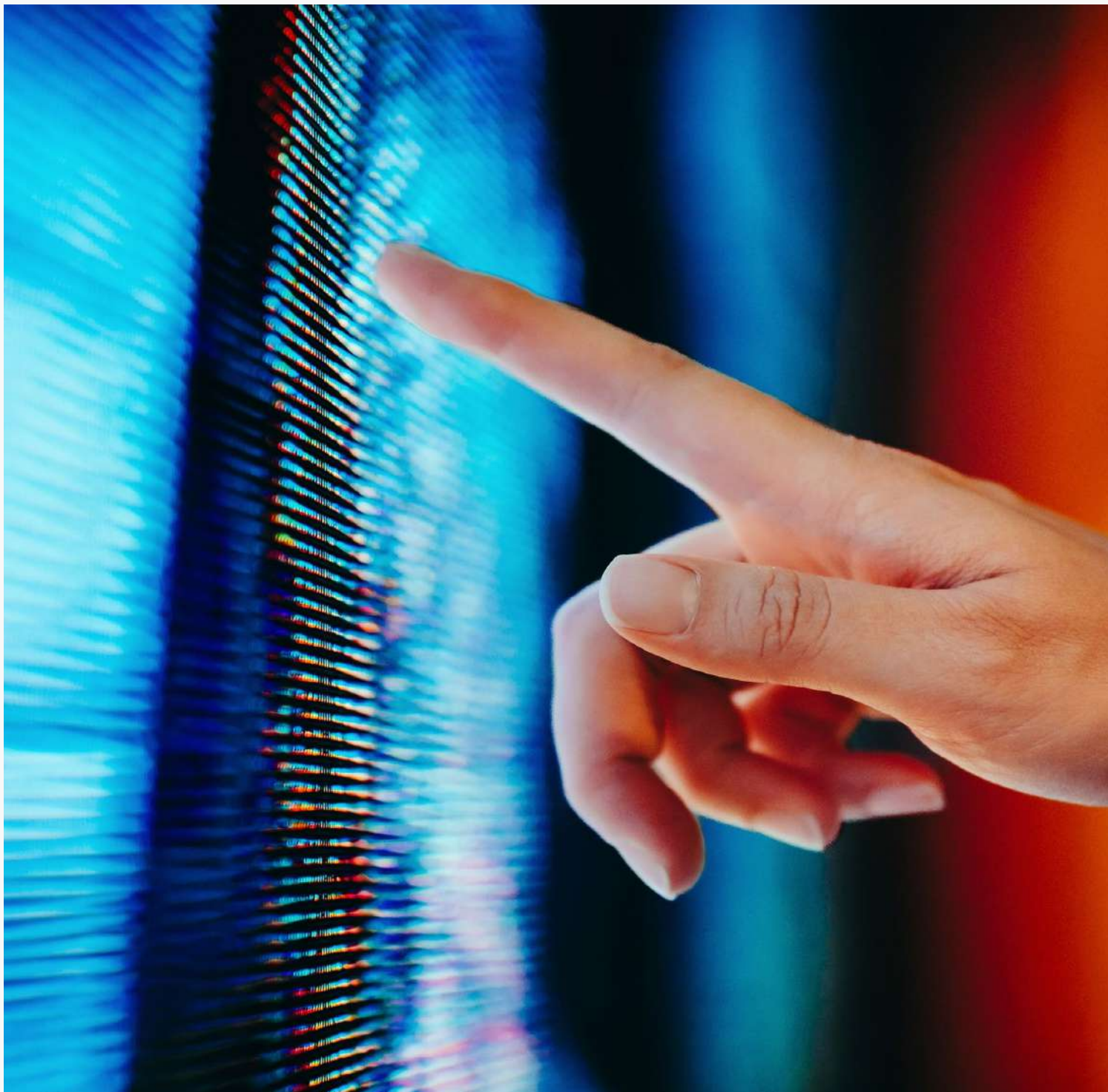




# ALFA GROUP: IDENTITÀ E STRATEGIA

## Software Factory

La Software Factory di Alfa Group si avvale di un team che si focalizza sullo sviluppo e la personalizzazione dei software proprietari per rispondere ad un mercato in continua trasformazione e digitalizzazione, attraverso una stretta collaborazione tra l'engineering e il reparto R&D.



## I prodotti

In merito ai prodotti offerti da Alfa Group, di centrale importanza è RHD, la **Digital Business Platform, prodotto di punta della sua Software Factory**, progettata come piattaforma low-code per il disegno e l'automazione dei processi di business (BPM).

La piattaforma RHD consente la governance dell'intero processo, dal suo disegno al monitoraggio dei KPI, orchestrando e gestendo in maniera integrata i flussi di informazioni provenienti da provider interni o esterni alla società stessa, il tutto attraverso un'unica piattaforma web. Le declinazioni di utilizzo della piattaforma sono diverse:

- **Business Process Management** - piattaforma per la gestione, l'automazione e l'efficientamento dei processi che guidano il business grazie alle sue componenti di Asset Inventory, Documenti Registry, gestione delle "Related parties", Trouble Ticketing e Work Order Management;
- **Vulnerability Management** - componente integrativa nella piattaforma dedicata ai tools leader di mercato in ambito di Vulnerability Management (Tenable, Qualys, Rapid7) che integrano l'intero ciclo di vita della gestione delle vulnerabilità all'interno di un processo di sicurezza integrato e continuo, per una migliore gestione dei rischi e un flusso «remediation» efficiente (tra le principali funzionalità si annovera il Vulnerability Trend & Analytics, la Compliance Trend & Analytics: overview sui controlli di compliance effettuati rispetto ai più noti framework, corredati da statistiche e infografiche, il Remediation Flow e il Risk Manager, per la definizione dei livelli di rischio per asset e servizi);
- **Fraud Management** - soluzione in ambito Fraud Management per la governance dell'intero ambiente di prevenzione, contrasto e gestione delle frodi delle organizzazioni clienti. I prodotti legati all'ambito antifrode possono riguardare visualizzazione e investigazione, configurazione e mappatura del processo di gestione delle attività di prevenzione frodi, analisi periodiche, statistiche e dashboard sulle operazioni raccolte dai diversi canali bancari, viste di business o di alto livello per il management, trend andamento frodi e reportistica interna, e infine una componente di *Fraud Intelligence*, per la raccolta e correlazione di informazioni di threat intelligence.



# ALFA GROUP: IDENTITÀ E STRATEGIA

Il mercato della cybersecurity nell'Unione Europea è stimato a oltre 130 miliardi di euro, con una crescita annuale del 17%. Nel 2022, l'UE ha adottato una revisione della direttiva NIS, Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi<sup>1</sup>, (NIS 2) per sostituire quella del 2016. Tale direttiva, volta a proteggere le infrastrutture critiche dalle minacce cibernetiche, è stata recepita nell'ordinamento italiano tramite il decreto legislativo 18 maggio 2018, n. 65 (noto come "decreto legislativo NIS"), in vigore dal 24 giugno 2018.

La Direttiva NIS 2 introduce nuovi obblighi per le organizzazioni in quattro ambiti principali: gestione del rischio, responsabilità aziendale, obblighi di comunicazione e continuità del business. Le nuove norme mirano a garantire un alto livello comune di cybersicurezza nell'Unione, rispondendo alle minacce in evoluzione e tenendo conto della trasformazione digitale accelerata dalla pandemia di COVID-19<sup>2</sup>.

In questo contesto, Alfa Group ha implementato una strategia conforme al Framework 1.1 e ai documenti specifici emessi dal NIST, nell'ambito delle attività di valutazione e ristrutturazione dell'infrastruttura IT. Sebbene Alfa Group non sia classificata come infrastruttura critica, ha adottato queste misure di sicurezza per garantire **un alto livello di protezione, dato che fornisce servizi a clienti con infrastrutture critiche, come il settore bancario**. Alfa Group sta cercando di migliorare i risultati dei controlli da un livello medio "Tier 2: Risk Informed" a un livello medio "Tier 3: Repeatable". **Questo obiettivo viene perseguito non solo attraverso l'aggiornamento tecnologico, ma anche mediante la revisione e il completamento di numerose procedure e istruzioni operative**, passando da una logica di progetto a una di processi periodici. Attualmente, le aree di maggiore attenzione per la Società sono:

Alfa Group è conscia che per ottenere dei risultati significativi sia necessario un ampio coinvolgimento dell'organizzazione aziendale e, pertanto, negli obiettivi di miglioramento vengono coinvolti il Board, la Direzione ICT e Security, l'Ufficio Legale, la Direzione HR, il Data Protection Officer, RSGI, Amministrazione Finanza e Controllo ed i responsabili delle BU



ASSET MANAGEMENT	ACCESS CONTROL	SECURITY CONTINUOUS MONITORING
GOVERNANCE	AWARENESS & TRAINING	RESPONSE PLANNING
RISK ASSESSMENT	INFORMATION PROTECTION	RECOVERY PLANNING

<sup>1</sup> Direttiva recepita nell'ordinamento italiano attraverso il decreto legislativo 18 maggio 2018, n. 65 (anche detto "decreto legislativo NIS"), in vigore dal 24 giugno 2018.

<sup>2</sup> Consiglio dell'Unione Europea, *Cybersicurezza: la risposta dell'UE alle minacce informatiche*, ref. link: <https://www.consilium.europa.eu/it/policies/cybersecurity>

# IL VALORE GENERATO E DISTRIBUITO

**1.1.1** La determinazione del valore economico generato e distribuito rappresenta un elemento fondamentale per Alfa Group, consentendo di esprimere e concretizzare in termini monetari gli impegni presi nei confronti degli stakeholder. Il monitoraggio di questo aspetto ha portato effetti significativi, sia positivi che potenziali, sull'ambiente, sulle persone e sull'economia aziendale.

In generale, sono stati rilevati un aumento del benessere sociale, maggiore soddisfazione del personale con riduzione del turnover, e un incremento del lavoro flessibile migliorando l'equilibrio vita-lavoro. Si nota inoltre un miglioramento nella gestione delle risorse materiali, l'efficientamento energetico degli uffici, la riduzione delle materie prime e l'eliminazione della plastica.

Nel periodo di riferimento (FY 2023), Alfa Group non ha registrato valori negativi. Le attività principali includono competenze tecnologiche e consulenziali specialistiche in Rischio Digitale, Fraud Management e Cyber Security, con un focus sulla generazione di valore sostenibile e mitigazione del rischio a lungo termine.

**Nel FY 2023, Alfa ha integrato i temi di sostenibilità nella strategia finanziaria, analizzando i fattori ESG e valutando le priorità degli stakeholder per definire obiettivi strategici di sostenibilità, migliorando al contempo la profittabilità.**

Al fine di massimizzare la riduzione degli impatti negativi delle attività dell'organizzazione nei suoi modus operandi, Alfa ha sensibilizzato il personale con formazione sulla gestione responsabile dei materiali e ha scelto fornitori con pratiche sostenibili, implementando sistemi di monitoraggio delle politiche di gestione dei materiali. Un dialogo strategico continuo tra tutte le funzioni aziendali permette di identificare e discutere temi rilevanti, favorendo l'evoluzione dell'azienda, la definizione di nuove strategie e la creazione di sinergie tra le Business Unit.

Determinazione del Valore economico direttamente generato e distribuito	Voci da C.E.	Valore al 31.12.2023	Valore al 31.12.2022
Ricavi d'esercizio	A1 + A2 + A3 + A4	13.691.826,00	15.062.312,00
Altri ricavi	A5	619.382,00	42.756,00
Proventi finanziari e interessi	C15 + C16 + C17bis	25.602,00	764.117,00
<b>Valore economico generato</b>		<b>14.336.810,00</b>	<b>15.869.185,00</b>
Valore economico per i fornitori (Costi operativi riclassificati)	B6 + B7 + B8 + B11 + B14 + Altri costi operativi (B12 + B13) – (eventuali erogazioni alla collettività, liberalità**)	8.781.200,00	10.328.266,00
Valore economico per i dipendenti	B9	4.045.156,00	4.129.621,00
Valore economico per la Pubblica Amministrazione	20) Imposte sul reddito dell'esercizio	210.781,00	113.305,00
Valore economico per gli azionisti	Dividendi distribuiti nell'anno	–	–
Valore economico per i finanziatori	C17	150.904,00	76.621,00
Valore economico per la collettività	Eventuali erogazioni, liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni (vedi celle dedicate**)	–	–
<b>Valore economico distribuito</b>		<b>13.188.041,00</b>	<b>14.647.813,00</b>
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	B10	391.341,00	452.453,00
Risultato d'esercizio destinato a riserve	21) – Dividendi distribuiti nell'anno	757.428,00	768.919,00
<b>Valore economico trattenuto</b>		<b>1.148.769,00</b>	<b>1.221.372,00</b>



# LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT

1.1.2. Le diverse declinazioni del percorso di sostenibilità intrapreso da Alfa Group si basano su un approccio incentrato sulla trasparenza, l'integrità e l'etica, con lo scopo di rendere partecipi gli stakeholder degli obiettivi economici, sociali e ambientali perseguiti dalla Società. La costante attenzione a tali tematiche, infatti, rende Alfa maggiormente **attenta, sensibile e propensa a rispondere prontamente ai mutamenti delle esigenze degli stakeholder**, con particolare riferimento al contesto esterno e al comportamento dei propri clienti.

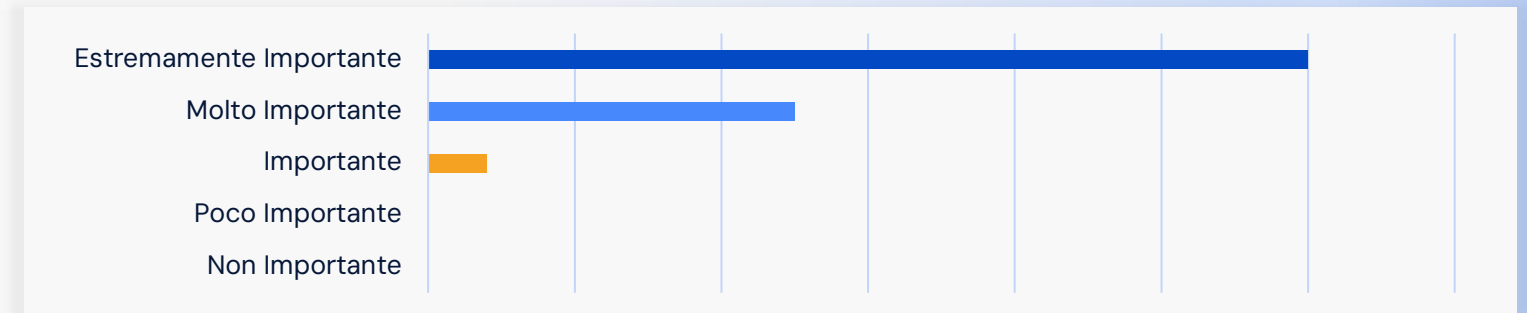
Nello sviluppo delle attività aziendali e in relazione alle diverse competenze, il management di Alfa Group intrattiene rapporti con diverse categorie di stakeholder, in modo continuativo e sistematico, attraverso canali sia istituzionali sia informali. È anche attraverso il **dialogo costante con i propri stakeholder che Alfa orienta il suo impegno e definisce le priorità strategiche di sostenibilità.**

Alfa Group ha identificato e selezionato i propri stakeholder sulla base della consapevolezza del proprio ruolo al fine di individuare le aspettative e declinarle in obiettivi da raggiungere. Proprio per questo motivo Alfa Group coltiva rapporti leali e trasparenti con tutti gli stakeholder senza discriminazioni, in un clima di concorrenza leale sul mercato e di collaborazione costruttiva nel contesto istituzionale.

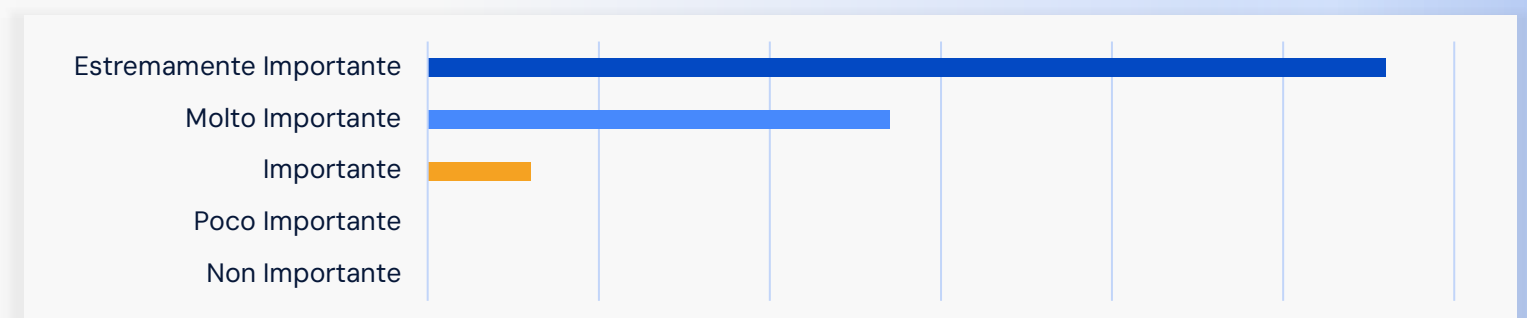
La società si dedica a mantenere canali di comunicazione aperti e trasparenti, convinta che il dialogo reciproco sia fondamentale per creare un valore sostenibile nel lungo termine. Per quanto riguarda l'engagement degli stakeholder, è stato somministrato un questionario ai dipendenti dell'azienda, concentrandosi quindi esclusivamente sugli stakeholder interni.

Il principale veicolo di engagement degli stakeholder sulle tematiche ESG è stato, nel 2023, il **Questionario ESG**. Nel questionario 110 dipendenti sono stati invitati a esprimere un giudizio sull'importanza che ciascun tema materiale detiene per loro, utilizzando una scala che va da "non importante" a "estremamente importante". Il **Questionario ESG, compilato da 89 persone**, con 17.19 di tempo medio per il completamento, ha riportato per FY23 dei dati interessanti: tra i temi emersi come "estremamente importanti" i più rilevanti sono legati alla Governance e alla sfera Sociale:

a. **la centralità delle Persone dell'organizzazione**, il rispetto della diversità nella cultura aziendale e la promozione di un ambiente di lavoro inclusivo che offra pari opportunità di crescita professionale, senza discriminazione, con **60 voti per "estremamente importante"** e **25 come "molto importante"** a pari merito con l'impegno continuo finalizzato a valorizzare le proprie persone, garantendone la soddisfazione professionale attraverso percorsi di carriera adeguati nonché programmi di formazione volti ad accrescere conoscenze e competenze;



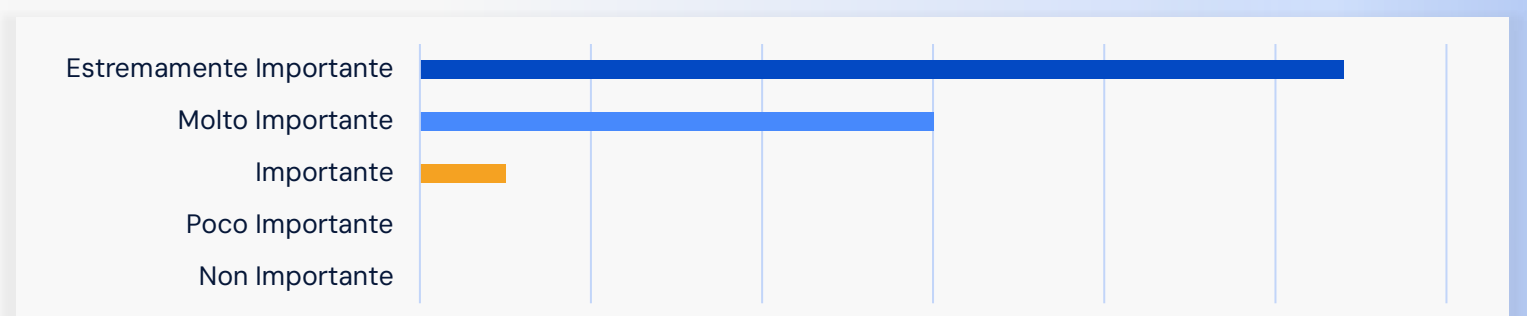
b. **il Fraud Management** (fornire supporto ai clienti nei processi di governance delle frodi e offrire soluzioni organiche) con **56 voti per "estremamente importante"** e **27 come "molto importante"**;



c. **fornire supporto ai clienti nella definizione e implementazione di modalità organizzative**, processi e soluzioni per la gestione di rischi, minacce, incidenti informatici e offerta tecnologica per la raccolta, correlazione e disseminazione delle informazioni di Cyber Intelligence, con **54 voti "estremamente importante"** e **32 "molto importante"**;



d. **la ricerca e lo sviluppo** al fine di adottare nuove soluzioni tecnologiche e digitali innovative come elemento chiave per garantire un'offerta sempre più completa, con **54 voti per "estremamente importante"** e **30 "molto importante"**.



# ANALISI DI MATERIALITÀ

**1.1.3.** Alfa Group pone particolare attenzione al dialogo quotidiano con i propri portatori d'interesse, per presidiare al meglio tutte le tematiche fondamentali per lo sviluppo di business e del relativo contesto, in linea con le aspettative degli stakeholder e con gli impatti positivi e negativi attesi sul business di riferimento.

Per l'Analisi di Materialità 2023, Alfa coerentemente con l'evoluzione dello scenario di riferimento e alle best practices applicabili ad un primo esercizio di rendicontazione di sostenibilità volontario, in linea con i GRI Standard, ha portato avanti un processo di assessment con un esercizio di coinvolgimento diretto dei propri dipendenti.

Secondo i **GRI Sustainability Reporting Standards**, la materialità è il principio che determina quali argomenti rappresentano gli impatti più significativi dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi gli impatti sui diritti umani. Questo quadro di riferimento, introdotto a partire dal precedente anno di rendicontazione, aiuta le organizzazioni a includere nei loro rapporti gli argomenti che rappresentano i loro "impatti più significativi". Di conseguenza, l'Analisi di Materialità di Alfa Group è stata portata avanti nel 2023, tenendo in considerazione il **focus sulla rilevanza dei temi percepita dagli stakeholder e dall'organizzazione, analizzando congiuntamente anche gli impatti effettivi e potenziali, positivi e negativi, derivanti dalle attività.**



L'analisi funzionale al presente Bilancio è stata condotta adottando un approccio in più fasi:

**1. Analisi preliminare e individuazione dei temi e degli impatti rilevanti correlati:** il processo ha previsto una prima analisi dedicata alle attività svolte da Alfa Group e alle diverse relazioni che intercorrono con i clienti, soprattutto istituti bancari, nel complesso contesto di sostenibilità. Questo ha permesso di verificare la prima lista dei temi e degli impatti generati e differenziata per impatti positivi/negativi, attuali/potenziali, reversibili/irreversibili, individuando le aree di value chain (business operation – partner e fornitori – clienti) su cui gli stessi insistono.

Tra i vari elementi alla base di questa analisi rileva valorizzare:

- Le procedure e le analisi interne che Alfa Group ha sviluppato nel corso della sua esperienza sui temi della sostenibilità, per assicurarsi che le proprie operazioni commerciali siano condotte in modo da minimizzare i rischi di produrre conseguenze negative per l'ambiente e per la società, favorendo allo stesso tempo la portata e l'entità degli impatti positivi sulle persone e sull'economia in generale;
- Outlook e report relativi ai principali macro-trend di sviluppo nel settore in cui opera Alfa Group;
- Una analisi di benchmarking dedicata e analisi delle richieste presenti nei questionari e survey dei clienti dell'organizzazione.

**2. Definizione dei macro ambiti di impatto, degli impatti di dettaglio e delle relative categorizzazioni:** dalla fase precedente sono emersi diversi rischi e opportunità rilevanti;

**3. Valutazione e conseguente prioritizzazione dei temi** e dei relativi temi materiali: a partire dalle valutazioni descritte in precedenza, è stato sviluppato un processo di valutazione e prioritizzazione degli elementi emersi.

Di seguito si riporta una tabella esplicativa delle risultanze dell'Analisi di materialità 2023 di Alfa Group. La tabella sottostante riporta, da sinistra verso destra: i temi materiali emersi come rilevanti, ordinati in base ai voti degli stakeholder per rilevanza, una descrizione dettagliata del tema, gli impatti positivi e negativi associati e la riconciliazione con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) correlati, con uno specifico riferimento ai singoli Target che l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite ha individuato a sostanziare il raggiungimento di ogni Obiettivo<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Per ulteriori dettagli sui 169 Target che sostanziano gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030, si faccia riferimento al seguente link: <https://sdgs.un.org/goals>.



# ANALISI DI MATERIALITÀ

TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DEL TEMA	IMPATTI	SDG	TARGET
LE PERSONE DI ALFA GROUP	Centralità delle Persone di Alfa Group, identificate quali risorse fondamentali, rispetto della diversità nella cultura aziendale e promozione di un ambiente di lavoro inclusivo che offra pari opportunità di crescita professionale, senza discriminazione alcuna	<p>Potenziamento di attività di welfare aziendale</p> <hr/> <p>Dipendenti insoddisfatti e rischio di turnover aumentato</p>		<p><b>8.2</b> Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera;</p> <p><b>8.3</b> Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari</p>
CRESCITA DELLE PERSONE E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE	Impegno continuo finalizzato a valorizzare le proprie persone, garantendone percorsi di carriera adeguati e programmi di formazione, anche tecnica, specialistica e professionale, volti ad accrescere conoscenze e competenze	<p>Attrazione e mantenimento dei dipendenti in azienda</p> <hr/> <p>Impegno giovanile in declino e alta rotazione</p>		<p><b>8.5</b> Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore</p> <p><b>8.6</b> Entro il 2030, ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati che non seguano un corso di studi o che non seguano corsi di formazione</p>
SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	Impegno a definire un ambiente di lavoro conforme ai più elevanti standard di salute e sicurezza, considerando l'integrità psico-fisica delle persone fra le priorità principali per Alfa, la cui gestione ottimale concorre a generare fiducia e a incrementare l'impegno delle persone nei confronti del lavoro svolto	<p>Efficace monitoraggio della Salute e Sicurezza</p> <hr/> <p>Mancato presidio e carente comunicazione ai dipendenti</p>		<p><b>8.8</b> Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario</p>

# ANALISI DI MATERIALITÀ

TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DEL TEMA	IMPATTI	SDG	TARGET
CYBERSECURITY E VULNERABILITY MANAGEMENT	Implementazione di tecnologie volte ad offrire servizi di Vulnerability Assessment & Management, Security Log Management per monitorare violazioni, e Offensive Security per testare la robustezza delle infrastrutture e valutare il rischio dei clienti	Gestione completa delle vulnerabilità cyber  Mancanza di strumenti affidabili per la valutazione		<p><b>9.4</b> Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendono azioni in accordo con le loro rispettive capacità</p> <p><b>9.5</b> Potenziare la ricerca scientifica, promuovere le capacità tecnologiche dei settori industriali in tutti i paesi, in particolare nei paesi in via di sviluppo, anche incoraggiando, entro il 2030, l'innovazione e aumentando in modo sostanziale il numero dei lavoratori dei settori ricerca e sviluppo ogni milione di persone e la spesa pubblica e privata per ricerca e sviluppo</p>
RICERCA E SVILUPPO	Adozione di soluzioni tecnologiche e digitali innovative, attraverso la Software Factory di Alfa Group, come elemento chiave al fine di garantire un'offerta sempre più completa, sicura e customizzata	Implementazione della piattaforma RHD  Perdita di competitività per mancata anticipazione delle tendenze		
ANTIFRODE	Implementazione e valutazione di infrastrutture antifrode finanziarie, offrendo servizi di Application Management, Fraud Management e Fraud Prevention per prevenire, rilevare e gestire le frodi nei canali bancari e nei digital payment	Miglioramento governance antifrode dei clienti  Perdita di fiducia degli stakeholder in seguito a un servizio deficitario		
SICUREZZA DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY (CLIENTI E PERSONE ALFA GROUP)	Monitoraggio e gestione dei dati e tutela della privacy secondo le normative comunitarie, italiane e ISO 27001, per garantire la soddisfazione e una gestione efficace delle relazioni con persone, partner e clienti	Potenziamento delle politiche di privacy e sicurezza dati  Reputazione di Alfa Group influenzata dalla gestione dati clienti		



# ANALISI DI MATERIALITÀ

TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DEL TEMA	IMPATTI	SDG	TARGET
ETICA ED INTEGRITÀ DEL BUSINESS	Conduzione del business con integrità morale ed etica nel rispetto dei valori e dei principi stabiliti nel Codice Etico e nel Modello 231 di Alfa Group	Conformità ai valori e ai principi espressi nel Codice Etico e nel MOG di Alfa  Danno economico e reputazionale derivante da episodi di corruzione verso l'interno/esterno		16.5 Ridurre sostanzialmente la corruzione e le sue forme  16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli
GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	Selezione, valutazione e gestione dei rapporti commerciali con i fornitori secondo criteri di correttezza e trasparenza, promuovendo il rispetto dei criteri ESG lungo la propria filiera	Corretta selezione della catena di fornitura  Inefficiente gestione degli acquisti		17.10 Promuovere un sistema commerciale multilaterale universale, basato su regole, aperto, non discriminatorio ed equo nell'ambito dell'Organizzazione mondiale del commercio, anche attraverso la conclusione dei negoziati dell'agenda di Doha per lo sviluppo  17.16 Migliorare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile, integrato da partenariati multilaterali che mobilitino e condividano le conoscenze, le competenze, le tecnologie e le risorse finanziarie, per sostenere il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile in tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo
CLIENT ENGAGEMENT	Coinvolgimento e attenzione di Alfa Group verso clienti target, attraverso l'organizzazione di eventi funzionali alla creazione di opportunità di networking e alla comunicazione di iniziative interne, partnership e attività sociali	Fidelizzazione e coinvolgimento dei clienti strategici  Mancata intercettazione delle esigenze e delle aspettative dei clienti di Alfa Group		17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, tra pubblico e privato nella società civile, basandosi sull'esperienza delle partnership e sulla loro capacità di trovare risorse
VALORE CREATO E DISTRIBUITO	Creazione e distribuzione di valore sostenibile per i clienti, i dipendenti, i partner, e gli ulteriori stakeholder di Alfa Group, mediante l'offerta tecnologica sempre in continua evoluzione e miglioramento	Creazione di valore sostenibile  Inadeguata gestione del valore		8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari

# ANALISI DI MATERIALITÀ

TEMA MATERIALE	DESCRIZIONE DEL TEMA	IMPATTI	SDG	TARGET
PROMOZIONE DELLA SICUREZZA E MONITORAGGIO DELL'INFRASTRUTTURA IT	Assessment e monitoraggio in tempo reale dell'infrastruttura IT presente all'interno di tutte le sedi di Alfa Group. Selezione dei parametri da monitorare tenendo conto delle esigenze aziendali e della compliance alla normativa europea (NIS), nonché dei requisiti del sistema di gestione ISO 27001. Raccolta dei dati ed effettuazione di Report mensili volti ad evidenziare le criticità e le aree di miglioramento e quindi aggiornamento delle attività da includere nel piano di attività di Business Unit	Costante monitoraggio e sicurezza migliorata dell'infrastruttura IT <hr/> Mancata compliance normativa (NIS)		9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti
INTEGRAZIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI NEI SERVIZI OFFERTI E RIDUZIONE DEI CONSUMI E DELLE EMISSIONI GENERATE	Alta considerazione ed impegno nella riduzione dei consumi energetici, e delle emissioni di CO2 generate, sia per ciò che concerne le attività amministrative, ma soprattutto verso l'efficientamento energetico dei servizi offerti attraverso il passaggio da un modello in cui il data center è fisico verso soluzioni in cloud	Soluzioni cloud ed energy efficiency <hr/> Esposizione a difficoltà di approvvigionamento e incremento della spesa energetica		13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici  13.3 Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale riguardo ai cambiamenti climatici in materia di mitigazione, adattamento, riduzione dell'impatto e di allerta precoce
L'IMPEGNO PER IL SOCIALE	Sensibilità verso i temi sociali, attraverso la partecipazione a varie iniziative benefiche	Potenziamento della responsabilità civile <hr/> Comunicazione inefficiente delle iniziative per il sociale		8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore





# PARTE 02

## Governance, Etica e Compliance





# LA CORPORATE GOVERNANCE



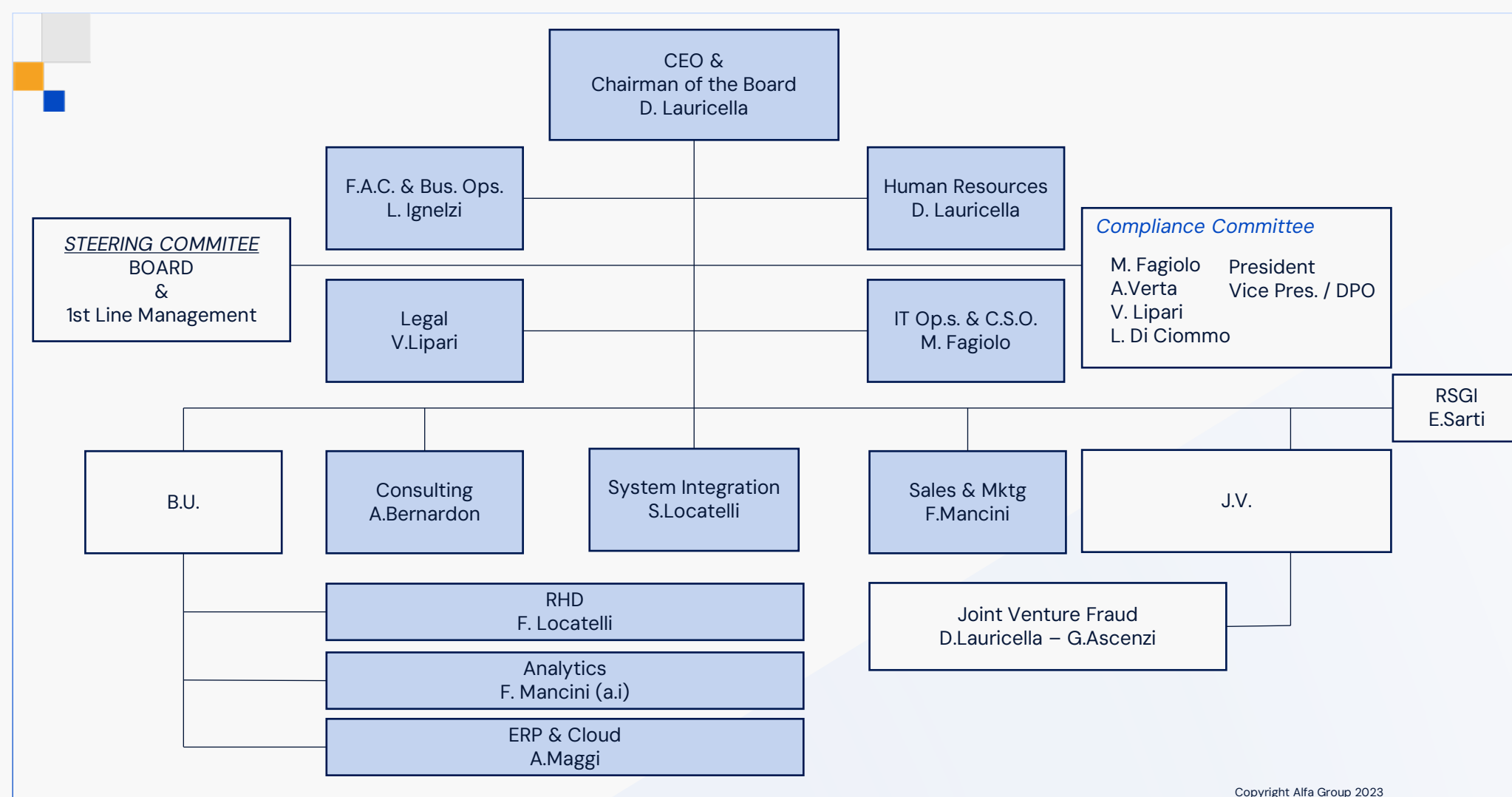
La struttura della governance e dei comitati dell'organo di governo è principalmente rappresentata dal Board of Directors, il quale è composto da tre membri. I comitati responsabili del processo decisionale e della supervisione nella gestione degli impatti sono il **Comitato Compliance** e l'**Organismo di Vigilanza (di seguito "ODV")**. Al momento non esistono comitati ad hoc per le tematiche di sostenibilità. L'attuale Board, costituito con delibera dei soci il 29 settembre 2022, è composto da:

**Presidente e CEO**, con delega di poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione;

**CCO**, con delega per la gestione operativa dell'azienda;

**CFO**, con delega per la gestione finanziaria e amministrativa, oltre alla delega disgiunta insieme al CCO per la sottoscrizione dei documenti privacy.

Non sono presenti comitati interni al Board. **Tutte le decisioni relative alle tematiche ESG sono di competenza del Board.**





# LA CORPORATE GOVERNANCE

Il **Chief Commercial Officer (CCO)** è responsabile della gestione e dell'incremento delle attività commerciali, giocando un ruolo chiave nella gestione pratica dei processi di due diligence e dei temi ESG. Il CCO collabora con il management per sviluppare e implementare piani di due diligence e strategie commerciali, affrontando anche materie trasversali come quelle sociali e ambientali.

Il **Chief Financial Officer (CFO)** contribuisce significativamente alla valutazione dei rischi finanziari durante la due diligence, supervisionando l'analisi finanziaria dei target e dei potenziali investimenti. Durante il processo, e nella gestione dei temi economici, ambientali e sociali, il CFO assicura che vengano identificati e valutati i rischi finanziari associati alle operazioni oggetto di due diligence, come debiti, liquidità, flussi di cassa e altre questioni finanziarie rilevanti. Inoltre, provvede a supervisionare gli impatti sull'economia, monitorando le performance finanziarie e garantendo la sostenibilità economica dell'azienda.

Il **Board of Directors** ha deciso di affidare la gestione degli impatti dell'organizzazione su economia, ambiente e persone ai referenti delle diverse Business Unit aziendali, adottando un concetto di responsabilità condivisa. Oltre alle loro mansioni principali, i responsabili delle Business Unit hanno il compito di coordinare le proprie unità, sensibilizzando le risorse e fornendo linee guida chiare per la gestione di questi temi. Inoltre, devono comunicare e collaborare con il Board per monitorare gli impatti delle loro aree, contribuendo con considerazioni operative alla definizione degli obiettivi in materia ambientale, sociale ed economica.

Per quanto riguarda i ruoli del massimo organo di governo e dei senior manager nello sviluppo, approvazione e aggiornamento delle finalità, delle dichiarazioni di valori o di intenti, delle strategie, delle politiche e degli obiettivi relativi ai temi economici, ambientali e sociali, si specifica che il Board of Directors:

- stabilisce la visione, la missione e i valori fondamentali dell'organizzazione;
- approva le strategie proposte dai senior manager, valutando la loro coerenza con gli obiettivi a lungo termine;
- approva le procedure aziendali proposte dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI) e validate dal Comitato Compliance o dai responsabili delle Business Unit (BU) interne;
- supervisiona e monitora l'implementazione delle strategie e delle politiche, garantendo che l'organizzazione operi in conformità con le normative e gli standard etici;
- fissa gli obiettivi ESG e approva il Bilancio di Sostenibilità (BdS).

Per quanto riguarda i ruoli del massimo organo di governo nella supervisione dei processi di due diligence e nell'identificazione e gestione dei temi economici, ambientali e sociali, il **Presidente del Board coordina le attività del Board of Directors e stabilisce le linee guida, sovrintendendo l'esecuzione dei processi di due diligence.** Fornisce aggiornamenti regolari al Board sullo stato dei processi, sui risultati ottenuti e sulla gestione dei temi economici, sociali e ambientali.

Il massimo organo di governo è, inoltre, responsabile della revisione e dell'approvazione delle informazioni rendicontate e della scelta dei temi materiali.

I responsabili delle **diverse Business Unit (BU)** raccolgono i dati pertinenti ai temi materiali rilevati nelle rispettive aree, anche tramite la predisposizione di schede di raccolta da far circolare internamente. Essi analizzano e valutano le performance rispetto agli obiettivi aziendali e agli standard di settore, ed elaborano report di sostenibilità da proporre in seguito al Board. Successivamente, ogni responsabile di BU redige un report definitivo da sottoporre al Board per l'approvazione. Il Board, quale organo direttivo di Alfa Group, valida il contenuto dei report, non necessariamente in modo collegiale, ma sempre garantendo l'accuratezza e la completezza delle informazioni.

## FASCE D'ETÀ

2023 (%)	UdM	<30			30-50			>50		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Componenti degli organi di governo	%	-	-	-	1	-	-	2	0	100%

## FASCE D'ETÀ

2022 (%)	UdM	<30			30-50			>50		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Componenti degli organi di governo	%	-	-	-	1	-	-	2	0	100%

# SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI

Alfa Group vanta una serie di importanti certificazioni che attestano la qualità e la sicurezza dei suoi processi aziendali. In particolare, Alfa Group ha ottenuto le certificazioni ISO 9001 e ISO 27001 nel 2016, successivamente ricertificate nel 2022



La **certificazione ISO 9001** garantisce che Alfa Group adotta un sistema di gestione della qualità efficace, assicurando che i prodotti e i servizi offerti soddisfino costantemente i requisiti dei clienti e le normative applicabili.



La **certificazione ISO 27001**, invece, attesta che Alfa Group implementa un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, proteggendo i dati sensibili da minacce e vulnerabilità.



**2.1.1.** In aggiunta a queste certificazioni, Alfa Group vanta una serie di alleanze strategiche con alcuni tra i maggiori operatori nel settore della sicurezza e delle soluzioni tecnologiche, quali Tenable, Digital Shadows, Recorded Future, SAS, RSA, e Splunk. In particolare, nel FY 2023 Alfa Group si conferma Partner Platinum di Tenable, affermandosi come prima azienda italiana ad ottenere il livello più alto di partnership riconosciuto da Tenable.

Inoltre, Alfa Group al fine di conseguire il livello di partnership aspirato e consolidare le competenze dei suoi dipendenti, organizza, in collaborazione con i vari partner, corsi di formazione e aggiornamento volti al rilascio delle certificazioni professionali di conoscenza del prodotto.

Il programma di alleanze strategiche sopracitato, nonché l'ottenimento dei livelli di partnership, confermano l'impegno di Alfa Group nell'utilizzare e supportare le migliori tecnologie disponibili sul mercato per offrire soluzioni, consulenza e supporto all'avanguardia ai propri clienti.

## LIVELLO DI PARTNERSHIP DI ALFA GROUP NEL SETTORE DELLA SICUREZZA E DELLE SOLUZIONI TECNOLOGICHE

	<b>Livello Platinum.</b> Azienda leader nel settore della sicurezza informatica focalizzata sulla gestione delle vulnerabilità e l'analisi della conformità
	<b>Livello MSSP.</b> Software di cyber threat intelligence che si concentra sulla protezione dalle minacce esterne e sul monitoraggio del dark web
	<b>Livello Reseller.</b> Recorded Future è una piattaforma cloud di threat intelligence completa e indipendente. La piattaforma consente alle organizzazioni di identificare e mitigare le minacce nei domini cyber, supply chain, fisici e fraudolenti.
	<b>Livello System Integrator.</b> Certificazione per le competenze nell'uso del software SAS per analisi avanzate, gestione dei dati e business intelligence.
	<b>Livello Titanium.</b> Azienda leader nella sicurezza informatica con focus su crittografia, gestione delle identità e accessi, e rilevamento delle minacce.
	<b>Livello Associate.</b> Piattaforma per la ricerca, il monitoraggio e l'analisi dei big data generati dalle macchine.



# ETICA E COMPLIANCE

Riconoscendo l'importanza di condurre le attività in piena conformità con le normative vigenti, Alfa adotta un approccio proattivo e rigoroso nella gestione della tematica legata alla corruzione.

Invero, tra le politiche e le linee guida aziendali di riferimento si può individuare l'adozione da parte di Alfa di: un Modello Organizzativo di Gestione e Controllo; un Codice Etico; una procedura Whistleblowing; nonché la nomina di un Organismo di Vigilanza, volto al controllo sul rispetto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG), e la costituzione di un Comitato Compliance al fine di assicurare la piena osservanza di leggi, regolamenti, norme aziendali e norme sociali, preservando in tal modo il buon nome della società e la fiducia del pubblico nella sua correttezza operativa e gestionale. Inoltre, fra gli approcci proattivi della Società, si registrano, nell'alveo della formazione del personale e in sede di riunioni aziendali, flussi di informazione e comunicazioni concernenti le politiche anti-corruzione adottate, con l'obiettivo di adeguarsi agli standard di monitoraggio espressi dalla normativa di settore.

Nel 2023 non si sono registrati episodi di corruzione.

## NUMERO TOTALE E PERCENTUALE DI DIPENDENTI A CUI SONO STATE COMUNICATE LE POLITICHE E LE PROCEDURE ANTI-CORRUZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE, SUDDIVISO PER CATEGORIE DI DIPENDENTI

DIPENDENTI	2023		2022	
	n.	%	n.	%
Dirigenti	2	-	1	-
Quadri	8	-	6	-
Impiegati	75	-	65	-
Operai	0	-	0	-
Totale dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e procedure	85	-	72	-



# ETICA E COMPLIANCE

## Il Codice Etico di Alfa Group

Il Codice Etico di Alfa Group è destinato a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, hanno instaurato o instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti di collaborazione od operino nell'interesse delle società del Gruppo e, quindi è da intendersi rivolto a Dipendenti, Dirigenti, Amministratori, Membri dell'Assemblea, Membri degli organi di controllo, Collaboratori esterni temporanei o continuativi ed anche Partners.



### Codice Etico Aziendale Alfa Group

Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 15/04/2021

Tutti i destinatari del Codice sono tenuti al rispetto delle leggi e delle normative vigenti in Italia ed in tutti i Paesi in cui la Società svolge la sua attività, del Codice stesso, dei regolamenti e delle altre norme interne e ad applicarli con rettitudine ed equità.

Inoltre, Alfa si impegna a diffondere la conoscenza del Codice Etico utilizzando tutti i canali di comunicazione a disposizione come, ad esempio, le riunioni di informazione e formazione della Società, la bacheca ed il sito web aziendali.

All'atto dell'assunzione altresì ogni dipendente/collaboratore riceve una copia del Codice Etico e ne sottoscrive l'avvenuta ricezione.

I Destinatari sono tenuti ad attenersi, sempre e in qualsiasi caso, ai principi di comportamento definiti dal Codice Etico, alle norme di riferimento

che regolano l'attività svolta nell'ambito della loro funzione, derivanti dalla legge e/o da procedure, regolamenti interni e definizioni contrattuali specifiche in essere.

L'Azienda, nello svolgimento delle proprie attività, agisce sempre e in qualsiasi caso nel rispetto della normativa attualmente vigente. Tutte le attività vengono svolte nel rispetto dei principi e delle procedure a tale scopo predefinite e messe in atto dall'Azienda. Queste esigono il rispetto delle norme vigenti, nonché dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate, o che verranno di volta in volta introdotte,, di comportamenti corretti tali da non pregiudicare l'affidabilità morale e professionale dell'organizzazione.

## Alfa ha designato un apposito Comitato a cui affida l'attuazione dei principi contenuti nel Codice Etico e la sorveglianza sul rispetto del Codice stesso.

I membri del Comitato vengono nominati dal **Board of Directors** entro 15 giorni dall'adozione del Codice etico e rimangono in carica per tre anni. Alla scadenza, il **Board of Directors** provvederà a rinnovare l'incarico e/o a modificare anche parzialmente la composizione del Comitato.

Tra le aree di competenza del Comitato si annoverano:

- la diffusione della conoscenza e la comprensione del Codice in azienda;
- il monitoraggio dell'effettiva attuazione dei principi contenuti nel documento;
- l'espressione di pareri, di concerto con l'Organismo di Vigilanza, in merito alla revisione delle politiche e delle procedure aziendali, allo scopo di garantire la coerenza con il Codice;
- ove necessario e previa consultazione con l'Organismo di Vigilanza, la proposta di revisione periodica del documento;
- la ricezione e il recepimento di segnalazioni in merito alle violazioni;
- attività di indagine e di segnalazione all'Organismo di Vigilanza di eventuali atti, comportamenti o eventi che possono determinare una violazione dei principi e regolamenti contemplati dal Codice Etico;
- la comunicazione al Board of Directors degli esiti delle indagini condotte a seguito delle segnalazioni ricevute, proponendo possibili soluzioni da adottare per punire eventuali violazioni ed eliminare le conseguenze delle stesse;
- l'aggiornamento, su base semestrale, dell'Organismo di Vigilanza sulle segnalazioni di violazioni ricevute, sulle indagini svolte e sulle sanzioni eventualmente irrogate dal Board of Directors.



# ETICA E COMPLIANCE

Alfa divulga e promuove al suo interno i principi etici (da ora in avanti richiamati come "Principi") di *Legalità, Correttezza ed Onestà, Imparzialità e non-discriminazione, Riservatezza, Conflitto d'interesse, Libera concorrenza, Trasparenza e completezza dell'informazione, Proprietà intellettuale, Privacy e Protezione dei dati personali, Tutela dell'ambiente naturale, Protezione della salute e della sicurezza*. Il Codice Etico si basa su tali principi generali, cui dovranno attenersi i soggetti individuati come "destinatari" del medesimo Codice. In nessun caso Alfa giustifica comportamenti contrari ai Principi stessi, qualunque siano la finalità o la modalità utilizzate.

In merito ai conflitti d'interesse<sup>4</sup>, nello svolgimento delle attività, Alfa Group opera sempre con l'intento di prevenire il determinarsi di situazioni di possibile conflitto di interesse. In questo senso i destinatari del Codice Etico sono tenuti ad evitare ogni situazione e ad astenersi da ogni attività che possa contrapporre un interesse personale all'interesse di Alfa o che possa interferire con l'assunzione, in modo imparziale ed obiettivo, di decisioni nell'interesse di Alfa.





In particolare, tutti i dipendenti, collaboratori ed amministratori di Alfa Group sono tenuti ad evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni che ricoprono all'interno della struttura del Gruppo. Qualora sussistano situazioni che possano costituire conflitto di interesse, l'interessato ne deve dare pronta comunicazione al Comitato Compliance, che dovrà provvedere a verbalizzare quanto comunicato ed esprimersi sull'opportunità di mantenere o meno determinati rapporti professionali e/o commerciali.

Per assicurare la prevenzione e la mitigazione dei conflitti di interesse, il Board ha deciso di adottare una procedura interna denominata "*Policy di Outside Business Interest*". Questa politica regola la corretta gestione dei conflitti che il personale potrebbe incontrare durante lo svolgimento delle proprie attività professionali. L'obiettivo è tutelare gli interessi di Alfa e dei suoi clienti, oltre a fornire regole standard per garantire che gli interessi professionali esterni del personale non interferiscono con le responsabilità e gli impegni assunti nei confronti dell'azienda.

Per quanto riguarda la comunicazione dei conflitti di interesse agli stakeholder, durante il periodo di rendicontazione FY 2022 e 2023, i dipendenti sono stati identificati come stakeholder rilevanti per Alfa. Eventuali conflitti segnalati da un dipendente non sono comunicati agli altri stakeholder.

<sup>4</sup> Tra i comportamenti che determinano conflitto di interessi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, rientrano: l'interesse del dipendente o del collaboratore (o dei loro familiari) in attività riguardanti i rapporti con i fornitori, clienti, concorrenti, finanziatori, nonché l'utilizzo di informazioni acquisite nello svolgimento dell'attività per conto di Alfa a vantaggio proprio o di terzi e comunque in contrasto con gli interessi societari.

Le criticità vengono solitamente comunicate al Board attraverso un processo strutturato che include i seguenti passaggi:

-  identificazione delle criticità: i Responsabili delle Business Unit (BU) identificano le criticità attraverso specifici processi di valutazione e analisi.
-  valutazione delle criticità: una volta identificate, le criticità vengono valutate per determinare l'importanza e la rilevanza per l'azienda e le altre parti interessate. Questa valutazione tiene conto dell'impatto potenziale delle criticità sugli aspetti economici, ambientali e sociali dell'azienda, nonché delle possibili conseguenze.
-  preparazione dei report: vengono preparati report o documenti dettagliati sulle criticità identificate, descrivendo le criticità stesse, i loro impatti e le possibili azioni correttive o mitigative da adottare.
-  presentazione al Board: i report o documenti contenenti le criticità vengono presentati al Board, solitamente durante riunioni o tramite documenti preparatori distribuiti in anticipo.

Infine, le regole contenute nel Codice Etico integrano l'insieme di norme di comportamento che il dipendente e/o collaboratore è tenuto ad osservare, in virtù delle leggi civili e penali vigenti e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva.

La violazione delle norme del Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con la società e viene valutato quale inadempimento delle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro dipendente o di collaborazione professionale (ex artt. 2104, 2222 e ss. del Codice Civile), comportando l'eventuale applicazione di azioni disciplinari e, ove applicabili legali, di natura sia civile che penale; nei casi più gravi la violazione può portare alla risoluzione del rapporto di lavoro, se posta in essere dal dipendente, ovvero all'interruzione del rapporto, se posta in essere da un collaboratore o soggetto terzo (fornitore, ecc.).

In materia di segnalazioni, i soggetti interessati possono segnalare al Comitato Compliance per iscritto all'indirizzo e-mail [compliance@alfagroup.it](mailto:compliance@alfagroup.it) in forma non anonima, ogni violazione, o sospetta violazione, del Codice Etico. Il Comitato Compliance provvederà ad un'analisi della segnalazione, ascoltando eventualmente i soggetti interessati dalla presunta violazione o che possono riferire informazioni utili- garantendo la riservatezza dell'identità-, fatti salvi gli obblighi di legge ed acquisendo eventuale documentazione integrativa.

# ETICA E COMPLIANCE

## Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Alfa Group

Scopo del Modello è la costruzione di un **sistema strutturato ed organico di Procedure ed attività di controllo che abbia come obiettivo la riduzione del rischio di commissione dei Reati**, mediante l'individuazione delle Attività Sensibili e la loro conseguente procedimentalizzazione.

L'adozione delle Procedure richiamate nel Modello deve condurre, da un lato, a determinare una piena consapevolezza del potenziale autore del reato di quando egli stia in effetti commettendo un illecito penale, illecito la cui commissione è fortemente condannata e contraria agli interessi della Società anche quando apparentemente essa potrebbe trarne un vantaggio; dall'altro, grazie ad un monitoraggio costante dell'attività, a consentire alla Società di reagire tempestivamente in presenza di episodi a rischio e di prevenire od impedire la commissione del reato.

A tal fine, Alfa Group ha adottato il Modello con la delibera del consiglio di amministrazione del 15 aprile 2021 ed ha istituito l'Organismo di vigilanza interno (anche detto "OdV") con il compito di vigilare sul funzionamento, sull'efficacia e sull'osservanza del Modello stesso, nonché di curarne l'aggiornamento.

Nella predisposizione del Modello, Alfa Group si è ispirata alle *"Linee guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001"*, predisposte da Confindustria ai sensi dell'art. 6, terzo comma, del Decreto, e aggiornate nel giugno 2021, nel marzo 2022 e nell'ottobre 2023. Alfa, inoltre, ha rafforzato i suoi principi di trasparenza e responsabilità, in materia di segnalazioni di violazioni di cui si è venuti a conoscenza nell'ambito del proprio contesto lavorativo, adeguandosi al Decreto Legislativo 10 marzo 2023, n. 24, ( il cd. Decreto Whistleblowing).

## Le Policy di Alfa Group

Le policy di Alfa sono rivolte alla società Alfa Group S.p.A. e a tutte le società del gruppo, e devono essere applicate a tutte le attività e relazioni commerciali dell'azienda. **Le policy vengono pubblicate sulla bacheca aziendale della piattaforma interna RHD.** Inoltre, ogni volta che una policy viene pubblicata sulla bacheca aziendale, il sistema invia una comunicazione e-mail a dipendenti e collaboratori al fine di avvisare tutti della nuova pubblicazione. Nella piattaforma interna RHD è inoltre presente un'area denominata "Comunicazioni", riservata agli avvisi dell'ufficio

HR, tramite la quale tutti i dipendenti vengono informati su notizie, regolamenti e altre informazioni rilevanti.

L'organizzazione incorpora ciascuna delle sue policy per una condotta aziendale responsabile in tutte le sue attività e relazioni commerciali. Di fatto, per l'iscrizione all'albo fornitori dei clienti, è richiesta la prova dell'adozione di adeguate policy interne, come il **Modello di Organizzazione e Gestione (MoG), il Codice Etico e le procedure di Whistleblowing**, fornendo il relativo link per consentirne la consultazione. Per l'iscrizione alle piattaforme **Open-es e EcoVadis**, è necessario condividere una serie di documenti e informazioni, tra cui, a titolo esemplificativo: l'inclusione nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL), la sensibilizzazione e prevenzione delle molestie e delle discriminazioni, la parità salariale, la gestione degli straordinari secondo il CCNL, il congedo parentale, il lavoro da remoto e il Codice Etico. Inoltre, in tutte le offerte inviate ai clienti è sempre presente il link all'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 GDPR e un paragrafo concernente la tutela della riservatezza dei dati.





# ETICA E COMPLIANCE

In riferimento alle policy aziendali, l'ufficio HR, con il supporto del RSGI e dell'Ufficio Legale, è disponibile a fornire al personale eventuali delucidazioni e specifiche. Per quanto riguarda le segnalazioni di dubbi sulla condotta aziendale, uno degli strumenti utilizzati è la **piattaforma di Whistleblowing con sistema crittografico**. Questa piattaforma è accessibile al personale tramite link interno e ai terzi attraverso il sito internet di Alfa Group S.p.A., nella sezione dedicata al Whistleblowing, dove si trova il modulo per la segnalazione anonima delle condotte ritenute rilevanti ai sensi della normativa Whistleblowing, nonché la procedura interna e l'informativa sulla privacy.

La piattaforma è gestita da una società esterna e, oltre a consentire la segnalazione di condotte rilevanti ai sensi della normativa, svolge anche una funzione preventiva. È possibile segnalare anche attività illecite non ancora compiute, ma che il Whistleblower ritenga ragionevolmente possano verificarsi in presenza di elementi concreti, precisi e concordanti. I dipendenti e i collaboratori ricevono formazione sulla normativa Whistleblowing e sulle modalità di effettuazione delle segnalazioni e della loro gestione.

Alfa Group dispone di un sistema di gestione delle chiamate che consente ai clienti di segnalare anomalie, malfunzionamenti o altre problematiche operative. Grazie a questa funzione di **help desk**, è possibile avviare un processo correttivo delle anomalie che inizia con l'apertura di una chiamata interna. Alfa assegna a ciascuna chiamata un livello di priorità in base all'urgenza. Successivamente, la problematica viene gestita internamente e, una volta risolta, il cliente viene contattato per fornire supporto operativo nella risoluzione della stessa.

**Non si registrano casi di non conformità.**

## STATO DEGLI EPISODI E DELLE RELATIVE AZIONI INTRAPRESE

Episodi di discriminazione	UdM	2023	2022
Episodi esaminati dall'azienda	n.	0	0
Piani d'azione (remediation plan) definiti	n.	0	0
Piani d'azione (remediation plan) che sono stati implementati	n.	0	0
Episodi non più soggetti ad azioni	n.	0	0

## NUMERO TOTALE DI EPISODI DI DISCRIMINAZIONE DURANTE IL PERIODO DI RENDICONTAZIONE

Episodi di discriminazione	UdM	2023	2022
Numero totale di episodi di discriminazione segnalati	n.	0	0



# SICUREZZA DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

In Alfa, i principi del GDPR e le norme di sicurezza come la ISO 27001, insieme alla riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, sono stati integrati nel Codice Etico dell'azienda, influenzando favorevolmente sia il personale che i clienti. Tale iniziativa ha portato benefici economici, riducendo il rischio di sanzioni per non conformità al GDPR e abbattendo i costi legali e di gestione delle crisi. Inoltre, **la protezione della privacy e la sicurezza dei dati hanno rafforzato la fiducia di dipendenti e clienti, incrementando la loro fedeltà e migliorando vendite e reputazione aziendale.**

Sebbene si consideri che l'attenzione alla riservatezza, integrità e disponibilità dei dati possa essere percepita come un potenziale onere burocratico, questo rischio viene mitigato attraverso costante sensibilizzazione e formazione del personale mediante workshop mirati. Dal punto di vista ambientale, sono stati registrati effetti positivi e a lungo termine grazie all'adozione di soluzioni di sicurezza basate sul cloud, che hanno ridotto la necessità di infrastrutture fisiche locali, migliorando l'efficienza energetica.

**Negli ultimi due anni, l'azienda non ha avuto attività o rapporti commerciali che abbiano comportato effetti negativi.** Le principali attività dell'organizzazione includono competenze tecnologiche e consulenziali specialistiche, mirate a fornire soluzioni nello sviluppo, nella gestione e nell'ottimizzazione dei processi aziendali in ambiti quali il rischio digitale, il fraud management e la cyber security.

**Le politiche e gli impegni per garantire riservatezza, integrità e disponibilità nel biennio 2022-2023 rappresentano un impegno costante dell'organizzazione,** con una prospettiva di sviluppo sostenibile e innovazione continua, assicurando un sistema di lavoro basato sulla fiducia. Gli strumenti adottati includono il potenziamento del sistema informatico per una maggiore efficienza energetica, l'aggiornamento continuo delle procedure in materia di GDPR e sicurezza dei dati, nonché attività di formazione e sensibilizzazione del personale con workshop mirati.

Nel FY 23, Alfa Group ha adottato misure preventive e mitigative per potenziali effetti avversi, quali l'analisi del rischio generale e dettagliata, la pianificazione di risorse finanziarie adeguate per i programmi di formazione e sviluppo del personale, e l'implementazione di un sistema di segnalazione che assicuri anonimato e protezione del segnalante.

Le iniziative finalizzate alla gestione degli effetti positivi comprendono l'analisi dei risultati per monitorare gli esiti ottenuti nella gestione degli aspetti di privacy e sicurezza dei dati, confrontandoli con gli obiettivi prefissati, nonché il monitoraggio, i test e gli audit per verificare la robustezza delle

procedure e del sistema informativo.

Il monitoraggio aziendale viene effettuato attraverso l'individuazione di KPI rilevanti per la sicurezza e il rispetto delle procedure, rilevati tramite verifiche e audit interni pianificati o monitorati con appositi strumenti. Negli audit viene valutata anche l'efficacia del sistema informativo, nonché il grado di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati.



## OBIETTIVI

Gli obiettivi fissati da Alfa sono quello di assicurare che l'organizzazione rispetti tutte le leggi e i regolamenti pertinenti in materia di protezione dei dati personali e aziendali, garantire che tutte le informazioni sensibili siano adeguatamente protette contro accessi non autorizzati, perdite o furti; incrementare la consapevolezza e la formazione dei dipendenti sulle pratiche di sicurezza dei dati e tutela della privacy e, infine, quello di mantenere certificazioni di conformità per standard di sicurezza come ISO/IEC 27001.





# SICUREZZA DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY



## TARGET

- mantenere la percentuale dello 0% per gli incidenti di sicurezza che portano alla violazione dei dati;
- mantenere sopra il 90% il tasso di partecipazione ai programmi di formazione sulla sicurezza dei dati per tutti i dipendenti entro l'anno;
- eseguire verifiche di privacy semestrali per garantire la conformità alle normative e alle politiche interne.



## INDICATORI

- il numero totale di incidenti di sicurezza informatica registrati nell'anno;
- il numero di violazioni dei dati registrate in un anno;
- la percentuale di conformità alle normative sulla protezione dei dati, misurata attraverso verifiche;
- la percentuale di dipendenti che hanno completato con successo i programmi di formazione sulla sicurezza dei dati;
- le certificazioni professionali acquisite durante l'anno a seguito dei corsi di formazione;
- il tempo medio tra la rilevazione di un incidente di sicurezza e la sua risoluzione.
- le transazioni anomale bloccate, con specifica dei risultati effettivi e recuperati

Numero totale delle denunce comprovate ricevute riguardanti le violazioni della privacy dei clienti	2023	2022
Denunce ricevute da parti esterne	0	0
Denunce ricevute da enti regolatori	0	0
Denunce ricevute riguardo fughe, furti o perdite di dati dei clienti	0	0
Totale	0	0

Violazione dei dati	2023	2022
Numero di violazioni dei dati	0	0
Tempo impiegato a risolvere le violazioni	0	0

Nomine a soggetto autorizzato	2023	2022
Nomine a soggetto autorizzato al trattamento dei dati personali conferite al personale dipendente	121	113

Reclami	2023	2022
Numero di reclami ex. Art. 77 del GDPR (n.)	0	0
Tempo di risposta quando gli interessati esercitano i loro diritti (gg.)	7	7

Per quanto riguarda il trasferimento dati in Paesi extra-UE, nel 2023, in continuità con il 2022, Alfa Group non ha trasferito alcun dato personale oltre i confini extra-Unione Europea; la mappatura dei fornitori di servizi comportanti un trattamento dei dati, volta a verificare che abbiano le garanzie richieste dal GDPR, è circoscritta alle figure del consulente del lavoro, alle piattaforme cloud e a tutte le piattaforme applicative utilizzate a supporto.

Inoltre, nel 2023, come anche nel 2022, Alfa Group non è stata selezionata in alcun audit effettuato da parte di clienti in quanto titolare del trattamento dei dati personali. Di seguito si riporta una panoramica circa le contestazioni sollevate, che si mantengono a zero per il biennio 2022-2023

Audit in qualità di titolari del trattamento	2023	2022
Contestazioni sollevate dai clienti in seguito all'esito dell'audit (n.)	0	0

# SERVIZI IN TEMA ANTIFRODE

Il principale obiettivo delle attività di Antifrode è ridurre le perdite economiche per le banche e i clienti, oltre a prevenire che tali perdite minino la fiducia nel sistema bancario o compromettano i dati personali dei clienti. Il fenomeno delle frodi è in forte aumento, generando apprensione e ansia non solo nelle vittime, ma anche in tutti i clienti del sistema bancario, che sono esposti a ripetuti tentativi di attacco volti a compromettere i sistemi di accesso utilizzati.

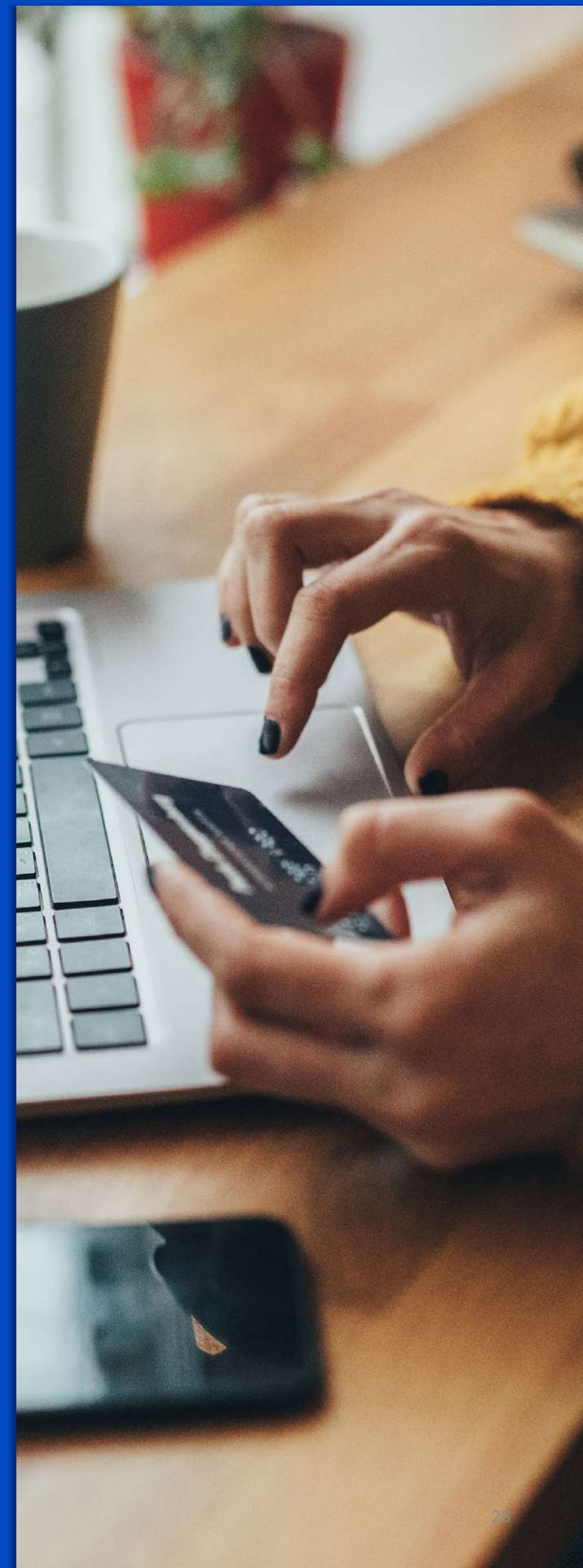
I principali benefici delle attività di Antifrode risiedono nella **tutela degli istituti finanziari e dei clienti durante la loro operatività, proteggendo entrambi da perdite finanziarie e salvaguardando il benessere economico e individuale delle persone**. Inoltre, la prevenzione delle frodi ha un impatto positivo a lungo termine, contribuendo a un sistema finanziario più equo, riducendo le disparità economiche e tutelando i diritti umani.

**Il presidio delle attività antifrode rinforza l'integrità dei mercati finanziari, prevenendo perdite significative dovute a frodi e accrescendo la fiducia degli investitori.** L'incremento della fiducia dei clienti stimola l'attività economica e contribuisce al miglioramento dell'efficienza operativa e alla riduzione dei costi associati a indagini, recupero di fondi e contenziosi legali.

Alfa Group fornisce strumenti, processi e personale per l'esecuzione delle attività antifrode, operando sotto la supervisione dei clienti o entro SLA definiti, risultando così non coinvolta direttamente in potenziali risvolti negativi.

Alfa Group opera direttamente o indirettamente presso istituti finanziari che adottano il modello delle "tre linee della difesa" per un efficace controllo dei rischi. In questo contesto, Alfa Group supporta la prima linea, affiancata dalle funzioni di presidio dei rischi (seconda linea) e dall'audit interno (terza linea). Per gestire potenziali effetti negativi indiretti, l'azienda interviene sui contratti, sulla formazione del personale e sulla raccolta di questionari di valutazione.

Annualmente, i **contratti vengono rivisti e adattati alle nuove esigenze operative** per mitigare le potenziali conseguenze negative. Il **personale coinvolto nell'erogazione del servizio partecipa a percorsi di formazione continua** per mantenere un livello adeguato di competenza. Inoltre, i clienti sono invitati a compilare questionari per fornire feedback sulle attività e sull'operato.





# SERVIZI IN TEMA ANTIFRODE

Alcune azioni intraprese per garantire l'efficienza nel settore Antifrode includono:

- A. Implementazione di sistemi avanzati di rilevamento delle frodi.
- B. Collaborazioni con autorità di regolamentazione e forze dell'ordine per risposte rapide ed efficaci agli incidenti di frode.
- C. Trasparenza e comunicazione con i clienti riguardo alle misure antifrode adottate e agli sforzi compiuti per proteggere i loro dati.
- D. Campagne di sensibilizzazione e risorse informative per aiutare i clienti a riconoscere i tentativi di frode.

Questi processi prevedono l'uso di tecnologie avanzate, l'analisi dei dati, l'esecuzione di verifiche regolari e la valutazione periodica delle politiche e delle procedure. Ad esempio, i responsabili delle linee di business conducono meeting bisettimanali per valutare l'andamento delle attività con i clienti, coinvolgendo sia la parte operativa sia quella commerciale.

Per la valutazione e il monitoraggio del progresso, Alfa Group dispone di obiettivi, target e indicatori specifici utilizzati per monitorare i progressi raggiunti. Gli indicatori sono rappresentati dai questionari di soddisfazione e dal monitoraggio dei progetti, con particolare attenzione al rispetto dei tempi e dei costi. Nel dettaglio:



OBIETTIVI	TARGET	INDICATORI
Ridurre i tempi di lavorazione degli alert su potenziali frodi	Migliorare del 10% gli SLA concordati con il cliente, garantendo l'80% di presa in carico degli alert entro 4 ore	Report SLA del servizio
Aumentare il numero dei questionari di soddisfazione dei clienti sui servizi erogati	Sottoporre i questionari di soddisfazione ad almeno il 20% dei clienti, con un feedback medio superiore a 6/10 per l'80% dei rispondenti	Numero di questionari inviati ai clienti sui servizi erogati
Educare il personale che gestisce il servizio antifrode per affrontare in modo efficace ed efficiente i tentativi di frode	Proporre ai clienti adeguamenti delle regole antifrode per ridurre del 10% i falsi positivi	Numero di segnalazioni ai clienti
Aumentare il monitoraggio dei progetti antifrode	Completare i progetti con un'aderenza all'80% rispetto al piano iniziale proposto al cliente	Numero di piani di progetto aderenti a quello iniziale, escludendo le ripianificazioni richieste dai clienti

KPI monitorati in materia di "Antifrode"	UdM	2023	2022
Questionario di soddisfazione	%	90	88
Monitoraggio KPI di progetto	%	85	82

Nel 2023 Alfa Group ha raggiunto un livello di soddisfazione del 90%, a fronte dell'88% registrato dallo stesso questionario per il 2022, con un aumento del 5% nel numero dei KPI monitorati a riprova dell'impegno e del solido presidio della società nei confronti della tematica, con l'obiettivo di minimizzare le perdite finanziarie per gli istituti bancari e i clienti, oltre a tutelare la fiducia nel sistema bancario e i dati personali dei clienti

# CYBERSECURITY E VULNERABILITY MANAGEMENT

Il Vulnerability Management (VM) è un processo continuo e ciclico che coinvolge l'identificazione, categorizzazione e gestione delle vulnerabilità in software e sistemi. Queste vulnerabilità sono i "punti deboli" di un sistema che, se sfruttati dagli hacker, possono rappresentare un rischio significativo per l'organizzazione. L'obiettivo del VM è ridurre tali falle, migliorando la sicurezza informatica e minimizzando il rischio di violazioni. I principali fattori che rendono necessario un programma di VM includono:

- **Rapidità della digitalizzazione:** la veloce evoluzione digitale e l'adozione tecnologica aumentano il rischio di falle nei sistemi.
- **Aumento delle minacce:** la crescita delle vulnerabilità conosciute e sfruttabili rende le aziende più suscettibili agli attacchi.
- **Pressione normativa:** le leggi sulla gestione dei dati richiedono un approccio strutturato nella gestione delle minacce.

Il processo di Vulnerability Management segue diverse fasi:

- **Discovery e identificazione del perimetro:** monitoraggio costante degli asset aziendali.
- **Assessment:** valutazione delle vulnerabilità tramite vari test di sicurezza.
- **Context Enrichment:** arricchimento dei dati delle vulnerabilità con informazioni aziendali.
- **Prioritization:** determinazione delle azioni da intraprendere in base alla criticità delle vulnerabilità.
- **Analisi, Alert & Report:** categorizzazione e gestione delle vulnerabilità con creazione di report.
- **Remediation:** implementazione delle strategie di sicurezza per risolvere le vulnerabilità.
- **Re-Checking:** Verifica dell'efficacia delle misure adottate.

Il principale obiettivo delle attività di Cyber Security è **ridurre il rischio di compromissione delle infrastrutture IT dei clienti di Alfa Group, prevenendo problematiche economiche, normative e reputazionali per i clienti stessi o per gli utenti dei loro servizi**. Il rischio cyber è in forte aumento, generando preoccupazione non solo tra le vittime degli attacchi informatici, ma in tutto il sistema paese.

Le potenziali conseguenze negative per Alfa includono la perdita di efficacia degli strumenti o errori umani, che possono causare una diminuzione della fiducia dei clienti e il mancato rinnovo dei contratti. Esternamente, le conseguenze negative comprendono elevati costi economici per l'implementazione e il mantenimento delle soluzioni di cybersecurity e Vulnerability Management. Sul piano sociale, inoltre, queste tecnologie potrebbero essere utilizzate per la sorveglianza e il controllo delle popolazioni, con potenziali violazioni dei diritti umani.

**Alfa Group supporta le aziende con servizi integrati e tecnologia avanzata per la gestione delle vulnerabilità offrendo un sistema strutturato che copre tutte le fasi del processo di VM, assicurando così un livello elevato di sicurezza e conformità normativa.**



D'altra parte, i principali effetti positivi risiedono nella tutela dei clienti e nella protezione della privacy degli individui, salvaguardando i loro dati personali da accessi non autorizzati e migliorando il benessere delle persone. Esternamente, **si evidenziano i benefici a lungo termine grazie a una solida gestione delle vulnerabilità, che assicura la continuità dei servizi online, inclusi quelli essenziali**. Inoltre, le tecnologie avanzate di Cybersecurity e Vulnerability Management possono migliorare l'efficienza operativa delle infrastrutture critiche, riducendo il consumo energetico.



# CYBERSECURITY E VULNERABILITY MANAGEMENT

Alfa Group fornisce strumenti, processi e personale per l'esecuzione delle attività di cyber security, operando sotto la supervisione dei clienti o entro SLA definiti, risultando così non direttamente coinvolta nelle conseguenze negative. Tuttavia, il servizio erogato al cliente potrebbe essere indirettamente influenzato, con il rischio di mancato rinnovo dei contratti se le performance nella gestione degli eventi non risultano adeguate.

**Allo stesso modo che per la tematica Antifrode, per ridurre le conseguenze negative, i contratti vengono rivisti annualmente e adattati alle nuove esigenze operative.** Il personale riceve formazione continua per mantenere la propria competenza. Alfa Group raccoglie feedback dai clienti tramite questionari per valutare e migliorare le attività svolte.

Tra le azioni intraprese da Alfa Group per mitigare e prevenire i potenziali impatti negativi, nonché per gestire quelli positivi, si annoverano:

- *Implementazione di sistemi di rilevamento delle intrusioni e software antivirus.* Questi strumenti sono fondamentali per prevenire accessi non autorizzati e attacchi informatici.
- *Aggiornamento continuo* di software e sistemi operativi. Mantenere i sistemi aggiornati con le ultime patch di sicurezza è cruciale per mitigare le vulnerabilità note.
- *Formazione e sensibilizzazione.* Sono organizzate attività di formazione sulle buone pratiche di sicurezza informatica, rivolte sia al personale interno sia al pubblico esterno attraverso comunicazioni sui social media. Questo impegno mira a ridurre il rischio di attacchi causati da errori umani, aumentando la consapevolezza e la competenza in materia di sicurezza informatica.

Questi processi includono anche l'uso di tecnologie avanzate, l'analisi dei dati, l'esecuzione di verifiche regolari e la valutazione periodica delle politiche e delle procedure. A titolo esemplificativo, i responsabili delle linee di business effettuano verifiche bi-settimanali in meeting dedicati, valutando l'andamento delle attività con i clienti in collaborazione con le parti operative e commerciali.

OBIETTIVI	TARGET	INDICATORI
Evolgere il software RHDVM per migliorare l'identificazione delle vulnerabilità critiche nei sistemi IT.	Rilasciare 2 nuove versioni del software in un anno.	Numero di nuove versioni rilasciate.
Aumentare il numero dei questionari di soddisfazione dei clienti sui servizi erogati.	Sottoporre i questionari di soddisfazione ad almeno il 20% dei clienti, ottenendo un feedback medio superiore a 6/10 per l'80% dei rispondenti.	Numero di questionari inviati ai clienti sui servizi erogati.
Incrementare la resilienza delle applicazioni sviluppate da Alfa Group.	Identificare e ridurre del 30% le vulnerabilità critiche nello sviluppo del nuovo software	Numero di vulnerabilità rilevate nel codice.
Accrescere continuamente la consapevolezza sulla sicurezza	Ottenere una partecipazione del 50% dei dipendenti ai programmi di formazione annuali sulla sicurezza informatica.	Numero di corsi di formazione completati dai dipendenti.

KPI custom monitorati da Alfa Group in materia di "Cybersecurity"	UdM	2023	2022
Questionario di soddisfazione	%	90	88
Monitoraggio KPI di progetto	%	85	82

# INNOVAZIONE E CLIENT ENGAGEMENT

In Alfa Group, la ricerca e sviluppo costituisce una fase cruciale nella creazione di nuovi prodotti e nel miglioramento di quelli esistenti, promuovendo l'innovazione e incrementando la competitività aziendale. Questo approccio genera benefici significativi, come la crescita economica, la creazione di posti di lavoro e il miglioramento della competitività sul mercato. I software sviluppati apportano vantaggi concreti alle persone e all'economia, automatizzando i processi, riducendo i costi operativi e migliorando l'efficienza aziendale e la qualità del lavoro per dipendenti e clienti. Inoltre, favoriscono l'inclusione migliorando l'accesso a informazioni e servizi. A livello ambientale, la riduzione dell'uso di documenti cartacei e l'ottimizzazione delle risorse energetiche dei software rappresentano vantaggi significativi.

Tra le potenziali conseguenze negative, al momento non riscontrate, vi è la possibile perdita di mercato dovuta a un mancato adattamento all'evoluzione tecnologica e alle nuove esigenze di business dei clienti. Nel FY 2023, Alfa Group non risulta coinvolta in conseguenze negative effettive. L'azienda è da sempre impegnata nel progresso tecnologico con l'obiettivo di apportare benefici duraturi e sostenibili, soddisfacendo le esigenze del mercato. Le attività principali dell'organizzazione comprendono competenze tecnologiche e consulenziali specialistiche, mirate a fornire soluzioni nello sviluppo, nella gestione e nell'ottimizzazione dei processi aziendali nei settori del Rischio Digitale, del Fraud Management e della Cyber Security.

Di conseguenza, le operazioni aziendali nel periodo di riferimento sono state guidate da politiche interne orientate alla promozione della ricerca e dello sviluppo, generando benefici economici, ambientali e sociali.

**Alfa è da tempo impegnata nel settore dell'innovazione tecnologica, con politiche e iniziative per fondamentali per stimolare ulteriormente l'innovazione migliorare la competitività sul mercato.**



Questo richiede un impegno costante nella ricerca, nello sviluppo di nuove tecnologie, nella protezione delle innovazioni prodotte e nella corretta allocazione delle risorse.

Alfa ha adottato diverse misure per mitigare e prevenire potenziali risvolti negativi. Tra queste spicca l'impegno continuo nell'evoluzione della piattaforma RHD (si veda il par. "Il profilo di Alfa Group"), migliorando sia l'usabilità sia implementando nuove funzionalità. Inoltre, sono stati destinati budget significativi per la ricerca e lo sviluppo.

Le azioni intraprese da Alfa Group includono attività di formazione del personale sulle nuove implementazioni e la partecipazione a conferenze e seminari per diffondere conoscenze e promuovere il networking.

Il principale processo per monitorare l'efficacia dell'azione è legato al piano formativo e prevede un'analisi del fabbisogno per identificare le specifiche esigenze di formazione e valutare le competenze. Questo include la previsione di contenuti interdisciplinari che coprono aspetti organizzativi e tecnologici, offrendo una formazione continua per mantenere elevate le competenze e favorire l'innovazione. Inoltre, vengono condotte revisioni periodiche dei progetti per valutare lo stato di avanzamento rispetto agli obiettivi e ai KPI definiti.



# INNOVAZIONE E CLIENT ENGAGEMENT

OBIETTIVI	TARGET	INDICATORI
Promuovere una cultura aziendale orientata alla ricerca e all'innovazione tecnologica continua	Incrementare e/o sviluppare nuove soluzioni e prodotti	Quantità di innovazioni introdotte sul mercato in un dato periodo di tempo
Rafforzare la competitività sul mercato	Fornire 1300 ore di formazione tecnica entro l'anno	Tasso di adozione delle nuove soluzioni/prodotti
Offrire una formazione continua per aggiornare le competenze tecniche del personale nei settori di riferimento	Aggiornare e migliorare le funzionalità dei prodotti esistenti	Ore di formazione ricevute da ciascun dipendente in un anno
Migliorare le tecnologie esistenti		Feedback dei clienti per valutare l'efficacia degli aggiornamenti implementati sui prodotti esistenti
Ampliare le collaborazioni con le università		Ammontare degli investimenti destinati a progetti di ricerca e sviluppo in un anno

Per quanto concerne, invece, il rapporto con i propri clienti, Alfa si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi imposti dalla normativa vigente, dallo specifico contratto stipulato e dagli standard di qualità previsti.

Come stabilito nel Codice Etico, **la Società si impegna quindi a non discriminare in alcun modo i propri clienti, ad instaurare sempre rapporti caratterizzati da elevata professionalità, disponibilità, rispetto, cortesia e ricerca della massima collaborazione possibile.** Il personale, inoltre, è tenuto a svolgere le proprie mansioni con l'obiettivo di ottenere la massima soddisfazione del Cliente. Costante invero è l'impegno di Alfa a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità dei prodotti e servizi offerti ai propri clienti.

I contratti stipulati e tutte le forme di comunicazione e relazione con il cliente, compresi i messaggi pubblicitari devono essere conformi alle disposizioni di legge e devono rispondere a criteri di semplicità, chiarezza e completezza, evitando il ricorso a qualsiasi pratica ingannevole e/o scorretta. **La Società si impegna a prendere in esame i suggerimenti ed i reclami ricevuti dai clienti, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi, o comunque rispettosi delle tempistiche contrattuali stipulate.** È cura dell'Azienda inoltre informare i clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei loro eventuali reclami, nonché dei tempi necessari per le risposte ed i chiarimenti del caso.

Il Client Engagement è cruciale per il successo di Alfa Group, poiché favorisce relazioni solide e durature con i clienti, che sono al centro della strategia del Gruppo per i molteplici impatti positivi che generano sull'economia, sull'ambiente e sulla società.

Invero, un presidio positivo del Client Engagement può portare diversi impatti positivi, tra cui un incremento delle vendite e della redditività, **un miglioramento delle soluzioni/servizi** (il feedback/interazione con i clienti prevede l'introduzione di innovazione), la promozione della sostenibilità (Il contatto continuo con i Clienti porta a raccontare l'importanza della sostenibilità e le iniziative per un migliore comportamento ecologico e la diminuzione dell'impatto ambientale). Può anche generare un sensibile miglioramento dell'esperienza di supporto da parte del cliente, e un conseguente positivo **aumento di trasparenza e fiducia in Alfa Group grazie ad una migliore etica e responsabilità verso le persone.**

INVESTIMENTI IN INNOVAZIONE	UdM	2023	2022
Numero totale di episodi di discriminazione segnalati	%	15	25
A fronte dell'evoluzione delle minacce informatiche viene richiesto ai prodotti una complessità tecnologica sempre maggiore per fronteggiarle, Alfa Group ha investito quindi in tecnologie innovative quali l'IA generativa, ambienti cloud, algoritmi analitici, sistemi di early warning su vulnerabilità e frodi affiancando un percorso interno di formazione ai team coinvolti e definendo un piano strategico di adozione			

INVESTIMENTI IN INNOVAZIONE	UdM	2023	2022
N. di collaborazioni con Start-up innovative	%	1	2
Le principali collaborazioni sono: azienda di sviluppo analytics, spinoff università di Padova e azienda di sviluppo prodotto Breach and attack simulation			

# INNOVAZIONE E CLIENT ENGAGEMENT

Dall'altro lato, la continua innovazione introduce costi maggiori di sviluppo e ricerca, che rappresentano un potenziale rischio per l'organizzazione, nonché possono comportare un utilizzo intensivo dei dati personali dei clienti, sollevando preoccupazioni riguardo alla privacy e alla sicurezza delle informazioni. Ad ogni modo, nel FY 2023 non sono stati rinvenuti impatti negativi, grazie anche alle politiche e agli impegni assunti da Alfa in merito alla tematica materiale.

Invero, fra le azioni intraprese per mitigare il sopracitato potenziale impatto negativo, si riscontrano l'implementazione di tecnologie di sicurezza all'avanguardia per proteggere i dati dei clienti e prevenire attività fraudolente, nonché l'attività di informazione educativa rivolta ai clienti finalizzata alla prevenzione delle frodi e alla mitigazione dei relativi rischi.

Inoltre, nel FY 2023, attraverso la struttura N.O.V.A, Alfa Group ha adottato una politica volta al miglioramento delle soluzioni e dei servizi forniti ai Clienti, prevedendo una crescente "standardizzazione" di soluzioni e erogazione dei servizi. Questo approccio ha permesso di centralizzare le competenze e industrializzare il software, portando un impatto positivo in termini di sostenibilità. In particolare, si è preferito utilizzare servizi cloud esistenti invece di procedere alla creazione di hardware dedicati ad hoc, riducendo parimenti l'impatto ambientale e migliorando l'efficienza operativa.

In ambito sociale, Alfa Group ha portato avanti l'implementazione di tecnologie di sicurezza all'avanguardia per proteggere i dati dei clienti e prevenire attività fraudolente, nonché l'informazione educativa rivolta ai clienti per la prevenzione delle frodi e la mitigazione dei relativi rischi.

Infine, Alfa Group attraverso il monitoraggio delle azioni in tema di Client engagement, ha riscontrato un incremento delle vendite di specifiche soluzioni/servizi, ricevendo feedback positivi sulle azioni intraprese, consentendo il miglioramento continuo e costante del processo di Client Engagement. Inoltre, sono stati condotti regolarmente sondaggi e questionari per raccogliere feedback anche lato clienti su prodotti, servizi e esperienze, permettendo di identificare tempestivamente eventuali

problemi e aree di miglioramento (SGI-9.2 – Gestione della Soddisfazione Cliente –Customer Satisfaction) e sono stati mantenuti canali di comunicazione aperti e accessibili (e-mail, chat, telefono, social media) per consentire ai clienti di esprimere preoccupazioni e suggerimenti in modo semplice e rapido.

 OBIETTIVI	 TARGET	 INDICATORI
Migliorare il livello di soddisfazione dei clienti attraverso un servizio eccellente e prodotti di alta qualità	Aumentare il NPS del 15% entro il prossimo anno	Net Promoter Score (NPS)
Aumentare la fidelizzazione dei clienti	Migliorare il tasso di retention dei clienti del 5% nei prossimi due anni	Customer Satisfaction Score (CSAT)
Offrire un'esperienza cliente customizzata	Raggiungere un punteggio CSAT di 60/100 per il 2024	Customer Retention Rate
Proteggere i dati e le informazioni personali dei clienti, riducendo al minimo i rischi di frodi e violazioni della privacy		

Non si sono registrati reclami per il FY 2023. Alfa Group, inoltre, favorisce una relazione positiva con i clienti attraverso l'organizzazione di eventi aziendali mirati a rafforzare i rapporti. Tra i principali eventi organizzati da Alfa Group nel 2023 si segnalano:

- **Alfa Group Supercars** - Un evento esclusivo organizzato da Alfa Group, Tenable e Synopsys il 27 settembre 2022 presso l'Autodromo di Vairano. L'evento, incentrato sulla gestione delle vulnerabilità basata sul rischio, ha offerto ai partecipanti l'opportunità di vivere un'esperienza di guida su supercar senza limiti di velocità.
- **Catch me if you can!** - Un incontro riservato, in collaborazione con LexisNexis Risk Solutions, volto ad analizzare i casi studio di YOOX NET-A-PORTER e Poste Italiane, identificando, intercettando e contrastando i frodatori nei vari momenti del Customer Journey: Onboarding, Log-in, Transaction.
- **Virtual Roundtable & Wine Tasting** - In collaborazione con Tenable e Banco BPM, un evento volto allo scambio di opinioni sul tema dell'esposizione al rischio cyber seguito da una degustazione virtuale di vini toscani.

CUSTOMER SATISFACTION			
INVESTIMENTI IN INNOVAZIONE	UdM	2023	2022
'Numero di survey per la valutazione della Customer Satisfaction	%	4	4
Il processo di creazione del questionario di Satisfaction prevede domande relative a: adeguatezza del gruppo di lavoro, tempi di risposta, tempi di consegna, rispetto dei requisiti di contratto, SLA, soddisfazione sui Deliverables e cordialità nelle interazioni umane			



# LA CATENA DI FORNITURA

L'implementazione di politiche responsabili può portare a una maggiore efficienza operativa, riducendo i costi attraverso una gestione ottimizzata delle risorse ed una riduzione dei rischi legali e finanziari associati a pratiche non conformi dei fornitori, incluso il rispetto dei codici di condotta o di standard specifici.

Alfa Group si avvale di fornitori, appaltatori o subappaltatori che operano in conformità della normativa vigente e delle regole previste nel Codice Etico della Società. Inoltre, **Alfa Group gestisce i rapporti con i fornitori attenendosi a direttive di lealtà, correttezza e professionalità**, incoraggiando collaborazioni continuative e rapporti basati su fiducia di tipo solido e duraturo. La selezione verso i fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su una valutazione obiettiva di:

- qualità di beni e servizi richiesti;
- prezzo dei beni e servizi richiesti;
- capacità della controparte di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze dell'Azienda stessa.

La **selezione dei fornitori deve avvenire sulla base delle procedure aziendali** e nel rispetto dei criteri e requisiti di opportunità, economicità ed efficienza. Non deve comunque essere preclusa ad alcun potenziale fornitore, in possesso dei necessari requisiti, la possibilità di competere per offrire i propri prodotti/servizi.

A livello ambientale il focus su tale tematica è significativo in considerazione dell'incentivazione al rispetto di pratiche sostenibili, onde, implementando le pratiche ESG per mantenere i rapporti con l'azienda, si ha un impatto positivo, effettivo e potenziale, grazie alla riduzione dell'impronta ecologica complessiva dell'azienda. Parimenti, a livello ambientale ed economico, è possibile enucleare impatti potenzialmente negativi per i/come fornitori, allorquando le necessità di adattamento agli standard richiesti, può comportare un aumento significativo dei costi iniziali per l'adeguamento dei processi aziendali ed un onere per le aziende che non riescono a conformarsi rapidamente, rischiando sanzioni e perdita di licenze (specialmente per quei paesi con regolamentazioni ambientali meno rigide).

A livello sociale si enucleano impatti positivi effettivi e potenziali, allorquando, implementando la gestione responsabile della catena di fornitura, si garantiscono migliori condizioni di lavoro per i dipendenti, promuovendo la sicurezza, la salute e il benessere dei lavoratori.

Nel FY 2023 una delle politiche portate avanti da Alfa Group è stata la creazione della struttura N.O.V.A., un nucleo operativo per l'erogazione di servizi in ambito Antifrode e Cyber Risk.

Attraverso N.O.V.A., Alfa Group è stata in grado di supportare le organizzazioni nella gestione delle frodi e del rischio Cyber, fornendo loro tutta la flessibilità, le competenze e le risorse necessarie a fronteggiare le loro sfide di sicurezza.

L'approccio N.O.V.A. integra persone, tecnologie, processi e dati per migliorare continuamente l'efficienza operativa dei team dei clienti Alfa Group. Questo approccio garantisce accesso immediato a esperti certificati in antifrode, cybersecurity e risk governance, tecnologie leader di mercato e proprietarie, strumenti di advanced analytics e machine learning, e informazioni di threat intelligence. Il tutto viene offerto come un servizio gestito end-to-end, permettendo la fornitura di servizi remoti e riducendo significativamente gli impatti ambientali negativi, come ad esempio gli spostamenti con i mezzi di trasporto e il consumo di beni materiali.

Inoltre, internamente ad Alfa, sono state introdotte alcune norme volte alla gestione proattiva della tematica e i relativi impatti. Le azioni sono state:

- Attuazioni di politiche plasticless e paperless, grazie alla digitalizzazione delle informazioni e all'attività di servizi da remoto.
- Promozione di politiche di inclusione e diversità nella catena di fornitura.
- Definizione di politiche e di procedure chiare per la gestione della sostenibilità nella catena di fornitura.
- Predisposizione in modo chiaro di codici di condotta e degli standard specifici.
- Criteri di selezione dei fornitori che includono parametri di sostenibilità ambientale, sociale ed etica.

Anche per questa tematica, il metodo di monitoraggio utilizzato è il feedback ottenuto dai fornitori, dai dipendenti e dalle comunità locali, raccolto tramite sondaggi e interviste.

Per la fornitura di soluzioni e servizi specialistici in ambito antifrode e cybersecurity, Alfa Group utilizza sia un software proprietario sia un software di terze parti (business partner), oltre alle competenze interne sviluppate tramite attività di formazione e affiancamento specialistico. La catena di fornitura è molto ristretta: nella quasi totalità dei contratti di ordine, interagiscono due interlocutori il cliente e Alfa Group; in altri casi invece sono presenti tre interlocutori ovvero il cliente, Alfa Group e i business partners dai quali Alfa Group acquista un software da rivendere, integrare, configurare e gestire remotamente.





# PARTE 03

## L'ATTENZIONE PER IL SOCIALE

 ALFAGROUP



# LE PERSONE ALFA GROUP

Alfa crede nel valore dei propri collaboratori e costruisce il proprio business basandosi sulla competenza e sull'impegno di ogni singolo individuo. A tale scopo, Alfa prevede per i propri dipendenti e collaboratori adeguati strumenti di formazione, aggiornamento professionale e di sviluppo.

La Società pone inoltre massima importanza a criteri quali: competenza professionale, dedizione e onestà, principi fondamentali per l'assunzione e le prospettive di carriera e si impegna a tutelare l'integrità psico-fisica dei dipendenti e dei collaboratori, nel rispetto della loro personalità.

In generale, il tema delle persone comporta una serie di benefici significativi. Tra questi, il miglioramento della qualità della vita dei lavoratori, che riduce lo stress e aumenta la soddisfazione lavorativa; l'aumento delle pari opportunità, che garantisce un ambiente di lavoro equo e rispettoso, riducendo le disuguaglianze e promuovendo l'inclusione; e la promozione dei diritti umani, che crea un ambiente di lavoro dove tutti i dipendenti sono trattati con dignità e rispetto.

Inoltre, affrontare questa tematica porta vantaggi economici: aumenta la produttività, poiché la maggiore soddisfazione dei dipendenti riduce il turnover e i costi associati al reclutamento e alla formazione di nuovi assunti; favorisce la fidelizzazione dei dipendenti; e migliora la reputazione aziendale, attirando talenti di alto livello e potenziali investitori.

Anche l'ambiente beneficia di un'attenzione a queste tematiche: la sensibilizzazione del personale contribuisce ad una gestione più responsabile dei rifiuti, contribuendo ad una generale riduzione dell'inquinamento.

Tuttavia, è fondamentale gestire attentamente i potenziali effetti negativi, come l'aumento dei costi per implementare il benessere dei lavoratori e i costi operativi continui per formazione, benefici e altre iniziative di benessere.

Infine, dalle valutazioni effettuate, l'organizzazione non risulta coinvolta in effetti negativi, ma effettua un continuo monitoraggio delle condizioni per accertare l'eventuale esistenza di criticità.

Fra le politiche e gli impegni portati avanti si menzionano la valutazione qualitativa e quantitativa dei dipendenti e dei tipi di contratto, la formazione effettuata, le attività di recruiting, le sedi di lavoro e il tasso di diversità. Inoltre, come illustrato precedentemente, sono stati introdotti il Modello Organizzativo e il Codice Etico.

## FRA LE AZIONI PER PREVENIRE O MITIGARE POTENZIALI EFFETTI NEGATIVI SI ANNOVERANO:



Attività di pianificazione dei budget, che includono costi iniziali e continui per l'implementazione delle politiche di benessere e sviluppo dei dipendenti.

Pianificazione degli investimenti, implementando nuove politiche in fasi, permettendo all'azienda di gestire meglio i costi e monitorare i progressi.

Formazione per educare i dipendenti sulle pratiche di gestione sostenibile dei rifiuti e sull'importanza della riduzione degli sprechi.

Durante il periodo di riferimento, è stata condotta un'analisi dei rischi e delle opportunità legate alla salute e sicurezza sul lavoro, alla diversità, all'inclusione, allo sviluppo delle competenze e condizioni di lavoro. È stata inoltre eseguita una mappatura delle priorità tematiche, sono stati definiti i KPI e vengono effettuati controlli periodici per monitorare i valori.

## GLI OBIETTIVI DELL'AZIENDA SONO:



Implementare valutazioni riguardanti le questioni che hanno un effetto significativo sui lavoratori e sugli altri stakeholder, affrontando in modo efficace eventuali criticità che influenzano il benessere dei lavoratori e la sostenibilità a lungo termine dell'organizzazione



Fornire opportunità di crescita e sviluppo



Garantire pari opportunità e inclusione

Sono state inoltre identificate tematiche che possono influenzare significativamente il benessere delle persone, tra cui:

- Salute e Sicurezza sul Lavoro: rischi per la sicurezza fisica e mentale dei dipendenti.
- Diversità e inclusione: promozione di un ambiente di lavoro inclusivo.
- Sviluppo del capitale umano: iniziative per la formazione, lo sviluppo delle competenze e la crescita professionale.
- Condizioni di lavoro: orari di lavoro, salari equi e diritti dei lavoratori

Queste tematiche sono state valutate e sono stati definiti indicatori KPI per il loro monitoraggio periodico.

# LE PERSONE

## ALFA GROUP

Per quanto riguarda il personale, normalmente i dipendenti vengono assunti a tempo indeterminato. Nell'unico caso di assunzione a tempo determinato è stato concordato insieme al lavoratore di offrire un contratto temporaneo per poi valutare l'opportunità reciproca di proseguire il rapporto di lavoro, trasformando il contratto a tempo indeterminato. **Il numero dei dipendenti è aumentato da 72 a 85 unità ed è legato alla crescita aziendale.**

Alfa Group registra inoltre un tasso di contratti full-time superiore al 96%, con 82 impiegati su 85, e una percentuale del 100% di contratti a tempo indeterminato.

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale, per area geografica e per genere						
Tipologia contrattuale	al 31 dicembre 2023			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Nord</b>	9	3	12	7	3	10
A tempo indeterminato	9	3	12	7	3	10
A tempo determinato	0	0	0	-	-	-
<b>Centro</b>	44	29	73	39	23	62
A tempo indeterminato	43	29	72	39	23	62
A tempo determinato	1	0	1	0	0	0
<b>Sud e Isole</b>	0	0	0	0	0	0
A tempo indeterminato	0	0	0	0	0	0
A tempo determinato	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	53	32	85	46	26	72

Nel 2023, Alfa ha dimostrato un forte impegno nell'assunzione di giovani talenti, portando l'azienda a vedere un incremento significativo della presenza di lavoratori under 30, che sono passati dal 15% nel 2022 al 24% nel 2023. Inoltre, Alfa ha raggiunto questo obiettivo mantenendo un equilibrio quasi perfetto tra nuovi assunti uomini e donne, con 13 uomini e 12 donne tra i nuovi ingressi. Questo rappresenta un notevole miglioramento rispetto all'anno precedente, quando le donne costituivano solo il 39% dei nuovi assunti.

Numero totale di dipendenti (headcount) suddivisi per full-time e part-time, per area geografica e per genere						
Tipologia contrattuale	al 31 dicembre 2023			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Nord</b>	9	3	12	7	3	10
Full-time	9	3	12	7	3	10
Part-time	0	0	0	0	0	0
<b>Centro</b>	44	29	73	39	23	62
Full-time	44	26	70	39	21	60
Part-time	0	3	3	0	2	2
<b>Sud e Isole</b>	0	0	0	0	0	0
Full-time	0	0	0	0	0	0
Part-time	0	0	0	0	0	0
<b>Totale full-time</b>	53	29	82	46	24	70
<b>Totale part-time</b>	0	3	3	0	2	2
<b>Totale</b>	53	32	85	46	26	72
<b>% Full Time</b>	100	91	96	100	92	97

\*Metodologia di conteggio dei dipendenti: sono stati analizzati i dati relativi ai dipendenti in forza al 31/12/2023 e al 31/12/2022 di Alfa Group. Per il conteggio è stata utilizzata la modalità per testa (headcount).



# LE PERSONE

## ALFA GROUP

Nel 2023, Alfa ha dimostrato un forte impegno nell'assunzione di giovani talenti, portando l'azienda a vedere un incremento significativo della presenza di lavoratori under 30, che sono passati dal 15% nel 2022 al 24% nel 2023. Inoltre, Alfa ha raggiunto questo obiettivo mantenendo un equilibrio quasi

Numero totale e la percentuale di nuove assunzioni nel periodo di rendicontazione, suddividendo i dipendenti per fascia di età e genere.							
Dipendenti in entrata	UdM	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Età inferiore ai 30	n.	5	5	10	9	2	11
Tra i 30 e i 50	n.	6	6	12	5	7	12
Età superiore ai 50	n.	2	1	3	0	0	0
<b>Totale</b>	n.	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>23</b>
Totale dipendenti per genere e fascia d'età	UdM	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Età inferiore ai 30	n.	12	8	20	7	4	11
Tra i 30 e i 50	n.	33	18	51	34	16	50
Età superiore ai 50	n.	8	6	14	5	6	11
<b>Totale</b>	n.	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>85</b>	<b>46</b>	<b>26</b>	<b>72</b>

perfetto tra nuovi assunti uomini e donne, con 13 uomini e 12 donne tra i nuovi ingressi. Questo rappresenta un notevole miglioramento rispetto all'anno precedente, quando le donne costituivano solo il 39% dei nuovi assunti.

Numero totale e tasso di cessazioni nel periodo di rendicontazione, suddividendo i dipendenti per fascia di età e genere.							
Dipendenti in uscita	UdM	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Età inferiore ai 30	n.	6	0	6	0	0	0
Tra i 30 e i 50	n.	2	5	7	9	6	15
Età superiore ai 50	n.	1	1	2	2	0	2
<b>Totale</b>	n.	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>
Totale dipendenti per genere e fascia d'età	UdM	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Età inferiore ai 30	n.	12	8	20	7	4	11
Tra i 30 e i 50	n.	33	18	51	34	16	50
Età superiore ai 50	n.	8	6	14	5	6	11
<b>Totale</b>	n.	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>85</b>	<b>46</b>	<b>26</b>	<b>72</b>

# LE PERSONE

## ALFA GROUP

Alfa offre a tutti i suoi dipendenti una copertura completa del 100% per l'assicurazione sanitaria e la copertura assicurativa in caso di disabilità e invalidità. Questo impegno dimostra quanto l'azienda tenga al benessere e alla sicurezza del proprio personale, creando un ambiente di lavoro sicuro e protetto.

Inoltre, Alfa promuove un equilibrio tra vita lavorativa e personale tramite politiche di orari flessibili, remote working e congedi, nonché l'attività fisica attraverso l'organizzazione di eventi sportivi e benefici. L'azienda organizza anche eventi di socializzazione come pizza day e aperitivi, e offre un piano di welfare per migliorare il benessere e la qualità della vita dei dipendenti, sia dentro che fuori il contesto lavorativo. Questi programmi possono includere assistenza sanitaria, voucher di vario genere, supporto alla famiglia, formazione, previdenza, convenzioni con strutture sportive e altri servizi per soddisfare le esigenze personali e professionali dei lavoratori.

Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno			
	UdM	2023	2022
Assicurazione sulla vita	n	0	0
Assicurazione sanitaria	n	85	72
Copertura assicurativa in caso di disabilità e invalidità	n	85	72
Congedo parentale	n	1	3
Contributi pensionistici	n	85	72
Partecipazione azionaria	n	0	0

Nonostante non si rilevino particolari casistiche in quanto il congedo è stato utilizzato per brevissimi periodi, il tasso di retention al lavoro del 100% dopo il congedo parentale è una testimonianza della qualità delle politiche di Alfa Group e della sua dedizione a costruire un ambiente di lavoro sostenibile e di supporto.

Congedo Parentale*							
Dipendenti	UdM	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	n	0	1	1	0	3	3
Dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione	n	0	1	1	0	3	3
Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	n	0	1	1	0	3	3
<b>Tasso di rientro al lavoro in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale</b>	%	n/a	100%	100%	0%	100%	100%
<b>Tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale</b>	%	n/a	100%	100%	0%	100%	100%



# LA FORMAZIONE

**3.1.1.** La crescita delle persone e la valorizzazione delle competenze sono elementi fondamentali per lo sviluppo aziendale. Tra i benefici concreti e potenziali, si evidenzia, a livello economico, la crescita di Alfa nel lungo periodo. La crescita professionale del personale, durante tutto il rapporto di lavoro, sia dal punto di vista di temi importanti come sicurezza, legalità e privacy, sia sui temi tecnici specifici del lavoro, incide direttamente sulle performance del personale, migliorando l'efficacia e l'efficienza con cui i dipendenti svolgono le loro mansioni e contribuiscono agli obiettivi aziendali. **Questo approccio contribuisce anche a creare un ambiente di lavoro positivo e stimolante, assicurando attenzione alla risorsa dall'inizio fino alla fine del rapporto di lavoro attraverso un programma di crescita su più livelli** (individuale e di gruppo) e con vari strumenti (formazione, logistica interna, iniziative).

Inoltre, tali attività mirano a generare benefici anche a livello ambientale, aumentando la consapevolezza e la responsabilità sociale del personale tramite formazione su tematiche relative all'ambiente. Per quanto riguarda i possibili effetti negativi, nel FY 2022 e nel FY 2023 non ne sono stati riscontrati. Tuttavia, si è consapevoli che l'inefficace gestione di queste tematiche può causare potenziali risvolti negativi, come disuguaglianza sociale, rischio di obsolescenza per le persone, abbassamento della produttività, aumento del turnover del personale e mancata adozione di pratiche sostenibili.

Le attività principali dell'organizzazione comprendono competenze tecnologiche e consulenziali specialistiche, mirate a fornire soluzioni per lo sviluppo, la gestione e l'ottimizzazione dei processi aziendali in ambito di Rischio Digitale, Fraud Management e Cyber Security, nonché l'informatizzazione delle procedure aziendali, contribuendo all'aumento del paperless.

Le politiche e gli impegni relativi alla crescita delle persone e valorizzazione delle competenze nei FY 2022 e FY 2023 rappresentano l'impegno dell'organizzazione verso lo sviluppo sostenibile e l'innovazione continua, garantendo un ambiente di lavoro inclusivo e stimolante. Gli strumenti adottati a tal fine sono stati:

- un piano di welfare dedicato ai dipendenti per migliorare la loro qualità della vita e soddisfare le loro esigenze personali e familiari;
- un piano di formazione annuale per la crescita tecnica delle risorse e la sensibilizzazione su sicurezza fisica, informatica, privacy, anticorruzione e codice etico;
- attività di sensibilizzazione su soluzioni plastic-less e iniziative per favorire un clima aziendale positivo e promuovere il benessere dei dipendenti.

Le azioni intraprese per prevenire e mitigare eventuali effetti negativi includono:

- una pianificazione strategica per l'analisi delle esigenze di formazione e sviluppo delle competenze;
- una programmazione adeguata delle risorse finanziarie per i programmi di formazione e sviluppo.

Le azioni per la gestione dei benefici concreti e potenziali sono state:

- un'analisi dei risultati per monitorare gli esiti ottenuti dai programmi di formazione;
- il monitoraggio delle prestazioni per valutare l'efficacia dei programmi di formazione e lo sviluppo delle competenze.

Il monitoraggio aziendale avviene tramite: identificazione di KPI rilevanti per la crescita delle persone e la valorizzazione delle competenze; svolgimento di audit interni per la verifica e il monitoraggio dei KPI individuati; audit sui processi aziendali per valutare l'efficacia della formazione; analisi della percezione dei corsi di formazione tramite questionari anonimi a fine corso.

 OBIETTIVI	 TARGET	 INDICATORI
incrementare il livello di competenza tecnica e professionale del personale	100% dei dipendenti completano il corso di formazione annuale su privacy, antifrode, sicurezza, codice etico, ambiente e diritti umani	il numero di dipendenti che partecipano ai programmi di formazione
aumentare la soddisfazione e il coinvolgimento del personale	valutazioni quantitative e qualitative con punteggio di 10/10 sui corsi di formazione effettuati	il numero di ore di formazione erogate per ogni tipologia di corso
migliorare le performance del personale e quindi aziendali	conformità del 100% nelle verifiche effettuate a seguito dei corsi	il tasso di conformità nelle verifiche e test annuali
	almeno 90% di tasso di partecipazione ai corsi di formazione menzionati	certificazioni acquisite durante l'anno a seguito dei corsi di formazione

# LA FORMAZIONE

La crescita delle persone e la valorizzazione delle competenze sono elementi fondamentali per lo sviluppo aziendale. Tra i benefici concreti e potenziali, si evidenzia, a livello economico, la crescita di

Ore di formazione erogate per genere e categoria di dipendenti							
Anno	UdM	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	n	84,0	0,0	<b>84,0</b>	26,0	0,0	<b>26,0</b>
Quadri	n	232,0	138,0	<b>370,0</b>	253,0	16,0	<b>269,0</b>
Impiegati	n	2.188,0	1.058,0	<b>3.246,0</b>	2.318,0	909,0	<b>3.227,0</b>
Totale	n	2.504,0	1.196,0	<b>3.700,0</b>	2.597,0	925,0	<b>3.522,0</b>

Il totale delle ore di formazione erogate nel 2023 è di 3.700 ore, rispetto alle 3.522 ore del 2022. Tale incremento positivo indica un aumento dell'investimento nella formazione dei dipendenti, dimostrando un impegno verso lo sviluppo delle competenze del personale.

Inoltre, il totale delle ore medie di formazione nel 2023 è sostanzialmente uguale a quello del 2022, indicando una continuità nell'impegno dell'azienda a mantenere elevati standard di formazione

Ore medie di formazione erogate per genere e categoria di dipendenti							
Anno	UdM	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	n	84,00	0,00	<b>84,00</b>	26,0	0,0	<b>26,0</b>
Quadri	n	46,40	69,00	<b>52,86</b>	50,6	16,0	<b>44,8</b>
Impiegati	n	36,47	34,13	<b>35,67</b>	51,5	33,7	<b>44,8</b>
Totale	n	37,94	36,24	<b>37,37</b>	50,9	33,0	<b>44,6</b>

Ai fini di accrescere le competenze dei dipendenti, sono stati introdotti corsi tecnici specifici in relazione alla specializzazione delle risorse, nonché corsi mirati all'acquisizione di certificazioni professionali. Inoltre, sono stati offerti corsi di sensibilizzazione su materie strategiche come privacy, sicurezza, antifrode ed etica.

Nel FY 2023, Alfa Group ha registrato un caso di pensionamento di un dipendente in cui, per agevolare il passaggio di consegne e assistere il dipendente nella transizione verso la vita non lavorativa, è stato instaurato un rapporto consulenziale con la risorsa. Per quanto riguarda il TFR, le Risorse Umane adottano prassi volte a rendere l'iter il più possibile agevole e sereno.

Numero di dipendenti che ha ricevuto rapporti sui risultati e sullo sviluppo della carriera							
Anno	UdM	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	n.	1	0	1	0	0	0
Quadri	n.	5	1	6	5	1	6
Impiegati	n.	41	21	62	39	19	58
Totale	n.	47	22	69	44	20	64

Percentuale di dipendenti che ha ricevuto rapporti sui risultati e sullo sviluppo della carriera							
Anno	UdM	2023			2022		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti (%)	%	100%	0%	100%	0%	0%	0%
Quadri (%)	%	100%	50%	86%	100%	100%	100%
Impiegati (%)	%	68%	68%	68%	87%	70%	81%
Totale (%)	%	71%	67%	70%	86%	71%	81%


**Nel 2023, Alfa Group ha ribadito il suo impegno nel fornire feedback e opportunità di crescita professionale a tutti i dipendenti, raggiungendo un 70% di impiegati che hanno ricevuto rapporti sui risultati e sullo sviluppo della carriera.**





# DIVERSITÀ E INCLUSIONE

**3.1.2.** In merito alla selezione e alla gestione del Personale, Alfa all'interno del proprio Codice Etico stabilisce di evitare e ripudiare qualsiasi tipo di discriminazione riguardante età, sesso, razza, orientamento sessuale, stato di salute, opinione politica e sindacale, religione, cultura e nazionalità verso i suoi interlocutori. Alfa, al contempo, favorisce l'integrazione, promuovendo il dialogo interculturale e la tutela dei diritti delle minoranze e/o dei soggetti deboli. Inoltre, al momento dell'assunzione, la procedura di valutazione del personale prevede, oltre alla verifica della corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi ed alle esigenze aziendali, il rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati, sempre nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato ed evitando qualsiasi forma di favoritismo o clientelismo.

 **La Società offre al personale le medesime opportunità di lavoro, in modo che tutti possano godere di un trattamento alla pari basato su soli criteri di merito e senza discriminazione di alcun tipo.**

. Alfa ripudia ogni forma di molestia, intendendo come tale ogni comportamento aggressivo, ostile e denigratorio diretto verso una persona, fisicamente o psicologicamente persecutorio. L'azienda pone particolare attenzione all'inclusività, assicurando che tutti i lavoratori, indipendentemente dalla loro posizione o ruolo, abbiano accesso alla formazione. Vengono offerte sessioni di formazione regolari e aggiornamenti periodici sui nuovi rischi, modifiche alle normative e nuove procedure di sicurezza.

Il Personale viene sempre assunto con regolare contratto di lavoro. È bandita ogni forma di lavoro forzato e obbligatorio, come ogni forma di lavoro irregolare e di sfruttamento.

Nel 2023 si è osservato un notevole aumento di giovani lavoratori, passando da 11 a 20 dipendenti sotto i 30 anni. Anche per quanto riguarda i dipendenti appartenenti a minoranze o categorie vulnerabili, nel 2023 si è registrato un incremento del 33% grazie all'assunzione di un nuovo dipendente.

## FASCE D'ETÀ

2023	UdM	<30			30 - 50			>50		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Quadri	n	1	0	1	4	3	7	0	0	0
Impiegati	n	11	8	19	28	15	43	7	6	13
Totale	n	12	8	20	33	18	51	8	6	14

## FASCE D'ETÀ

2022	UdM	<30			30 - 50			>50		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Quadri	n	1	0	1	3	1	4	1	0	1
Impiegati	n	6	4	10	30	15	45	4	6	10
Totale	n	7	4	11	34	16	50	5	6	11

	UdM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
N. di dipendenti appartenenti a minoranze o categorie vulnerabili	n	0	4	4	0	3	3

*In Alfa Group si promuovere l'Inclusione e la Diversità con l'obiettivo di creare un ambiente inclusivo e diversificato sia all'interno dell'azienda che nelle comunità in cui opera l'organizzazione.*

Per sostenere questo obiettivo, Alfa Group si impegna a promuovere politiche di diversità e inclusione mediante l'adozione di iniziative che favoriscano l'uguaglianza di genere, la diversità culturale e l'inclusione sociale. Tra le azioni previste vi sono la pubblicazione di post sulla pagina aziendale LinkedIn per sensibilizzare dipendenti e utenti sui temi della diversità e dell'inclusione, nonché la celebrazione di giornate internazionali dedicate.

**L'obiettivo di Alfa Group è promuovere il volontariato e l'impegno comunitario.** Alfa incoraggia i propri dipendenti a partecipare attivamente a iniziative di volontariato, contribuendo così al benessere delle comunità locali. La convinzione è che il coinvolgimento diretto in attività di volontariato non solo arricchisca le comunità, ma offra anche ai dipendenti opportunità di crescita personale e professionale.

Per raggiungere questo obiettivo, Alfa Group si pone l'obiettivo di organizzare giornate dedicate al volontariato, durante le quali i dipendenti potranno offrire il loro tempo e le loro competenze per supportare diverse cause. Inoltre, Alfa Group intende pianificare eventi aziendali di volontariato, creando occasioni strutturate per lavorare insieme a progetti comunitari e rafforzare lo spirito di squadra all'interno dell'azienda.

# SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il tema della Salute e Sicurezza sul lavoro (SSL) riveste un'importanza cruciale per Alfa ai fini di migliorare la salute grazie a condizioni di lavoro sicure, manovre volte alla riduzione del rischio di infortuni e malattie, e il potenziamento del benessere fisico e mentale dei lavoratori. Inoltre, garantendo un ambiente sano e rispettoso dei diritti umani, si favorisce l'empowerment dei lavoratori, il benessere generale dei dipendenti, il rispetto della dignità e l'uguaglianza di opportunità. Le politiche di SSL ben attuate possono anche ridurre le disuguaglianze sul luogo di lavoro, garantendo condizioni sicure per tutti.

Alfa Group, durante gli anni e nel periodo di riferimento (FY 2022-FY 2023), ha sempre prestato grande attenzione alla SSL. Il tipo di attività svolta ha facilitato l'evitare problematiche negative. In particolare, non sono mai state adottate misure di sicurezza tali da generare stress o pressioni, né procedure troppo rigide che limitassero la libertà dei lavoratori o creassero conflitti tra lavoratori e management.

**Le politiche e gli impegni per la sicurezza sul lavoro sono fondamentali per garantire la salute e il benessere dei dipendenti. Le principali iniziative dell'azienda includono:**

- *Applicazione del Decreto Legislativo 81/2008, che stabilisce le misure generali di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.*
- *Consulenza costante del Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP).*
- *Valutazione dei rischi e redazione del DVR.*
- *Formazione sulla sicurezza, primo soccorso e antincendio, comprese le procedure di emergenza e l'uso corretto dei dispositivi di protezione individuale (DPI).*
- *Esercitazioni pratiche per l'evacuazione degli uffici, inclusi test periodici a sorpresa per preparare adeguatamente i lavoratori alle emergenze.*

**Alfa Group adotta costantemente misure per gestire la SSL, effettuando valutazioni regolari dei rischi, garantendo formazione continua, mantenendo le attrezzature per prevenire incidenti e assicurando postazioni ergonomiche.**

Il monitoraggio dell'efficacia delle azioni SSL è essenziale per prevenire incidenti, ridurre i rischi e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e sano. Tra le azioni specifiche rientrano il monitoraggio degli infortuni, la tracciabilità delle segnalazioni di pericolo, audit interni e ispezioni periodiche, nonché la valutazione dell'efficacia dei programmi di formazione tramite test e feedback.

OBIETTIVI	TARGET	INDICATORI
creazione di canali di comunicazione aperti	aumentare la partecipazione alle survey di soddisfazione aziendale fino all'85%	indice di coinvolgimento dei dipendenti
promozione di un ambiente di lavoro inclusivo,	incrementare il budget per la formazione del 7% ogni anno	percentuale di adozione delle modalità di lavoro flessibili,
politiche di equilibrio tra vita professionale e personale	implementare un programma di riconoscimento formale per premiare almeno il 10% dei dipendenti annualmente	completamento dei programmi di formazione e sviluppo
opportunità di formazione e sviluppo per tutti i dipendenti e programmi di riconoscimento per incentivare e motivare il personale		indice di produttività e la soddisfazione sui programmi di riconoscimento, misurata attraverso survey.

Alfa Group non ha implementato un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro per ottenere la certificazione, ma applica costantemente le normative in materia di sicurezza sul lavoro. L'obiettivo è creare un ambiente di lavoro sempre più sicuro e migliorare la sostenibilità complessiva dell'organizzazione. Annualmente, e quando necessario, viene effettuata la mappatura degli ambienti di lavoro, con un'analisi sistematica di tutti i luoghi per identificare potenziali fonti di pericolo. Si incentiva il coinvolgimento dei lavoratori fornendo risorse per raccogliere informazioni sui pericoli percepiti e osservati durante le attività quotidiane. La valutazione dei rischi viene effettuata dall'RSPP, con cui viene redatto il DVR.

Il servizio di medicina del lavoro è garantito da consulenti nominati all'uopo. Presso la sede di Roma vi è un "medico competente coordinatore", mentre nelle altre sedi vi è un "medico competente coordinato". **Tutti i dipendenti sono sottoposti a visite mediche periodiche e ortottiche, con approfondimenti quando necessario.** Annualmente si svolge la riunione periodica ai sensi dell'art. 35 del Decreto Legislativo 81/2008, con la partecipazione del legale rappresentante, del consulente RSPP, del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e dei medici competenti.



# SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Alfa si impegna a creare un ambiente di lavoro più sicuro e coinvolgente, dove i lavoratori si sentono valorizzati e ascoltati, contribuendo così a migliorare la cultura della sicurezza nei luoghi di lavoro. Viene promossa una comunicazione chiara ed efficace, coinvolgendo attivamente i lavoratori nella gestione della sicurezza. Sono nominati rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) che raccolgono feedback dai colleghi e portano le loro preoccupazioni al management. I lavoratori sono incoraggiati a fornire feedback e suggerimenti sulle condizioni di sicurezza e le procedure operative.

**Viene offerta formazione continua e programmi di sensibilizzazione per garantire che tutti i lavoratori siano consapevoli delle pratiche di sicurezza e sappiano come comportarsi in situazioni di rischio.**



Alfa inoltre facilita l'accesso dei lavoratori ai servizi di assistenza tramite il Fondo Est, che eroga trattamenti di assistenza sanitaria integrativa al Servizio Sanitario Nazionale, garantendo il rimborso delle spese mediche e la disponibilità di strutture sanitarie convenzionate. Nei programmi di promozione della salute offerti volontariamente, l'azienda dimostra il proprio impegno verso il benessere fisico e mentale dei dipendenti, includendo non solo la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, ma anche il miglioramento generale del benessere.

Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	UdM	2023 (perimetro al 31/12/23)		2022 (perimetro al 31/12/22)	
		n	%	n	%
Totale lavoratori (dipendenti e non) al 31/12	n	102	100%	87	100%
Lavoratori coperti da un <b>sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro</b> basato su normative e/o standard/linee guide riconosciuti:	n	85	83%	72	83%
<i>coperti da un tale sistema sottoposto ad audit interno</i>	n	0	0%	0	0%
<i>coperti da un tale sistema che sia stato sottoposto ad audit esterno/certificazioni</i>	n	0	0%	0	0%

Tutti i lavoratori sono assoggettati alle normative in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro. Non ci sono lavoratori ai quali non vengono applicate le normative in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro. **Non sono stati rilevati infortuni sul lavoro per il 2023 né nel 2022**

Infortuni dipendenti	2023		2022	
	N.	tasso	N.	tasso
Numero di ore lavorate	128.736		124.332	
Numero e tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro (3) (4)	0	0	0	0
Numero e tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) (5) (6)	0	0	0	0
Numero e tasso di infortuni sul lavoro (7) (8)	0	0	0	0
Le tipologie principali di infortuni sul lavoro (breve descrizione)	n/a		n/a	

# ALFA GROUP E L'IMPEGNO PER LE COMUNITÀ LOCALI

Alfa Group è fermamente impegnata nella gestione della tematica in oggetto. Le politiche sociali adottate hanno migliorato significativamente la qualità della vita del personale e dei soggetti terzi tramite l'inclusione, la diversità e la tutela dei diritti umani. Per quanto riguarda l'ambiente, la gestione di tale tematica ha promosso pratiche sostenibili, sostenendo lo sviluppo economico sostenibile e migliorando la gestione delle risorse.

Dal punto di vista economico, l'impegno ha stimolato la crescita locale e migliorato la reputazione aziendale, attirando investitori e clienti. Tuttavia, Alfa è consapevole che una mancata gestione di questa tematica potrebbe comportare conseguenze negative, come disparità tra gruppi sociali, violazione dei diritti umani e una cattiva gestione delle risorse dedicate ai progetti sociali. Pertanto, la Società rimane vigile nel monitorare, mitigare e prevenire eventuali effetti negativi derivanti dalla mancata applicazione delle politiche sociali.

Durante il periodo di riferimento (FY 2022 - FY 2023), Alfa Group non ha riscontrato episodi negativi attraverso le proprie attività o rapporti d'affari. Le attività svolte e i rapporti intrattenuti sono risultati in linea con gli elevati standard di impegno sociale prefissati. Le attività principali dell'organizzazione comprendono competenze tecnologiche e consulenziali specialistiche, mirate a fornire soluzioni nello sviluppo, nella gestione e nell'ottimizzazione dei processi aziendali nell'ambito del Rischio Digitale, del Fraud Management e della Cyber Security.

Alfa Group si impegna da anni a promuovere il benessere delle comunità e a sostenere pratiche aziendali responsabili e sostenibili. La politica di responsabilità sociale aziendale (CSR) riflette la dedizione a creare effetti positivi su tutte le parti interessate, inclusi dipendenti, clienti, fornitori e comunità locali. La visione è di essere un leader nel settore non solo per l'eccellenza dei prodotti e servizi offerti, ma anche per l'impegno verso la responsabilità sociale e ambientale. I valori fondamentali, che guidano tutte le azioni di Alfa, includono integrità, trasparenza, rispetto per l'ambiente, inclusività e innovazione. Per garantire il raggiungimento degli obiettivi di responsabilità sociale, Alfa nel FY 2022 e 2023 ha implementato diverse strategie e iniziative, tra cui: partecipazione ad eventi benefici, diffusione di messaggi Corporate sui canali social, e utilizzo di materiali sostenibili e biodegradabili per i prodotti promozionali, promuovendo l'uso di borracce per ridurre la plastica.

Alfa Group crede che la responsabilità sociale inizi dall'interno della nostra organizzazione, per questo motivo fornisce formazione continua ai dipendenti sulle pratiche sostenibili e sull'importanza della CSR, promuovendo una cultura aziendale che valorizza l'etica, la sostenibilità e il benessere della comunità.

Per garantire l'efficacia delle iniziative di responsabilità sociale e sostenibilità, Alfa Group ha implementato una serie di processi strutturati e metodici per monitorare e valutare le azioni. Questi processi aiutano a mantenere un elevato standard di trasparenza, responsabilità sociale e miglioramento continuo. Il monitoraggio aziendale avviene attraverso:






L'individuazione di KPI rilevanti per monitorare le politiche di impegno sociale;

La raccolta e analisi dei dati e la valutazione delle prestazioni

Il feedback continuo

Il coinvolgimento degli stakeholder

## GLI OBIETTIVI FISSATI DA ALFA SONO:

-  migliorare il benessere sociale
-  creare un futuro migliore per le comunità locali
-  promuovere la salute e il benessere
-  sostenere lo sviluppo economico sostenibile
-  accrescere l'inclusione e la diversità favorendo il volontariato e l'impegno comunitario


Attraverso un processo strutturato e dettagliato di monitoraggio e valutazione, Alfa Group assicura che le proprie iniziative di responsabilità sociale e sostenibilità siano efficaci e allineate agli obiettivi strategici. Questi processi permettono di mantenere un impegno continuo verso il miglioramento e la trasparenza, garantendo un contributo positivo e duraturo alle comunità e all'ambiente.



# ALFA GROUP E L'IMPEGNO PER LE COMUNITÀ LOCALI

Il primo passo nel monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese è la definizione chiara degli obiettivi e dei risultati attesi, utilizzando KPI specifici, misurabili, raggiungibili, pertinenti e temporali (SMART) per valutare il progresso delle iniziative. Questi KPI sono allineati con gli obiettivi strategici di sostenibilità e responsabilità sociale. Invero, Alfa raccogliendo dati quantitativi e qualitativi attraverso i vari strumenti e le tecnologie a disposizione, valuta i risultati ottenuti, come ad esempio la partecipazione ad un evento rispetto all'anno precedente. Ed ancora, altri strumenti utilizzati al fine di valutare i progressi e l'efficacia degli obiettivi includono il coinvolgimento degli stakeholder: Alfa promuove canali di comunicazione aperti per raccogliere i feedback direttamente da dipendenti, clienti e comunità locali, avvalendosi di una comunicazione continua per valutare i progressi.

## PERCENTUALE DI OPERAZIONI CON COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ LOCALE, VALUTAZIONI DI IMPATTI E/O PROGRAMMI DI SVILUPPO ATTUATI

	UdM	2023	2022
OPERAZIONI	%	45%	35%

Le associazioni con le quali Alfa Group collabora sono Telethon, Komen Italia, Canova e Clusit. La partecipazione di Alfa Group a eventi e collaborazioni con organizzazioni e club è parte integrante della strategia di responsabilità sociale.

Di seguito vengono descritte alcune delle principali iniziative a cui l'azienda ha partecipato.

### INIZIATIVE PER IL SOCIALE



La Race for the Cure è una delle maratone più grandi e importanti al mondo, organizzata dalla Susan G. Komen Foundation, dedicata alla raccolta di fondi e alla sensibilizzazione sul tumore al seno. Alfa Group ha partecipato attivamente alla maratona con un team di dipendenti e manager, promuovendo la consapevolezza sulla prevenzione del tumore al seno.

FONDAZIONE



La maratona Telethon è un evento benefico annuale volto a raccogliere fondi per la ricerca sulle malattie genetiche rare. I dipendenti di Alfa Group hanno partecipato attivamente all'evento attraverso donazioni e volontariato, rafforzando lo spirito di solidarietà e comunità.



Clusit, l'Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica, organizza eventi e corsi di formazione per aumentare la consapevolezza sui rischi legati alla sicurezza informatica e alla prevenzione delle frodi. Alfa Group collabora con Clusit per fornire formazione agli utenti finali, educandoli sui rischi informatici e sulle misure preventive. Alfa ha inoltre lanciato campagne informative tramite i propri canali di comunicazione per sensibilizzare i clienti e il pubblico generale sui pericoli della sicurezza informatica e sulla prevenzione delle frodi.



Il Canova Club è un'associazione di manager, professionisti e imprenditori che promuove amicizia, cultura e solidarietà, con particolare attenzione al futuro dei giovani, alla terza età e allo sviluppo economico e culturale del Paese. Alfa partecipa agli eventi del Canova Club, offrendo ai dipendenti opportunità di networking e crescita professionale. La Società sostiene inoltre i progetti di solidarietà del Canova Club, contribuendo a iniziative che favoriscono il benessere degli anziani e l'integrazione dei giovani nel mondo del lavoro.

# IL VALORE SOCIALE DELLE ATTIVITÀ DI ALFA GROUP

Nel 2023, la Società ha raggiunto traguardi importanti nella sicurezza delle transazioni digitali, sia nel settore retail che in quello corporate, contribuendo a una maggiore protezione finanziaria per i clienti.

Come anticipato in apertura, nel settore retail l'84% delle transazioni anomale sono state bloccate, con solo il 12% di queste risultate effettive e un 4% recuperate. Inoltre, nel settore corporate, il 70% delle transazioni anomale sono state bloccate, con il 20% risultate effettive e il 10% recuperate


Il costante impegno di Alfa in tale attività, oltre a contribuire alla sicurezza del mercato dei pagamenti digitali, rappresenta un tema materiale fondamentale per la Società che genera, grazie al coinvolgimento degli utenti finali delle frodi, un impatto positivo significativo soprattutto per le categorie più vulnerabili maggiormente esposte.



\*CertFin report 2024 – Osservatorio CKSA





A close-up photograph of a hand holding a single green leaf. The leaf is vibrant green with visible veins and a slightly serrated edge. The hand is positioned in the lower right, with fingers gently gripping the leaf. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting a natural setting. A dark blue rectangular overlay is positioned in the bottom left corner, containing white text and a logo.

# PARTE 04

L'attenzione nei  
confronti dell'Ambiente

 ALFAGROUP



# L'ATTENZIONE NEI CONFRONTI DELL'AMBIENTE

Nella gestione delle attività aziendali, è prerogativa di Alfa tenere in massima considerazione tutto quello che può avere influenza sull'impatto ambientale e mettere in atto tutto quello che è possibile per salvaguardare l'ambiente.

In particolare, Alfa promuove azioni finalizzate alla differenziazione nella raccolta, al riciclo e al corretto smaltimento dei rifiuti.

Al fine di ottenere il continuo miglioramento delle prestazioni ambientali, gestire e ridurre l'impatto delle attività aziendali sull'ambiente circostante, **Alfa si impegna a**



scegliere materiali che per natura sono più sostenibili di altri, garantendo un minore impatto ambientale

ridurre l'utilizzo di materie di consumo e di altre risorse riciclando quei materiali che, a conclusione del ciclo di vita, possono essere reimpiegati

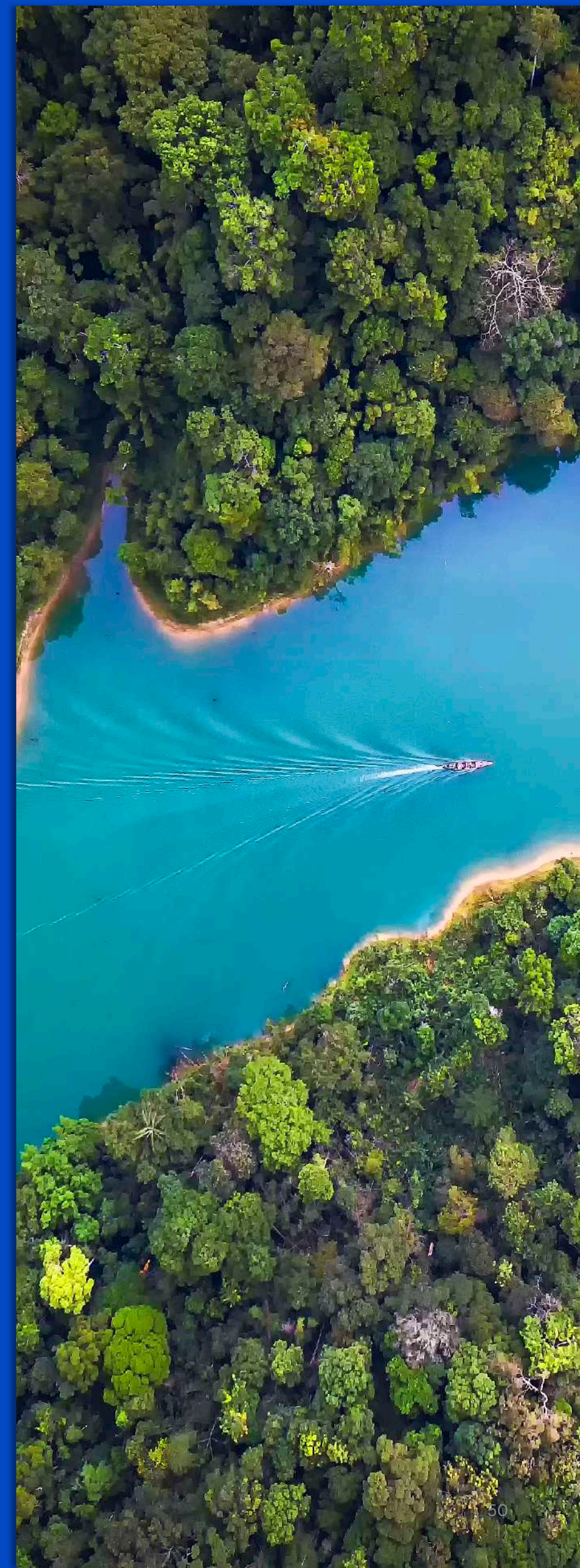
ridurre al minimo possibile gli impatti negativi sull'ambiente per proteggere la salute umana e l'ambiente stesso migliorando l'efficienza dell'utilizzo di risorse naturali (ad esempio energia, acqua, carta)

sviluppare la consapevolezza delle implicazioni ambientali legate alla logistica e alla mobilità

continuare a sensibilizzare ed istruire il Personale su tali temi

selezionare i fornitori anche attraverso logiche di attenzione all'ambiente e promuovere presso tutte le controparti commerciali l'adozione di regole di comportamento rispettose dell'ambiente

Il presidio dell'attenzione al tema ambientale ha il potenziale di generare notevoli benefici ambientali, sociali ed economici, sebbene presenti alcune sfide e costi iniziali che devono essere gestiti con cura. Sul piano ambientale, i vantaggi potenziali sono significativi e duraturi. La gestione di questa tematica, infatti, porta a una riduzione dei consumi e delle emissioni, contribuendo in modo sostanziale alla mitigazione del cambiamento climatico. Nel periodo di riferimento, si sono osservati effetti positivi anche a livello economico, grazie alla consapevolezza che l'integrazione degli aspetti ambientali nei servizi offerti può ridurre i costi operativi attraverso l'efficienza energetica e l'ottimizzazione delle risorse. Inoltre, può migliorare la competitività aziendale, attirando clienti e investitori attenti alla sostenibilità.











# EFFICIENTAMENTO ENERGETICO E RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

Alfa Group, quale azienda non operante nel settore della produzione, ha comunque portato avanti nel FY 2022 e 2023 il suo impegno volto a ridurre le emissioni e abbassare i consumi, implementando soluzioni di efficientamento energetico e preferendo i treni quale mezzo di spostamento delle risorse fra le varie sedi. Altresì, nel FY 2022 e 2023 è stato effettuato il rinnovo del parco sostituendo tutti i computer con nuovi modelli progettati per diminuire i consumi a parità di prestazioni. In aggiunta, sono stati spenti 4 host fisici Lenovo ed un cabinet di dischi (entrambi datati) con un risparmio totale di circa 9 KW/h. Inoltre, altri 2 sistemi sono stati sostituiti con sistemi di nuova generazione con un consumo minore in media di 1 KW/h.

## Le principali azioni intraprese per gestire la tematica sono:

-  Educare e formare il personale sull'importanza della riduzione del consumo energetico e della corretta gestione della raccolta differenziata
-  Promuovere comportamenti sostenibili attraverso campagne di sensibilizzazione
-  Monitorare annualmente i consumi per valutare l'efficacia delle azioni e degli interventi di efficientamento intrapresi
-  Comunicare i successi e i progressi ottenuti nella riduzione dei consumi

Per monitorare l'efficacia delle azioni, Alfa Group ha identificato e selezionato KPI rilevanti come le emissioni di CO<sub>2</sub>, il consumo energetico e il consumo di acqua, implementando sistemi di rilevazione dei consumi dedicati.

 OBIETTIVI	 TARGET	 INDICATORI
Ridurre l'impatto ambientale complessivo dei servizi offerti	Diminuire il tasso di emissioni di CO <sub>2</sub> rispetto all'anno precedente	Consumo energetico per unità di produzione (kWh/unità)
Migliorare l'efficienza energetica delle operazioni aziendali	Ridurre il volume di rifiuti non differenziati rispetto all'anno precedente	Percentuale dei rifiuti riciclati rispetto al totale dei rifiuti generati
Minimizzare i rifiuti generati e aumentarne il riciclo	Implementare sistemi di analisi energetica in tutte le sedi	Quantità di CO <sub>2</sub> emessa: kg CO <sub>2</sub> /litro (carburante) e kg CO <sub>2</sub> /kWh

Consumi energetici diretti - autotrazione	UdM	2023	2022
Carburante	l	13.479	16.781

Consumi energetici indiretti	UdM	2023	2022
Energia elettrica acquistata	MWh	67,545	95,480

I valori di consumo relativi all'energia utilizzata per il riscaldamento sono relativi all'intero palazzo dove risiedono diverse aziende e viene effettuata una ripartizione della proprietà in base agli spazi occupati.

	UdM	2023	2022
<b>Emissioni dirette (Scope 1)</b>			
Gas naturale	tCO <sub>2</sub> eq	n.a	n.a
Gasolio per gruppi elettrogeni	tCO <sub>2</sub> eq	n.a	n.a
GPL	tCO <sub>2</sub> eq	n.a	n.a
Diesel*	tCO <sub>2</sub> eq	33,832	42,923
Benzina	tCO <sub>2</sub> eq	n.a	n.a
Energia elettrica da fonti non rinnovabili	tCO <sub>2</sub> eq	n.a	n.a
<b>Totale emissioni dirette</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>33,832</b>	<b>42,923</b>
<b>Emissioni indirette (Scope 2) - location based</b>			
Energia elettrica acquistata dalla rete per il consumo (emission location-based)**	tCO <sub>2</sub> eq	21,2767	30,0762
Energia elettrica acquistata dalla rete per il consumo (emission market-based)***	tCO <sub>2</sub> eq	30,8681	43,6344
Calore (riscaldamento) acquistato per il consumo	tCO <sub>2</sub> eq	n.a	n.a
Raffrescamento acquistato per il consumo	tCO <sub>2</sub> eq	n.a	n.a
Vapore acquistato per il consumo	tCO <sub>2</sub> eq	n.a	n.a
<b>Totale emissioni indirette</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>52,1448</b>	<b>73,7106</b>
<b>Totale emissioni</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>85,9768</b>	<b>116,6336</b>

Si specifica che i fattori emissivi utilizzati sono:

\*Emissioni di CO<sub>2</sub> per il 2023=Consumo di diesel (litri)×Fattore di emissione (kg CO<sub>2</sub>/litro), che corrisponde a 0,00251 kg di CO<sub>2</sub> (fonte DEFRA)

Emissioni di CO<sub>2</sub> per il 2022=Consumo di diesel (litri)×Fattore di emissione (kg CO<sub>2</sub>/litro), che corrisponde a 0,00255784 kg di CO<sub>2</sub> (fonte DEFRA)

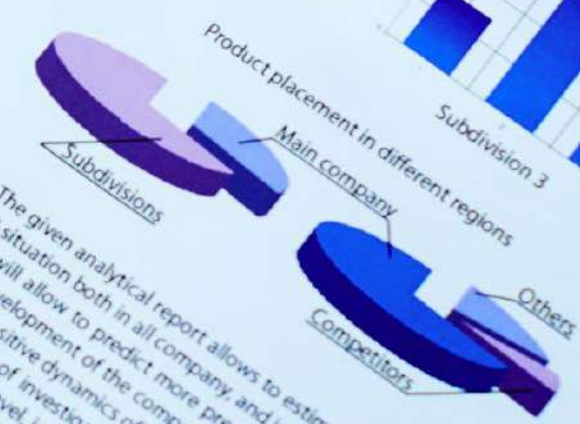
\*\* Emissioni di CO<sub>2</sub> per il 2022-2023=Totale consumo di energia elettrica (kWh)×Fattore di emissione (kg CO<sub>2</sub>/kWh) che in Italia corrisponde a 0,000315 kg di CO<sub>2</sub>

\*\*\*Emissioni di CO<sub>2</sub> per il 2022-2023=Totale consumo di energia elettrica (kWh)×Fattore di emissione (kg CO<sub>2</sub>/kWh) che in Italia corrisponde a 0,000457 kg di CO<sub>2</sub>



# PARTE 05

## Nota metodologica



The given analytical report allows to estimate to the full a current situation both in all company, and in its divisions separately. It will allow to predict more precisely immediate prospects of development of the company at the account of preservation of positive dynamics of growth.

As a result of investigation of period to do next: raise a break-even sales level, increase incomes of direct sales, reduce costs to transportation, strengthen sale divisions, carry out personnel training.



# NOTA METODOLOGICA

## Obiettivi del documento

Il presente Bilancio di Sostenibilità (di seguito anche in breve “Bilancio”), redatto su base volontaria, di Alfa Group S.p.A. (di seguito anche “Alfa” o la “Società”) è il primo documento di rendicontazione in tema di sostenibilità. Il Bilancio rappresenta, oltre che una modalità per massimizzare la trasparenza nella comunicazione verso i propri stakeholder, il principale strumento di gestione e rendicontazione delle iniziative e performance in ambito ESG (Environmental, Social e Governance).

## Perimetro e periodo di rendicontazione

Le informazioni riportate all'interno del presente documento riguardano Alfa Group S.p.A., con sede legale in Via Fiume Giallo 3, Roma, nonché le altre sedi della Società presenti sul territorio italiano a Milano, Bologna e Porto San Giorgio. Il periodo di rendicontazione coperto dal presente Bilancio (FY 2023) è lo stesso della rendicontazione finanziaria che intercorre dal 01/01/2023 al 31/12/2023.

Laddove disponibili, al fine di garantire il principio di comparabilità, sono stati inseriti anche i dati dell'anno 2022. La rendicontazione dei dati viene fornita su base annuale e questo documento rappresenta un primo esercizio su base volontaria.

## Processo di rendicontazione

Ai fini della predisposizione del primo Bilancio di Sostenibilità della Società, è stato costituito un gruppo di lavoro interno interfunzionale. Le attività svolte per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2023 sono state principalmente le seguenti:

- definizione del perimetro di rendicontazione;
- identificazione degli stakeholder di Alfa Group S.p.A.;
- determinazione delle tematiche materiali tramite lo svolgimento della cosiddetta analisi di materialità;
- identificazione degli indicatori da rendicontare;
- raccolta e consolidamento dei dati quali-quantitativi da includere nel presente documento, tramite il coinvolgimento delle funzioni aziendali di Alfa;
- redazione della bozza del documento e validazione dello stesso da parte del Board;
- predisposizione di un'eventuale resa grafica del documento e relativa pubblicazione sul sito internet aziendale.

Per eventuali richieste di informazioni relative al documento, scrivere all'indirizzo di posta elettronica [info@alfagroup.it](mailto:info@alfagroup.it).

## Standard di rendicontazione

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato redatto utilizzando con riferimento tecnico- metodologico i “Sustainability Reporting Standards” della Global Reporting Initiative pubblicati nel 2021 (di seguito GRI Standards), secondo la modalità di rendicontazione “with reference to”. Nella definizione dei contenuti sono stati rispettati i principi previsti dai GRI Standards, ossia accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità. Nella sezione conclusiva del documento è riportato il GRI Content Index, dove sono esplicitati i GRI Standards che Alfa Group ha scelto di rendicontare. Sempre nella parte finale del documento, sono inoltre riportati gli ulteriori indicatori non-GRI individuati da Alfa ai fini della rendicontazione delle proprie performance di sostenibilità. Il Bilancio di Sostenibilità di Alfa Group S.p.A. non è stato sottoposto a verifica da parte di una società terza indipendente.

# GRI CONTENT INDEX



<p>Dichiarazione d'uso</p>	<p>Alfa Group ha redatto il Bilancio di Sostenibilità con riferimento agli Standard GRI per il periodo che intercorre tra il 1° gennaio 2023 e il 31 dicembre 2023.</p>
<p>GRI 1 utilizzato</p>	<p>GRI 1: Principi fondamentali 2021</p>



# GRI CONTENT INDEX

	INFORMATIVA	UBICAZIONE / PARAGRAFO	NOTE
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
<b>GRI 2</b>	2-1 Dettagli organizzativi	1.1. Il profilo di Alfa Group: Business e Mercato	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	1.1. Il profilo di Alfa Group: Business e Mercato	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica	Per ulteriori informazioni <a href="mailto:info@alfagroup.it">info@alfagroup.it</a>
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota Metodologica	Il Bilancio di Sostenibilità non è sottoposto ad attività di revisione
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	2.7 La catena di fornitura di Alfa Group	
	2-7 Dipendenti	3.1 Le persone di Alfa Group	
	2-9 Struttura e composizione della governance	21 La Corporate Governance	
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	21 La Corporate Governance	
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	21 La Corporate Governance	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	21 La Corporate Governance	
	2-15 Conflitti d'interesse	21 La Corporate Governance	
	2-16 Comunicazione delle criticità	21 La Corporate Governance	Non sono state comunicate preoccupazioni critiche al più alto organo di governo in quanto non sono state riscontrate nel periodo di rendicontazione
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder del CEO di Alfa Group	
	2-23 Impegno in termini di policy	2.2 Etica e Compliance	
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	2.2 Etica e Compliance	
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	2.2 Etica e Compliance	Rientra nel management approach dei temi materiali
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.2 Etica e Compliance	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.2 Etica e Compliance	Nel corso del 2023 non si sono verificati eventi che hanno dato origine a sanzioni e/o contenziosi per non conformità a leggi, normative in materia ambientale, sociale ed economica
2-28 Appartenenza ad associazioni	3.3 Alfa Group e l'impegno per le comunità locali		
2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	112 Lo Stakeholder Engagement		
<b>GRI 3</b>	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	113 Analisi di Materialità	
	3-2 Elenco dei temi materiali	113 Analisi di Materialità	

# GRI CONTENT INDEX

TEMI MATERIALI			
Standard GRI	Informativa	Ubicazione / Paragrafo	Note
<b>Valore creato e distribuito</b>			
GRI 3	3-3 Gestione dei temi materiali	1.1.1. Il valore generato e distribuito	
GRI 201	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	1.1.1. Il valore generato e distribuito	
<b>Etica ed integrità del business</b>			
GRI 3	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 Etica e Compliance	
GRI 205	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	2.2 Etica e Compliance	
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	2.2 Etica e Compliance	
	205-3 Eventi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.2 Etica e Compliance	Nessun episodio di corruzione accertato nel corso del presente esercizio
<b>Le Persone di Alfa Group</b>			
GRI 3	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 Le persone di Alfa Group	
GRI 401	401-1 Nuove assunzioni e turnover del personale	3.1 Le persone di Alfa Group	
	401-2 Benefit concessi ai dipendenti full-time ma non ai dipendenti part-time o a tempo determinato	3.1 Le persone di Alfa Group	
	401-3 Congedo parentale	3.1 Le persone di Alfa Group	
GRI 405	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3.1.2 Diversità e inclusione	
GRI 406	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	2.2 Etica e Compliance	Nel 2023 non si sono verificati episodi di discriminazione
<b>Crescita delle Persone e valorizzazione delle competenze</b>			
GRI 3	3-3 Gestione dei temi materiali	3.3.1 La formazione	
GRI 404	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	3.3.1 La formazione	
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	3.3.1 La formazione	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	3.3.1 La formazione	
<b>Gestione responsabile della supply chain</b>			
GRI 3	3-3 Gestione dei temi materiali	2.7 La catena di fornitura di Alfa Group	
GRI 204	204-1 Proporzioni di spesa verso fornitori locali		A causa della natura digitale dei fornitori di Alfa, non associati a una specifica area geografica, non è stato possibile calcolare quantitativamente la proporzione di spesa destinata ai fornitori locali, né suddividere la spesa per aree geografiche.



# GRI CONTENT INDEX

TEMI MATERIALI			
Standard GRI	Informativa	Ubicazione / Paragrafo	Note
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>			
GRI 3	3-3 Gestione dei temi materiali	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
GRI 403	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
GRI 3	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
	403-9 Infortuni sul lavoro	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
<b>L'impegno per il sociale</b>			
GRI 3	3-3 Gestione dei temi materiali	3.3 Alfa Group e l'impegno per le comunità locali	
GRI 413	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	3.4 Il Valore Sociale delle attività di Alfa Group	
<b>Integrazione degli aspetti ambientali nei servizi offerti e riduzione dei consumi e delle emissioni generate</b>			
GRI 3	3-3 Gestione dei temi materiali	4.1 Efficientamento energetico e riduzione dell'impatto ambientale	
GRI 302	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4.1 Efficientamento energetico e riduzione dell'impatto ambientale	
GRI 305	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4.1 Efficientamento energetico e riduzione dell'impatto ambientale	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	4.1 Efficientamento energetico e riduzione dell'impatto ambientale	

# GRI CONTENT INDEX

TEMI MATERIALI			
Standard GRI	Informativa	Ubicazione / Paragrafo	Note
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>			
GRI 3	3-3 Gestione dei temi materiali	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
GRI 403	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
GRI 3	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
	403-9 Infortuni sul lavoro	3.2 Salute e Sicurezza sul lavoro	
<b>L'impegno per il sociale</b>			
GRI 3	3-3 Gestione dei temi materiali	3.3 Alfa Group e l'impegno per le comunità locali	
GRI 413	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	3.4 Il Valore Sociale delle attività di Alfa Group	
<b>Integrazione degli aspetti ambientali nei servizi offerti e riduzione dei consumi e delle emissioni generate</b>			
GRI 3	3-3 Gestione dei temi materiali	4.1 Efficientamento energetico e riduzione dell'impatto ambientale	
GRI 302	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4.1 Efficientamento energetico e riduzione dell'impatto ambientale	
GRI 305	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4.1 Efficientamento energetico e riduzione dell'impatto ambientale	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	4.1 Efficientamento energetico e riduzione dell'impatto ambientale	



# GRI CONTENT INDEX

TEMI MATERIALI			
Standard GRI	Informativa	Ubicazione / Paragrafo	Note
<b>Sicurezza dei dati e tutela della privacy (Clienti e Persone Alfa Group)</b>			
<b>GRI 3</b>	<b>3-3</b> Gestione dei temi materiali	2.3 Sicurezza dei dati e tutela della privacy	
<b>GRI 418</b>	<b>418-1</b> Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	2.3 Sicurezza dei dati e tutela della privacy	Nel corso del 2023 non sono state registrate denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti
<b>KPI custom</b>	Percentuale (%) dei dipendenti formati sulle tematiche della privacy e sicurezza dei dati e percentuale (%) dei test con esito positivo	2.3 Sicurezza dei dati e tutela della privacy	
<b>KPI custom</b>	Percentuale (%) delle nomine a soggetto autorizzato al trattamento dei dati personali conferite al personale dipendente	2.3 Sicurezza dei dati e tutela della privacy	
<b>KPI custom</b>	Percentuale (%) delle nomine a Responsabile del trattamento ricevute dai clienti a fronte dei servizi loro erogati	2.3 Sicurezza dei dati e tutela della privacy	
<b>KPI custom</b>	Percentuale (%) dei reclami ex art. 77 del GDPR ricevuti	2.3 Sicurezza dei dati e tutela della privacy	
<b>KPI custom</b>	Percentuale (%) dei dati personali trasferiti in Paesi Extra UE	2.3 Sicurezza dei dati e tutela della privacy	
<b>KPI custom</b>	Percentuale (%) degli audit effettuati dai clienti in qualità di Titolari del trattamento e contestazioni sollevati dai medesimi a seguito audit	2.3 Sicurezza dei dati e tutela della privacy	
<b>Ricerca e Sviluppo</b>			
<b>GRI 3</b>	<b>3-3</b> Gestione dei temi materiali	2.6 Innovazione e Client Engagement	
<b>KPI custom</b>	Percentuale (%) di investimenti in innovazione	2.6 Innovazione e Client Engagement	
<b>KPI custom</b>	N. di collaborazioni con Start-up innovative	2.6 Innovazione e Client Engagement	

# GRI CONTENT INDEX

TEMI MATERIALI			
Standard GRI	Informativa	Ubicazione / Paragrafo	Note
<b>Client Engagement</b>			
<b>GRI 3</b>	<b>3-3</b> Gestione dei temi materiali	2.6 Innovazione e Client Engagement	
<b>KPI custom</b>	'Numero di survey per la valutazione della customer satisfaction	2.6 Innovazione e Client Engagement	
<b>KPI custom</b>	Numero perdite o fughe dati clienti	2.3 Sicurezza dei dati e tutela della privacy	
<b>Antifrode</b>			
<b>GRI 3</b>	<b>3-3</b> Gestione dei temi materiali	2.4 Servizi in tema Antifrode	
<b>KPI custom</b>	% Questionario di soddisfazione clienti	2.4 Servizi in tema Antifrode	
<b>KPI custom</b>	% Monitoraggio KPI di progetto	2.4 Servizi in tema Antifrode	
<b>Cybersecurity e Vulnerability Management</b>			
<b>GRI 3</b>	<b>3-3</b> Gestione dei temi materiali	2.5 Cybersecurity e Vulnerability Management	
<b>KPI custom</b>	% Questionario di soddisfazione clienti	2.5 Cybersecurity e Vulnerability Management	
<b>KPI custom</b>	% Monitoraggio KPI di progetto	2.5 Cybersecurity e Vulnerability Management	

## Alfa Group

Bilancio di Sostenibilità

2023

Alfa Group S.p.A.

Via Fiume Giallo 3

00144 Roma

Per maggiori informazioni:

<https://www.alfagroup.it/>





All rights reserved.