

**your
best
break
.com**

Bilancio di Sostenibilità
2017

green?
we
live it!

ivsgroup

Il valore di un'impresa socialmente responsabile

L'impresa socialmente responsabile

considera nella definizione della propria strategia, nella declinazione delle politiche e nei comportamenti di gestione quotidiani gli interessi di tutti gli stakeholder e gli impatti che il proprio operato può avere a livello economico, sociale e ambientale.

Tali tipologie di impatti consentono di declinare il concetto di sostenibilità secondo tre direttive:

- **Sostenibilità economica:** si attua attraverso il mantenimento del capitale e del suo incremento;
- **Sostenibilità sociale:** identificata dal principio di equità inter- e infra-generazionale;
- **Sostenibilità ambientale:** consistente nella minimizzazione degli impatti ambientali diretti e indiretti derivanti dalle attività dell'impresa.

L'adozione di una cultura improntata alla

responsabilità sociale d'impresa è in grado di produrre una serie di **benefici** per l'impresa, tra i quali, per esempio:

- lo sviluppo di processi decisionali più informati;
- la mitigazione del rischio **reputazionale** dell'organizzazione attraverso la promozione di una maggior fiducia nell'opinione pubblica e la riduzione dei **potenziali conflitti** con i **consumatori** relativi ai propri prodotti o servizi;
- l'incremento della **competitività dell'organizzazione**, oltre che il miglioramento della **relazione tra l'organizzazione e i suoi stakeholder**;
- la realizzazione di **risparmi** associati all'aumentata produttività e all'efficienza di utilizzo delle risorse;
- l'aumento di **lealtà, impegno, partecipazione e motivazione** **dei dipendenti** nei confronti dell'organizzazione.

Questi benefici, garantiranno all'impresa, nei differenti contesti e momenti economici più o meno favorevoli in cui si troverà a operare, un **valore aggiunto** e una stabilità non necessariamente collegati alle performance economico-finanziarie e quindi meno soggetta alle loro eventuali volatilità.

La trasparenza nella gestione, da parte dell'impresa, delle tematiche ambientali, economiche e sociali nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività è alla base della redazione di una rendicontazione di natura non finanziaria, in particolar modo di un **Bilancio di Sostenibilità**. Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta infatti un modello di rendicontazione sulle **quantità e sulle qualità di relazione tra l'impresa e i gruppi di riferimento rappresentativi dell'intera collettività**, mirante a delineare un quadro omogeneo, puntuale, completo e trasparente della

complessa interdipendenza tra i fattori economici, sociali e ambientali caratteristici del contesto in cui l'impresa opera.

Esso si pone l'obiettivo di descrivere non solo le **performance** di un'organizzazione, ma anche il modo in cui questa gestisce gli aspetti maggiormente rilevanti, in termini di **principi, valori, rischi, politiche e sistemi di gestione**.

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta quindi un importante strumento informativo che permette di favorire la **partecipazione al dialogo tra l'impresa e i suoi stakeholder**, offrendo agli stessi uno sguardo prospettico sull'impegno dell'organizzazione verso lo **sviluppo sostenibile**.

Indice



LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
NOTA METODOLOGICA	6
IL GRUPPO IVS	11
Highlight 2017	13
Il profilo del Gruppo	14
Governance e gestione del rischio	28
LA SOSTENIBILITÀ PER IL GRUPPO IVS	37
L'approccio del Gruppo IVS alla sostenibilità	38
Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità	39
LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	45
La performance economica	46
Il valore economico generato e distribuito	47
LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	49
La responsabilità ambientale per il Gruppo IVS	50
I consumi energetici	52
Le emissioni di gas a effetto serra	57
Gli sforzi di efficientamento del Gruppo	60
La gestione dei rifiuti	62
I consumi idrici	68
LA RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE	71
La responsabilità verso le persone per il Gruppo IVS	72
Le relazioni industriali	73
Le nostre persone	74
Turnover	76
Diversità e pari opportunità	78
La formazione e valutazione del personale	81
La qualità della vita aziendale	86
La salute e la sicurezza dei dipendenti	93
L'ATTENZIONE AL CLIENTE	101
Il contatto costante con i clienti	103
La personalizzazione del servizio e del prodotto	107
Qualità e sicurezza del prodotto	109
Relazioni con i fornitori	112
L'IMPEGNO PER IL TERRITORIO	117
Le iniziative per il territorio	118
Marketing responsabile	121
ANALISI DEL PERIMETRO E TABELLA DEGLI INDICATORI GRI	125
Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo IVS	126
Tabella degli indicatori GRI	127
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	133

Lettera agli stakeholder

Cari stakeholder,

ogni giorno il Gruppo IVS presta i suoi servizi a oltre 3 milioni di persone: servizi forse di modesto prezzo unitario, ma di grande valore per chi li riceve, perché nella loro quotidianità contribuiscono alla qualità della vita di ciascuno. Il rito piacevole di un buon caffè nel corso della giornata anche per chi non può uscire dal luogo di lavoro, una bevanda fresca per chi è in viaggio, uno snack quando si sente all'improvviso il bisogno di un po' di energia.

Dietro questi piccoli gesti, moltiplicati però per grandi numeri, che per IVS **nel 2017 superano le 800 milioni di consumazioni annue**, stanno la responsabilità e la sostenibilità del nostro modo di operare. **Oltre 180.000 distributori automatici e semiautomatici sul territorio, con oltre 2.700 dipendenti a livello di Gruppo**, con una logistica capillare per fornire un servizio di qualità 24/7.

I nostri addetti al rifornimento e i nostri tecnici devono garantire che tutto funzioni, restando però quasi invisibili; spesso hanno finito i loro interventi prima che gli uffici, le fabbriche, i luoghi di transito pubblici, siano a pieno ritmo, per non disturbarne l'attività.



Per fare questo investiamo molto, **oltre 40 milioni all'anno**, in tecnologia, veicoli, sistemi di comunicazione e di pagamento; nella convinzione che la qualità offerta a tutto tondo, giorno dopo giorno, crei valore e faccia il bene della nostra azienda e di tutti i nostri stakeholder.

Collaborando con IVS in modo strutturale e di lungo termine, una parte significativa del nostro valore aggiunto può tornare a vantaggio dei nostri clienti, delle comunità e degli ambienti in cui essi operano; aziende, ospedali, università possono disporre di risorse da reinvestire nelle loro attività tipiche o a beneficio dei loro stessi dipendenti.

Nell'adempiere alla nostra missione, che è quella di fornire un servizio di eccellenza nella somministrazione automatica di bevande e alimenti di consumo immediato, non abbiamo la pretesa di modificare le abitudini dei consumatori finali, né avremmo la forza oggettiva per farlo, in un settore dominato dai colossi della produzione e dai grandi media della pubblicità; tuttavia, siamo sensibili al tema della qualità dell'alimentazione e cerchiamo di favorirla, investendo in formazione, in innovazione di prodotto e ampiezza di gamma, per presentare un'offerta sempre migliore ed evoluta.

IVS Group è stata per oltre 40 anni, sin dalla fondazione da parte di Cesare Cerea, il nostro Presidente recentemente scomparso, un'azienda votata alla crescita; non solo intesa come crescita dimensionale, ma anche come miglioramento di tutte le sue funzioni e occasioni di interrelazione con molteplici ambienti: aziende, luoghi pubblici, pubblica amministrazione, mercato finanziario. Il nostro impegno, confermato in occasione della pubblicazione di questo primo bilancio di sostenibilità, è che questo tipo di sviluppo sostenibile continui nel lungo termine.

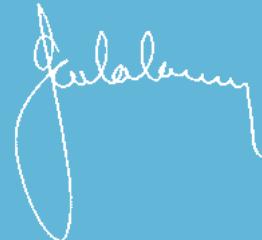
Il fatto stesso di essere o sentirsi Leader di un settore di mercato, porta inevitabilmente a porsi quesiti rispetto alla grande responsabilità che ognuno di noi ha nei confronti dei terzi. La sostenibilità è un valore che ci impegna a fondo proprio per il solo fatto di essere leader, di essere un'azienda che ha il dovere di credere di poter influire sulla crescita, lo sviluppo e il welfare delle società moderne. Insiti nei nostri obiettivi e seguendo principi di Sostenibilità stabiliamo una connessione forte tra il mestiere che svolgiamo e il nostro impegno per una società sana, che si adatta ai cambiamenti, dove le persone possono progredire e prosperare.

Desideriamo continuare a creare valore condiviso e a generare sempre più consapevolezza al fine di tradurre tutto lo sforzo profuso in benefici per i nostri dipendenti e i nostri clienti verso cui estendiamo la nostra Vision di migliorare la vita delle persone.

È valore condiviso per i nostri investitori, cui vogliamo garantire profitti sostenibili nel tempo. I temi della sicurezza alimentare, dell'impatto ambientale e della prevenzione rimangono cardini della nostra attività alla stregua di innovazione, progresso e profitabilità dell'azienda.

Il nostro impegno è semplice: IVS Group S.A. con le sue aziende vuole essere tra i protagonisti di questo cambiamento. Lo è stata dalla sua costituzione e lo sarà ancora di più in futuro.

Paolo Covre - Presidente



Massimo Paravisi - Co-Ceo



Antonio Tartaro - Co-Ceo



Nota metodologica

Il presente documento rappresenta la prima dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche "Bilancio di Sostenibilità") delle società appartenenti al gruppo costituito dalla capogruppo IVS Group S.A. e dalle sue controllate (di seguito anche "Gruppo IVS" o "Gruppo"), redatto con l'obiettivo di assolvere agli obblighi previsti dalla Legge del 23 luglio 2016, pubblicata nel *Mémorial A*, con cui il Lussemburgo ha recepito la Direttiva Europea 2014/95/UE. I contenuti e gli indicatori oggetto della rendicontazione sono stati selezionati a partire dall'analisi di materialità interna che ha permesso di individuare le tematiche ritenute materiali per il Gruppo e per i suoi stakeholder, tenendo in considerazione gli "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario" della Commissione europea, come suggerito dalla *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF).

In tal senso, il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto sugli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva che risultano rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo. In particolare, il perimetro dei dati economici risulta essere lo stesso della Relazione Finanziaria Annuale 2017 del Gruppo, mentre il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali risulta essere composto dalle sole società figlie consolidate integralmente¹. Eventuali modalità di rappresentazione dei dati quantitativi che dovessero differire da quanto sopra esposto sono indicate all'interno del documento attraverso apposite note. Inoltre, ai fini di una corretta rappresentazione delle performance e a garanzia dell'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori

metodologie disponibili e sono opportunamente segnalate.

Si segnala che, nel mese di dicembre 2016, la Capogruppo IVS Group S.A. ha sottoscritto un accordo per l'acquisizione della quota di maggioranza (80%) della società svizzera Demomatic S.A. Inoltre, a partire da gennaio 2017 le attività della società svizzera IVS Group Swiss S.A. sono passate in capo alla stessa Demomatic S.A.. A valle di tali considerazioni e tenuto conto della bassa significatività dei volumi 2016 della IVS Group Swiss S.A., i dati ambientali e sociali relativi alle predette società sono stati forniti limitatamente all'anno di rendicontazione 2017. Inoltre, il 31 gennaio 2017 IVS Group S.A., attraverso la controllata DAV S.L., ha acquisito l'intera partecipazione di Grup Ibervending S.A.; il gruppo Ibervending, attivo nel commercio dei distributori automatici in Spagna, comprende le seguenti cinque sussidiarie: Quick Food Vending S.L.; BSL Vending S.L.; Exmatic S.L.; Contradas Rehabilitation Sevicion S.L.; Cafès Victoria S.L.. La naturale crescita dimensionale del Gruppo conseguente alle acquisizioni e alle variazioni perimetrali sopra elencate², oltre che alla crescita fisiologica che ha caratterizzato lo stesso Gruppo negli ultimi anni, porta quindi in taluni casi a registrare variazioni significative di alcuni dati ambientali e sociali rispetto allo scorso anno.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in conformità con i "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati nel 2016 dal *Global Reporting Initiative (GRI)*, secondo un livello di applicazione "Core". In fondo al seguente documento è presente la tabella degli indicatori GRI, che fornisce un riepilogo degli indicatori rendicontati e delle relative pagine di riferimento.

1. Per la lista delle Società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda alla Sezione 6 - Group Information - della Nota Integrativa della Relazione Finanziaria Annuale 2017 di IVS Group S.A..

2. Eventuali ulteriori eccezioni sono opportunamente indicate all'interno del documento.

Su base volontaria, il Bilancio di Sostenibilità è stato oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement") da parte di Deloitte & Touche S.p.A. che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato un'apposita relazione, allegata al Bilancio stesso, secondo i criteri indicati dall'"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) – Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000 Revised").

Come stabilito dalle normative di riferimento, nel Bilancio di Sostenibilità sono descritti il modello aziendale, le politiche adottate (inclusi i relativi risultati), i principali rischi (inclusa la loro gestione da parte del Gruppo) e gli indicatori di prestazione di carattere non finanziario (KPI) del Gruppo relativi ai seguenti aspetti tematici: questioni ambientali, sociali e attinenti al personale, il rispetto dei diritti umani e aspetti legati alla lotta contro la corruzione attiva e passiva.

Il Gruppo è fortemente interessato a tali tematiche e si impegna costantemente a sviluppare modelli organizzativi e gestionali, politiche strutturate e procedure interne in modo da ridurre i rischi legati alle attività di business e stabilire obiettivi sfidanti. Il Bilancio di Sostenibilità include dunque la descrizione di diverse politiche adottate dal Gruppo, tra cui le dichiarazioni contenute nel Codice Etico e la Dichiarazione della Politica aziendale Integrata, che include politiche inerenti la qualità, ambiente e salute e sicurezza. La Dichiarazione stabilisce inoltre gli obiettivi che devono essere perseguiti dal Gruppo, così che i relativi risultati vengano monitorati nel corso di questi primi anni di applicazione, nonché alcuni rischi da monitorare.

In materia di gestione dei rischi del Gruppo, i principali rischi ESG concernono la qualità e la sicurezza del prodotto, la tracciabilità alimentare e la salute e sicurezza dei dipendenti. Oltre alla Dichiarazione della Politica Aziendale Integrata, il Bilancio di Sostenibilità contiene anche riferimenti al Manuale di Autocontrollo dell'Igiene Aziendale, alle certificazioni relative al sistema di gestione per la Sicurezza Alimentare ottenute dalle

società del Gruppo e la descrizione dell'approccio del Gruppo al tema dei rischi legati alla salute e sicurezza dei dipendenti.

Inoltre, all'interno del Bilancio di Sostenibilità si trovano dati e informazioni che riguardano in maniera specifica questioni ambientali, sociali, relative ai dipendenti, il rispetto dei diritti umani, l'anti-corruzione e la diversità del Consiglio di Amministrazione. La tabella alla pagina seguente fornisce una mappa di correlazione tra gli argomenti citati dalla normativa, le principali informazioni contenute nel Bilancio di Sostenibilità e il capitolo o il paragrafo all'interno del quale sono contenute tali informazioni.

I dati e le informazioni contenuti all'interno del Bilancio sono relativi all'esercizio 2017 (dal 1° gennaio al 31 dicembre) e a fini comparativi e ove disponibili, all'esercizio precedente.

La periodicità della pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità è impostata secondo una frequenza annuale. Ai fini di una corretta rappresentazione sono altresì incluse informazioni relative ad azioni intraprese negli anni precedenti, ma che trovano tuttora applicazione nelle attività del Gruppo.

Al fine di agevolare la comprensione delle informazioni presenti all'interno del documento, si segnala infine che sono utilizzate le seguenti dizioni:

- "il Gruppo" e "Gruppo IVS" con riferimento alla Capogruppo IVS Group S.A. e alle società consolidate integralmente;
- "IVS Group" con riferimento alla Capogruppo IVS Group S.A..

Per qualsiasi informazione relativa al Bilancio di Sostenibilità è possibile scrivere all'indirizzo mail investor.relation@ivsitalia.com. Il presente Bilancio di Sostenibilità è disponibile nella sezione del sito del Gruppo dedicata alla sostenibilità (www.ivsgroup.it). Il documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di IVS Group S.A. in data 27/03/2018.

Aspetti tematici	Principali informazioni correlate riportate nel Bilancio di Sostenibilità	Capitolo o paragrafo del Bilancio di Sostenibilità
Questioni ambientali	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo di energia • Emissioni di gas a effetto serra • Consumi idrici • Gestione dei rifiuti • Iniziative per la riduzione dei consumi e delle emissioni • Certificazioni ottenute dalle società del Gruppo (UNI EN ISO 14001:2015; UNI CEI EN ISO 50001:2011) 	La responsabilità ambientale
Questioni sociali & Rispetto dei diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> • Liberalità e sponsorizzazioni • Iniziative e attività sociali • Salute e sicurezza del consumatore • Gestione della catena di fornitura • Sottoscrizione del Codice Etico del Gruppo da parte dei fornitori • Gestione delle relazioni con i fornitori in accordo con i principi e i valori citati dal Codice Etico del Gruppo • Disposizioni del Codice Etico del Gruppo sull'anti-discriminazione in tema di dipendenti e fornitori (diritti umani) • Certificazioni ottenute dalle società del Gruppo (UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 22000:2005; UNI 10854:1999) 	L'attenzione al Cliente L'impegno per il territorio
Questioni attinenti al personale	<ul style="list-style-type: none"> • Diversità e pari opportunità • Benessere dei dipendenti • Relazioni industriali • Formazione e sviluppo • Salute e sicurezza sul lavoro • Certificazioni ottenute dalle società del Gruppo (BS OHSAS 18001:2007) • Progetto ENWHP 	La responsabilità verso le persone
Aspetti legati alla lotta contro la corruzione attiva e passiva	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione del livello di rischio in tema di corruzione • Principe, valori e Codice Etico • Procedure per le operazioni con parti correlate • Modello 231/01 • Corsi di formazione sul Modello 231/01 (anti-corruzione) • Strumento di "Gap Analysis" • Compliance a leggi e regolamenti 	Governance e Gestione del rischio

**Your
best
break
.com**



**your
best
break
.com**



LAVAZZA

bestitalia.com

m&m's



bestitalia.com



your best break .com

ASSISTENZA
TECNICA

LINGUA



Mer

07.02.2018 13:58



yourbestbreak



Il Gruppo IVS





16 ACQUISIZIONI NEL 2017
(>160 DAL 2007)

79 FILIALI DI CUI:

58 IN ITALIA

15 IN SPAGNA

4 IN FRANCIA

2 IN SVIZZERA

Highlight 2017



221.994
GJ

CONSUMI
ENERGETICI
(+12,0% VS. 2016)



13.380 t CO_{2eq}
EMISSIONI DI SCOPO 1

3.580 t CO_{2eq}
EMISSIONI DI SCOPO 2



2.706

DIPENDENTI
(+12,4% VS. 2016)



70,1%

DIPENDENTI
CON ETÀ TRA 30
E 50 ANNI



91,9%

DIPENDENTI
A TEMPO
INDETERMINATO



409,1 MILIONI
DI RICAVI

91,2 MILIONI EBITDA
ADJUSTED³

>180 MILA DISTRIBUTORI
AUTOMATICI

804,8 MILIONI DI
EROGAZIONI

Il profilo del Gruppo



La nostra Mission

Scelta

Qualità

Servizio

Il Gruppo IVS è uno dei principali operatori italiani nel settore del foodservice e in particolare nel mercato della vendita, attraverso distributori automatici e semi-automatici ("D.A."), di bevande calde, fredde e snack.

Il Gruppo IVS serve clienti privati, enti pubblici e luoghi di transito passeggeri e di viaggio, in base a contratti pluriennali che prevedono l'installazione, la manutenzione e la gestione di:

- **Distributori automatici di medie e grandi dimensioni**, divisi per categorie di prodotto (caldo o misto);
- **Distributori semi-automatici di piccole dimensioni** (OCS - Office Coffee Service). I distributori semi-automatici, distribuiti generalmente alle piccole e medie imprese (PMI) e ad altri clienti aziendali, sono composti da piccole macchine per l'erogazione di caffè e bevande calde (cappuccino, mocaccino, cioccolata calda, the ecc.) e fredde.

Con oltre 40 anni di storia, il Gruppo IVS rappresenta oggi una realtà internazionale leader nel mercato della ristorazione automatica italiana (Vending) - con una quota di mercato stimata in Italia del 12% (suo mercato principale) e di poco inferiore al 15% escludendo i ricavi derivanti dalle macchine semi-automatiche ed è, in termini di fatturato, il secondo Gruppo più importante nell'Europa del Vending.

Nel 2017, il Gruppo IVS ha servito oltre 800 milioni di consumazioni tra Italia, Francia, Spagna e Svizzera: è il primo Gruppo italiano non solo in termini di fatturato ma anche di copertura territoriale. L'Italia rappresenta infatti il cuore operativo del Gruppo, con più di 2.000 collaboratori, una flotta di oltre 1.800 veicoli, con oltre 180.000 distributori automatici, di cui circa il 30% di piccole dimensioni (semi-automatici e Office Coffee System-OCS).

I SERVIZI OFFERTI E IL BUSINESS MODEL

Il Gruppo IVS, con sede legale in Lussemburgo, opera attraverso due segmenti di business: la Divisione Vending, con 70 filiali localizzate in Italia, Spagna, Francia e Svizzera e la Divisione del gruppo Coin Service, leader italiano nelle

attività di gestione, trasporto e contazione della moneta metallica, con 9 filiali ubicate in Italia. La sede operativa del Gruppo IVS si trova a Seriate, in provincia di Bergamo.

Divisione Vending



La Divisione Vending è organizzata in modo da integrare verticalmente la preparazione e la sperimentazione di nuovi distributori automatici nonché il rinnovamento e la revisione dei distributori

automatici usati disinstallati. Al 31 dicembre 2017, Il Gruppo gestisce una rete composta da oltre 180 mila distributori automatici e semi-automatici, attraverso i quali viene erogata un'ampia gamma di prodotti inclusivi di bevande calde e fredde, snack e prodotti dolciari. Il modello di business copre l'intero spettro della catena del valore nel mercato degli operatori di distributori automatici.

Sulla base delle esigenze dei clienti e dei consumatori, il Gruppo acquista e personalizza i distributori automatici, anche con opzioni e caratteristiche progettate ad-hoc e provvede alla loro installazione all'interno degli spazi dedicati al fine di erogare al Cliente-consumatore un servizio di ristoro quotidiano diretto e puntuale.

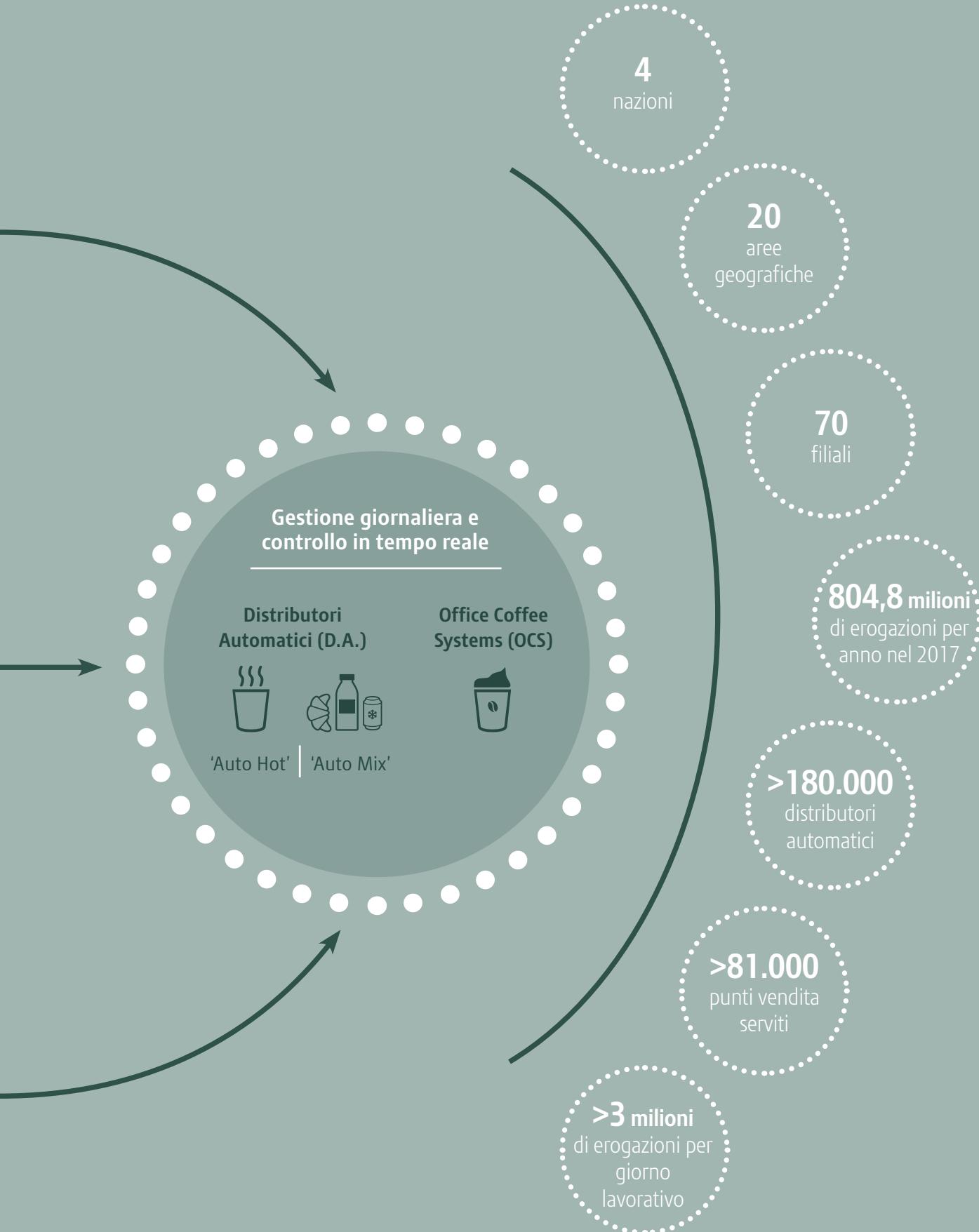
A tal fine, ogni giorno dell'anno il Gruppo gestisce, mantiene e rifornisce i distributori automatici di alimenti e bevande calde e fredde di sua proprietà, raccogliendone ogni giorno l'incasso formato prevalentemente da moneta metallica.

L'ufficio centrale di acquisto è preposto anche alla scelta e gestione della vasta gamma di prodotti alimentari e bevande da inserire nei distributori automatici, adattandola sulla base delle esigenze specifiche dei Clienti e della tipologia di consumatori.



Modello di business della Divisione Vending





Divisione Coin Service⁴

Il Gruppo IVS ha una Divisione di business interamente dedicata ai servizi di gestione della moneta metallica ed elettronica, la Divisione Coin Service, che opera su tutto il territorio italiano tramite tre società passate sotto il controllo del Gruppo IVS nel marzo 2011:

- la **Coin Service S.p.A.** (con sede legale a Empoli - FI), che gestisce attività di ritiro, consegna e contazione di moneta metallica in conto proprio, con l'Autorizzazione ex art. 115 TULPS (Testo Unico Leggi di Pubblica Sicurezza);
- la **Coin Service Nord S.p.A.** (con sede legale a Castel Maggiore - BO) che gode dell'Autorizzazione ex art. 134 TULPS e si occupa delle attività in conto terzi e del trasporto valori in genere;
- la **Venpay S.p.A.** (con sede legale a Seriate - BG) che svolge l'attività di rendicontazione telematica dei dati di incasso elettronici e trasmissione dati relativi alle transazioni effettuate tramite carte di credito e App presso i distributori automatici di proprietà dei propri partner commerciali.

Nello specifico, il *core business* di questa Divisione comprende un ventaglio ampio e completo di attività, tra cui: ritiro, consegna, contazione e confezionamento, smaltimento e reperimento di moneta metallica e trasporto valori in conto proprio e in conto terzi.

Inoltre, sebbene tale attività sia ancora in fase di sviluppo e diffusione, vengono forniti degli apparati POS muniti di scheda dati GSM da installare sui distributori automatici, per la rilevazione delle transazioni commerciali e la trasmissione dei dati agli intermediari finanziari autorizzati.

La Divisione Coin Service è leader in Italia nella gestione della moneta metallica e presenta un vasto portafoglio di clienti appartenenti al settore bancario, industriale, retail, trasporti e istituzionale. Questi ultimi includono tutti i principali operatori italiani del Vending (operatori in parcheggi pubblici e privati), le grandi catene GDO locali e nazionali, le catene di retail specializzato e le aziende di trasporti pubblici locali (ferrovie, gestori autostrade, enti pubblici/ASL, Poste). Tale copertura è assicurata dalla presenza di un ampio network di filiali localizzate in tutta Italia, che permettono la copertura di un'area di raggio di 100 km.

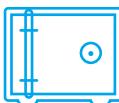
COIN SERVICE SPA

SEDE LEGALE: Empoli (FI)
ATTIVITÀ: Ritiro, Consegnna e Contazione di moneta metallica **in conto proprio**
AUTORIZZAZIONE: ex. Art. 115 TULPS-Testo Unico Leggi di Pubblica Sicurezza
FILIALI: Alessandria, Empoli (FI), Roma, Marcianise (CE), Messina, Ortona (CH)

COIN SERVICE NORD SPA

SEDE LEGALE: Castel Maggiore (BO)
ATTIVITÀ: Ritiro, Consegnna e Contazione di moneta metallica **per conto terzi**
AUTORIZZAZIONE: ex. Art.134 TULPS-Testo Unico Leggi di Pubblica Sicurezza di terzi
FILIALI: Rovello Porro (CO), Castel Maggiore (BO), Padova

4. I dati quali-quantitativi ambientali e sociali che verranno di seguito attribuiti alla Divisione Coin Service faranno capo esclusivamente alle società Coin Service S.p.A. e Coin Service Nord S.p.A.. I dati quali-quantitativi della società Venpay S.p.A. sono comunque inclusi nel dato di Gruppo.



Tutte le sedi sono dotate di **caveau di massima sicurezza** per il deposito della moneta e di **centri conta tecnologicamente avanzati, muniti di macchinari innovativi e specializzati.**



Le operazioni di contazione vengono sempre effettuate all'interno dei centri, anche in caso di ritiro della moneta da parte di altri Istituti di trasporto Valori, consentendo così un **controllo costante e continuo della moneta stessa**, in accordo con gli **elevati standard operativi** seguiti dalla società. Coin Service effettua inoltre **videoregistrazioni di tutte le attività di conta**, per operare nella massima sicurezza e nel rispetto delle norme di tutela della privacy.



Grazie a funzionali linee di confezionamento, presso i centri della società la moneta lavorata viene confezionata in blister nel rispetto delle normative della Banca Centrale Europea. La preparazione delle confezioni è soggetta a scrupolosi controlli, grazie ai quali è possibile tracciare la provenienza della moneta in qualsiasi momento.



La società effettua il ritiro della moneta presso i Clienti (filiali bancarie, società di Vending, società di gestione parcheggi, ecc.), restituendone il controvalore tramite bonifico bancario, nei tempi stabiliti. La società è in grado di effettuare servizi di smaltimento per importi rilevanti accumulati presso i caveau della Banca su tutto il territorio nazionale e approvvigionarli di ogni taglio di moneta.

Dati: dal 2010 al 2017

numeri > **COINSERVICE**



DIPENDENTI
55 > 170



FATTURATO
7 > 18 milioni euro



FILIALI
4 > 9

COIN SERVICE: UNA REALTÀ IN COSTANTE CRESCITA

Dati: 2017



Moneta movimentata in conto proprio
Più di 1,5 miliardi



Moneta movimentata in conto terzi
Più di 1,5 miliardi



Blister confezionati
Oltre 35 milioni



Moneta movimentata
Oltre 40.000 T



Servizi effettuati
Oltre 250.000



Clienti attivi
Oltre 1.000

LA STRUTTURA DEL GRUPPO

IVS Group S.A. è una società di diritto lussemburghese quotata alla Borsa di Milano (ISIN: LU0556041001) e fiscalmente residente in Italia. Il capitale della società è rappresentato da 38.952.491 azioni di Classe A (Market shares), emesse in forma registrata, prive di valore nominale, interamente sottoscritte e pagate.

A ogni azione spetta un voto, a eccezione delle 2.130.024 azioni proprie in portafoglio per le quali il diritto di voto è sospeso fintanto che resteranno nel portafoglio della società.

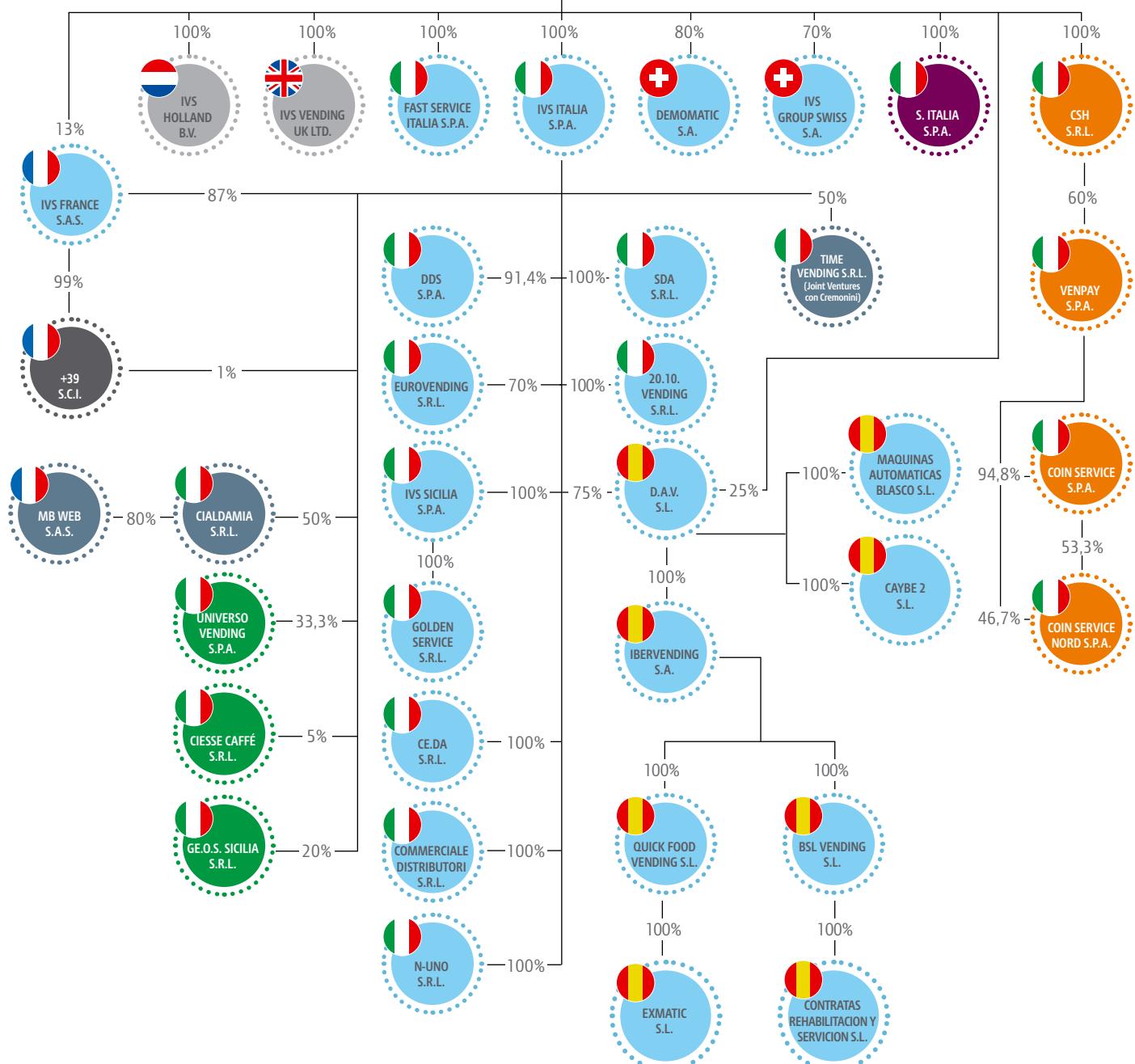
Alla data del 31.12.2017, i principali azionisti della Società (con quote superiori al 5%) risultano essere i seguenti:

- IVS Partecipazioni S.p.A. è il principale azionista, con 23.068.739 azioni (Società nella quale la maggior parte dei soci è riconducibile ai soci fondatori del Gruppo e ai Manager operativi);
- Amber Capital Italia SGR S.p.A. con 2.318.466 azioni;
- Amber Capital UK LLP con 2.087.753 azioni di Classe A.





Al 31 dicembre 2017 il Gruppo IVS presenta la struttura societaria come rappresentata qui di seguito:



Storia e tappe fondamentali

'09
'11

- Acquisizione e riorganizzazione di Vending System Italia (VSI)
- Costituzione della Joint Venture con Gruppo Cremonini (stazioni ferroviarie)
 - Acquisizione del Gruppo Coin Service
 - Start-up di una nuova filiale a Parigi

'06
'08

- Fusione per incorporazione di 15 società in IVS Italia, entità legale del Gruppo IVS
 - Lanzio delle Sale Regia
- Buyout del Gruppo Cantel/CafeBon (insieme al Gruppo Argenta)
 - Avvio del primo centro di VM revamping

'72

- IVS viene fondata da Cesare Cerea e Pietro Gualdi

Il Gruppo IVS è un pioniere dell'industria del vending in Italia con oltre 40 anni di esperienza.

La storia del Gruppo IVS può essere ricondotta alla società Bergamo Distributori che è stata fondata da Cesare Cerea e Pietro Gualdi nel 1972.

IVS Italia S.p.A. è stata costituita alla fine del 2006 dalla fusione di società operanti sotto il brand IVS in maniera indipendente.

A seguito della fusione nel 2006, il Gruppo IVS ha finalizzato un elevato numero di acquisizioni di concorrenti attivi in

Italia, Francia, Spagna e Svizzera, attuando una strategia di espansione e sviluppo con l'obiettivo di rendere il Gruppo un principale "consolidator", in un settore altamente frammentato dove le economie di scala sono fattori chiave per incrementare le performance.

Il Sig. Cerea ha guidato l'innovazione del settore partendo dai distributori "old-style coin-only drop", fino agli innovativi punti vendita con selezione multipla di prodotti chiaramente visibili.

- 
- Quotazione in borsa attraverso la fusione con Italy1 Investement S.A.
 - Ammissione alle negoziazioni nel segmento borsistico MTA
 - Emissione del prestito obbligazionario di 250 milioni
 - Costituzione di IVS Group Swiss S.A.
 - Acquisizione di Liomatic business units situate in centro e sud Italia
 - Innovazione nei distributori automatici: monitor touch screen, contenitori di caffè sottovuoto, sistemi di pagamento da smartphone tramite APP

'12
'14

'15

>160 acquisizioni dal 2007

'16

- Emissione del prestito obbligazionario per 240 milioni al tasso del 4,5% fino al 2022
- Riorganizzazione del management e gestione dei distributori automatici all'interno del Gruppo

'17

- Cesare Cerea, Presidente e fondatore della compagnia viene a mancare nel mese di agosto
- Acquisizione di:
 - Intera quota di Grup Ibervending in Spagna
 - Linea di business Nespresso del Gruppo Argenta, Somed e Pronto Coffee
 - Divisione Vending di Facchinetti in Svizzera
- Le condizioni per la conversione delle azioni B2 e B3 non sono state realizzate: il Gruppo IVS ha riacquistato queste azioni e le ha annullate
- L'autorità fiscale italiana ha adottato la regolamentazione tecnica della trasmissione automatizzata dei dati relativi ai ricavi

I TREND DEL SETTORE DEL VENDING

Il Settore del Vending è fortemente e diversamente regolamentato sulla base di ciascuna legislazione nazionale ed è influenzato in maniera significativa dalle condizioni climatiche e dai trend sociali.

A livello normativo, il settore del Vending in Italia è stato oggetto nei primi mesi del 2017 all'attuazione di nuove norme che richiedono la trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi incassati dai distributori automatici all'Autorità Fiscale.

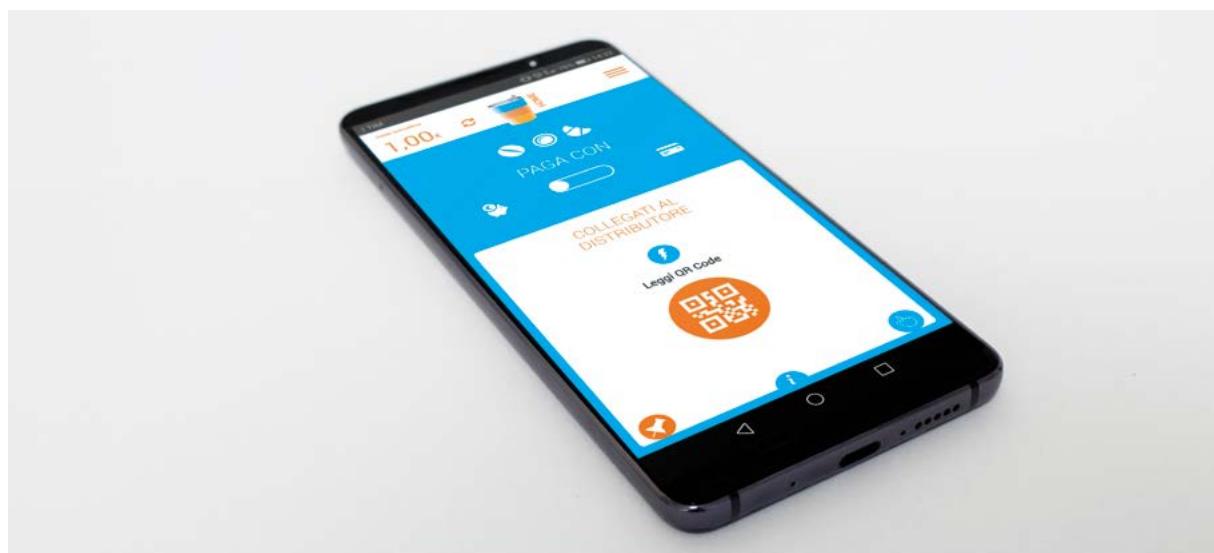
L'intensa regolamentazione nazionale del business del Vending si instaura anche in modo da comportare delle restrizioni nell'installazione di distributori automatici presso alcuni luoghi pubblici o presso aree specifiche, così come nell'autorizzazione a vendere determinati alimenti con specifici parametri nutrizionali.

La caratteristica mutabilità del quadro normativo ha reso il Gruppo cosciente della continua esigenza di sviluppare nuove tecnologie e strumenti che si potranno concretizzare anche in importanti investimenti a livello consolidato. Allo stesso

modo, sono previste significative modifiche delle caratteristiche tecniche dei distributori automatici e dei sistemi di pagamento, con la conseguente necessità di un continuo cambiamento di prospettiva anche da parte dei produttori delle apparecchiature che popolano la catena di fornitura del Gruppo IVS.

Il settore è condizionato anche da fattori e trend esterni come quelli climatici ed economici globali, con impatti sia positivi che negativi. In particolare, il settore si confronta anche con la percezione che il consumatore finale ha della congiuntura economica che lo circonda e della sua propensione al consumo e alla spesa. Il Gruppo IVS monitora costantemente tali possibili impatti sul proprio business e l'effetto verso i propri stakeholder.

D'altro canto, il mutevole quadro normativo di settore e l'alta frammentazione del mercato offrono grandi opportunità per il Gruppo di incrementare la propria presenza sul territorio e di sfruttare il proprio know-how per poter garantire agli stakeholder maggior valore d'impresa in termini di profittabilità e di sviluppo sostenibile.



IL FUTURO DEL GRUPPO IVS

Il Gruppo è impegnato a immaginare soluzioni radicalmente nuove in termini di prodotto-servizio/processo che possano ricevere effettiva implementazione oltre che a cercare continuamente le migliori opportunità per aumentare l'efficienza dei processi e dei sistemi esistenti. Gli sforzi del Gruppo IVS nella ricerca e nello sviluppo sono concentrati in tre aree principali:

- 1. nuove tecnologie per i distributori automatici;**
- 2. innovazione del prodotto;**
- 3. clienti e consumatori.**

Nel settore dei distributori automatici, l'impegno del Gruppo si focalizza su nuovi metodi per il monitoraggio della disponibilità dei prodotti, dello stato dei distributori automatici e delle tecniche di rinnovamento e di fruizione del servizio, con lo scopo di aumentare l'efficienza dei rifornimenti dei distributori automatici, la scelta da parte del cliente-consumatore e la sua interazione con il Gruppo.

Nell'area dell'innovazione del prodotto, il Gruppo IVS lavora con diversi partner chiave per incrementare le prestazioni delle *walky-cups machines* e per migliorare le caratteristiche e le performance dell'applicazione *Coffee cApp*, che consente l'utilizzo di *smartphone* per l'acquisto e il pagamento dei prodotti. Nel corso del 2017 il Gruppo ha proseguito, con l'aiuto dei suoi fornitori di distributori automatici, il percorso di sviluppo, iniziato nel 2016, di un nuovo distributore automatico equipaggiato di un display *touch-screen* e di un sistema innovativo in grado di mantenere inalterate nel tempo le caratteristiche e la fragranza e freschezza del caffè.

Nell'area dei clienti e dei consumatori, il Gruppo IVS sta sviluppando modelli fissi di configurazione per il rifornimento dei distributori automatici con elevati tassi di consumazione in modo da ottenere maggiori ricavi, recuperando le inefficienze. L'interesse costante verso i consumatori ha portato altresì il Gruppo a fondare una Internet community nel quale il feedback dei clienti viene sfruttato per ottenere miglioramenti in termini di prodotto e servizio.



IL GRUPPO IVS: UNA VOCAZIONE INTERNAZIONALE

Fin dalla sua fondazione l'azienda ha rivolto lo sguardo a scenari sempre nuovi, in direzione di traguardi da raggiungere e superare.



Numero di filiali



Questa la Mission che, da sempre, rappresenta la chiave dell'evoluzione del Gruppo. Oggi il Gruppo IVS è leader italiano di mercato, con presenze significative in Spagna, Francia e Svizzera e continua

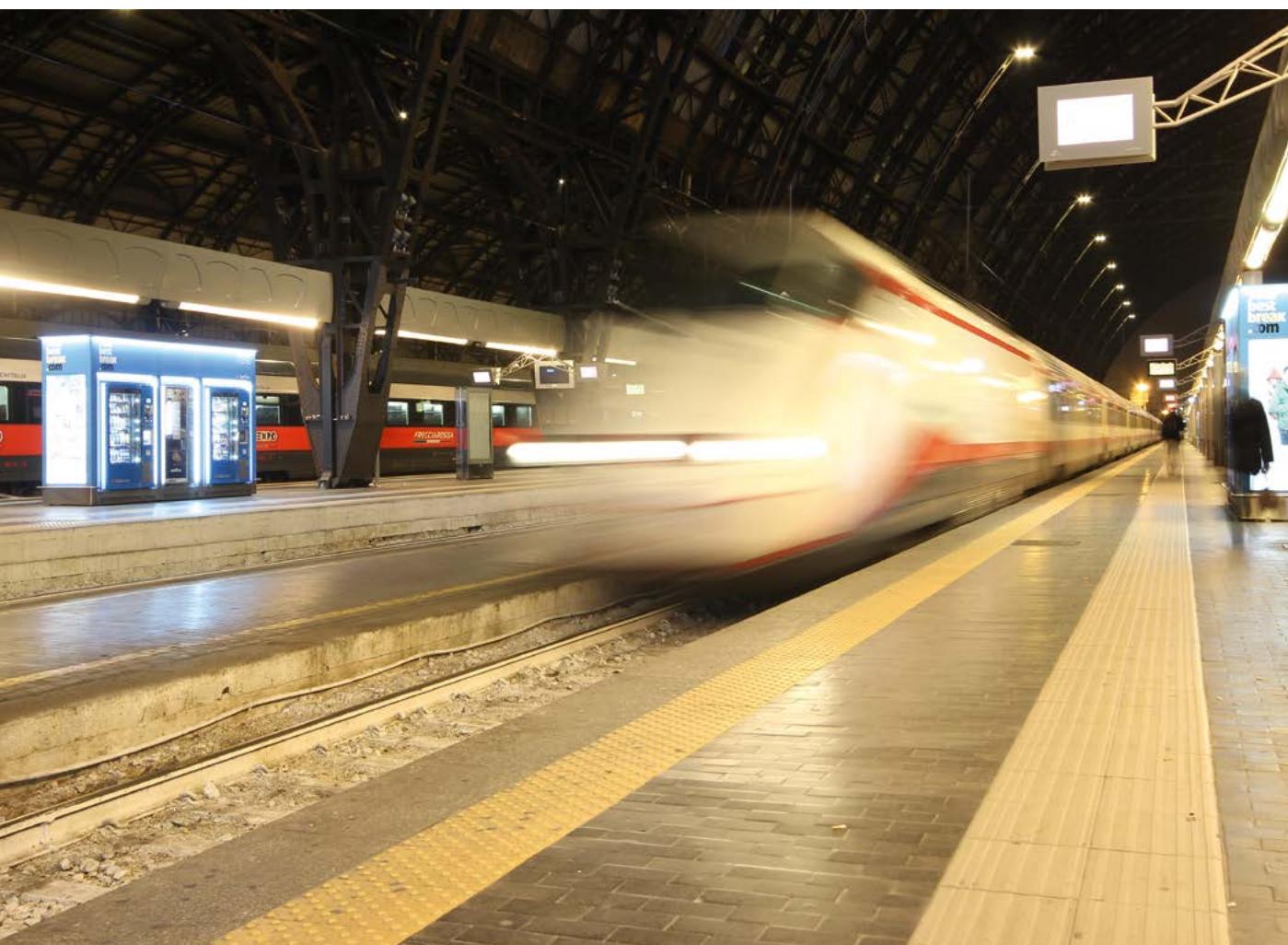
a guardare oltre i propri confini nazionali con progetti e iniziative dedicate sia ai mercati europei che ai mercati extra-continentali.

I PRINCIPALI CLIENTI

Grazie alla consolidata capacità di gestire complessi progetti per aeroporti, stazioni, metropolitane e molto altro, il Gruppo IVS è l'alleato ideale per interventi e iniziative di ampia portata di carattere nazionale. Un expertise di alto livello consente di servire tutti i luoghi di passaggio e aggregazione, offrendo punti di ristoro piacevoli, solidi e sicuri, come dimostrano i numerosi clienti di livello nazionale e internazionale che hanno scelto il Gruppo. Il Gruppo IVS si conferma un partner perfetto per i gestori delle grandi infrastrutture caratterizzate da alta densità di passaggio, grazie

alla fornitura di prodotti ad-hoc e di distributori automatici perfettamente progettati anche per ambienti esterni.

Il Gruppo IVS serve clienti privati (grandi e piccole imprese), **enti pubblici (istituti scolastici, università, ospedali) e luoghi di transito passeggeri e di viaggio, in base a contratti pluriennali di durata media pari a 4 anni (esclusi i contratti con Cento Stazioni, Grandi Stazioni e Rete Ferroviaria Italiana (RFI) caratterizzati da una durata superiore).**



Governance e gestione del rischio

CORPORATE GOVERNANCE

Il modello di Corporate Governance di IVS Group tiene conto del complesso contesto internazionale con il quale il Gruppo interagisce. Le innumerevoli variazioni nello scenario economico, sociale e politico degli ultimi anni necessitano di un governo societario solido, che tenga conto del valore per tutti gli stakeholder e nel quale i diversi organi societari siano in grado di dialogare e interagire. Coerentemente con la legislazione vigente in Lussemburgo, il modello di Corporate Governance si compone del Consiglio di Amministrazione e di due comitati che lo stesso ha provveduto a istituire: il Comitato per il Controllo Interno e il Comitato per Nomine e Remunerazione.

Il **Comitato di Controllo Interno** ha lo scopo di garantire l'adeguatezza delle procedure aziendali in termini di efficienza ed efficacia e l'affidabilità e la correttezza delle informazioni finanziarie, in conformità alle leggi vigenti ed è altresì responsabile di vigilare le operazioni rilevanti con le cosiddette Parti Correlate.

Il **Comitato per Nomine e Remunerazione** è istituito al fine di offrire un supporto consultivo al Consiglio

di Amministrazione in merito all'attribuzione delle deleghe gestorie, alla trasparenza del procedimento elettivo e alla definizione di una politica di remunerazione per la classe dirigenziale.

A questi si affianca **l'Organismo di Vigilanza (OdV)**, operante all'interno della legislazione del Gran Ducato del Lussemburgo, nell'ambito della quale è costituita la società, ma che opera anche nell'alveo delle previsioni del D.Lgs. 8 giugno 2001 n.231 promulgato dalla Repubblica Italiana. Il Consiglio di Amministrazione è dotato dei più ampi poteri per intraprendere tutte le azioni necessarie o utili ad adempiere agli obiettivi del Gruppo, a eccezione delle azioni riservate da leggi, regolamenti o dagli articoli dello statuto all'assemblea generale degli azionisti. Il Consiglio di Amministrazione di IVS Group, al 31 dicembre 2017, è composto da 11 membri, di cui 3 donne. Inoltre, 9 membri hanno un'età maggiore di 50 anni e i rimanenti 2 tra i 30-50 anni. Il Consiglio di Amministrazione sarà in carica sino all'Assemblea ordinaria degli azionisti relativa all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017.

Composizione del Consiglio di Amministrazione di IVS Group S.A. al 31.12.2017

Componenti	Carica	Esecutivo	Indipendente	Comitato per il controllo interno	Comitato per nomine e remunerazione
Paolo Covre ⁵	Presidente	X			
Massimo Paravisi	Co-CEO	X			
Antonio Tartaro	Co-CEO	X			
Vito Alfonso Gamberale	Vice Presidente	X			
Adriana Cerea	Amministratore				
Monica Cerea	Amministratore				
Luigi De Puppi	Amministratore		X	X	X
Carlo Salvatori	Amministratore		X	X	X
Maurizio Traglio	Amministratore				
Mariella Trapletti	Amministratore				
Raffaele Agrusti	Amministratore		X	X	X

5. A seguito della scomparsa del Presidente Cesare Cerea (avvenuta nel mese di agosto 2017), tale carica è attualmente ricoperta da Paolo Covre, ex Vice Presidente.

IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E LA GESTIONE DEI RISCHI DI BUSINESS

L'adeguatezza e il funzionamento del sistema di controllo interno è assicurata dalle verifiche periodiche dell'omonimo Comitato di controllo interno, il quale ne definisce anche le linee guida in accordo con il Consiglio di Amministrazione. Il ruolo del Comitato non si limita solamente alla garanzia dell'adeguatezza delle procedure aziendali: esso ha la responsabilità della gestione dei rischi, esercitata assicurandosi che gli stessi ritenuti rilevanti risultino correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati, contribuendo a una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi aziendali definiti dal Consiglio di Amministrazione. La gestione dei rischi, che include i rischi interni, esterni, ambientali sociali, industriali, politici e finanziari, rappresenta parte integrante della strategia di crescita del Gruppo ed è essenziale per lo

sviluppo del suo sistema di governo societario. Una loro corretta gestione permette infatti di proteggere sia gli stakeholder (dipendenti, clienti, fornitori e azionisti ecc.) che le attività del Gruppo, migliorando i codici di condotta. In ottica di mitigazione delle diverse tipologie di rischio, il Gruppo adotta un approccio prudenziale che si sostanzia in un monitoraggio costante dei rischi stessi, in modo da poterne valutare in anticipo i potenziali effetti e poter intraprendere le azioni necessarie atte ad attenuarli o compensarli. Tale approccio si estende a tutte le tipologie di rischio potenzialmente significative per il Gruppo. Tra le categorie che caratterizzano maggiormente il modello di business del Gruppo, una posizione importante ricoprono i rischi di business e di natura finanziaria, i quali vengono riassunti in sei famiglie principali:

Rischi generali e di business

- Rischi legati alle condizioni economiche dei mercati primari di Italia, Francia, Spagna e Svizzera;
- Rischi legati a sanzioni/limitazioni per mancato rispetto della regolamentazione del settore del Food & Beverage;
- Rischi associati al mercato frammentato;
- Rischi di furto per i valori in deposito presso Coin.

Rischi finanziari

- Rischi associati al grado di disponibilità di fonti di finanziamento;
- Rischi associati alla capacità di gestire in modo efficiente la volatilità delle valute e dei tassi di interesse.

Rischi di credito

- Rischi legati al mancato adempimento degli obblighi della controparte nell'ambito di uno strumento finanziario o di un contratto commerciale.

Rischi di liquidità

- Rischi associati all'eventualità che le risorse finanziarie disponibili possano essere insufficienti a coprire le obbligazioni aziendali di pagamento in scadenza.

Rischi di tasso d'interesse

- Rischi legati al cambiamento dei tassi di interesse che influiscono sul fair value delle attività e delle passività finanziarie a tasso variabile della Società.

Rischi legali e fiscali

- Rischi legati alla mancata conformità a nuove leggi o regolamenti nei settori in cui opera l'Azienda.

Nell'ambito dei **rischi generali e di business**, le attività del Gruppo IVS, al pari dei suoi risultati operativi, possono essere influenzate sia positivamente che negativamente dalle condizioni economiche nazionali, che possono modificare le abitudini e la propensione alla spesa del consumatore finale. Mentre il mercato finanziario e del credito globale, in linea con gli ultimi anni, continua a essere caratterizzato da un'elevata volatilità, i livelli di propensione al consumo delle persone sono aumentati, sulla spinta degli stimoli creati dalla politica finanziaria globale. Il Gruppo monitora queste dinamiche e agisce di conseguenza, adattando la propria struttura patrimoniale e ridefinendo le proprie politiche commerciali.

La gestione dei **rischi finanziari** del Gruppo è sottoposta al controllo del management locale ed è supervisionata dal CFO di Gruppo, che valuta le principali operazioni finanziarie da intraprendere e le relative politiche di gestione del rischio.

La valutazione delle operazioni finanziarie tiene conto anche del **rischio di liquidità** e del **rischio di tasso d'interesse**. In merito al rischio di liquidità, l'obiettivo del Gruppo è quello di avere una tipologia di debito di natura flessibile e diversificata che consenta di mantenere un flusso di cassa sufficiente a coprire gli investimenti e i debiti contratti con soggetti terzi. Il rischio di tasso è legato alle operazioni di finanziamento a tasso variabile. Tali operazioni vengono costantemente sottoposte a *sensitivity analysis* al fine di valutare l'impatto delle eventuali fluttuazioni degli indici utilizzati nei contratti stipulati sugli esborsi del Gruppo.

Il successo delle scelte strategiche del Gruppo IVS

in tema di gestione dei rischi finanziari ha avuto un positivo riscontro in occasione dell'evento di presentazione della ricerca "*Benchmarking the UK Market: A way to create an efficient and effective Capital Market in Italy?*" svoltosi il 27 gennaio 2016 all'Università Bocconi di Milano. Equita SIM, nota banca d'investimento e società di intermediazione finanziaria, ha assegnato a IVS Group il terzo premio nella categoria "Raccolta di fondi sul mercato del debito", grazie all'originalità e all'efficacia dell'emissione obbligazionaria finalizzata nell'anno precedente.

Il **rischio di credito** derivante dalle attività commerciali del Gruppo è influenzato dalla tipologia di clientela servita. Le operazioni di monitoraggio e di gestione poste in essere dal management su questa tipologia di rischio risultano adeguate, nel contesto di una clientela vasta e diversificata con la quale il Gruppo si trova a interfacciare. Inoltre, il fondo svalutazione crediti viene alimentato sulla base di una serie di valutazioni delle tendenze storiche consuntivate, oltre che di altri indicatori d'incasso. Il Gruppo IVS è esposto anche a **rischi di natura legale e fiscale**, per la quale è costantemente impegnato a verificare la propria conformità alla regolamentazione sia europea che nazionale, nell'ambito di un settore, quello dell'industria alimentare e delle bevande, spesso oggetto di importanti restrizioni. Su questo fronte, il Gruppo rimane al passo con la normativa di riferimento anche grazie all'assistenza di consulenti esterni. Inoltre, il management monitora periodicamente l'andamento degli eventuali contenziosi esistenti e di quelli potenziali, determinando le misure più idonee per la loro gestione e garantendo opportune valutazioni.

I RISCHI DI BUSINESS PER LA DIVISIONE COIN

Vista la specificità del settore nel quale opera, la Divisione Coin è consapevole che sicurezza, accuratezza ed efficienza nella gestione delle proprie operazioni rappresentano fattori chiave per la mitigazione del rischio di business. Il trasporto di elevate somme di denaro espone infatti il Gruppo al rischio di perdita o di furto, con chiare conseguenze sull'immagine aziendale. Pertanto, il Gruppo si adopera per far sì che i propri dipendenti, i sistemi operativi e il proprio network possiedano le competenze e gli strumenti necessari a svolgere i propri compiti in maniera corretta, sicura ed efficace, in accordo con i fattori chiave appena citati.

IL MODELLO 231/01

Il D.Lgs. 231/01, promulgato dalla Repubblica Italiana, stato dove il Gruppo esplica la sua attività in misura maggiore, istituisce la responsabilità amministrativa dell'ente per reati posti in essere da parte di persone che rivestono posizioni di rappresentanza, amministrazione, o direzione dell'ente, o di sua unità organizzativa dotata di autonomia, nonché da parte di dipendenti o di soggetti sottoposti alla loro direzione o vigilanza, nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso.

Al fine di rispondere alle esigenze espresse dal Decreto, IVS Group S.A., IVS Italia S.p.A., Coin Service S.p.A. e Coin Service Nord S.p.A. hanno adottato il [**"Modello di organizzazione, gestione, e controllo ex D.Lgs. 231/01" \(Modello 231/01\)**](#) e il relativo "Codice Etico" (il «Codice») definendo, altresì, un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure e dei principi contenuti in tali documenti. Nel delineamento del sistema disciplinare il Gruppo si è allineato ai principi espressi dalle "Linee Guida di Confindustria", ritenuti compatibili dai rispettivi organi amministrativi.

L'adozione del Modello 231/01 è tesa alla creazione di un sistema di prescrizioni e strumenti organizzativi avente l'obiettivo di garantire che le attività dell'organizzazione siano svolte nel pieno rispetto del Decreto e di prevenire e sanzionare eventuali comportamenti che possano ricadere in una delle fattispecie di reato previste dal Decreto. Il Decreto elenca tipologie di reato dalla cui commissione è fatta derivare la responsabilità amministrativa degli Enti, tra cui, con riferimento agli ambiti richiamati dalla Direttiva 2014/95/UE emanata dall'Unione Europea per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario, spiccano i reati contro la pubblica amministrazione e corruzione tra privati, i reati

contro la personalità individuale, i reati connessi alla violazione delle norme sulla tutela della salute e della sicurezza sui lavoratori e i reati ambientali.

Contestualmente all'implementazione del Modello 231/01, tutte le società sopracitate hanno nominato un Organismo di Vigilanza al quale è stato demandato il compito di monitorare il funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del modello. Ogni Organismo di Vigilanza è composto dalle seguenti figure: un membro del Collegio Sindacale; il responsabile qualità e sicurezza alimentare e un consulente esterno con specifiche e approfondite competenze legali.

In data 9 febbraio 2016, il Consiglio di Amministrazione ha provveduto a un nuovo aggiornamento del "Modello di organizzazione, gestione e controllo", dopo un primo risalente al 2013, finalizzato all'integrazione con il Codice di Condotta Antitrust. Inoltre, nella riunione del 1 agosto 2016 lo stesso Consiglio ha provveduto a un ulteriore aggiornamento del Modello, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, per recepire le nuove fattispecie di reato introdotte con: *i)* la L. 186/2014 (autoriciclaggio); *ii)* la L. 69/2015 (nuove disposizioni in materia di delitti contro la Pubblica Amministrazione, di associazioni di tipo mafioso e di falso in bilancio, *iii)* la L.68/2015 (disposizioni in materia di delitti contro l'ambiente); e di *iv)* delitti contro l'industria e il commercio. L'aggiornamento del Modello 231/01 fa sorgere un fabbisogno informativo all'interno dell'organizzazione; il Gruppo, consapevole della necessità di diffondere gli aggiornamenti relativi a queste tematiche, si adopera organizzando corsi di formazione indirizzati ai propri dipendenti. A testimonianza di tale impegno, nel 2017 si sono tenuti 11 incontri formativi aventi a oggetto il Modello 231/01 e i vari aggiornamenti.

La gestione etica del business: Il Codice Etico

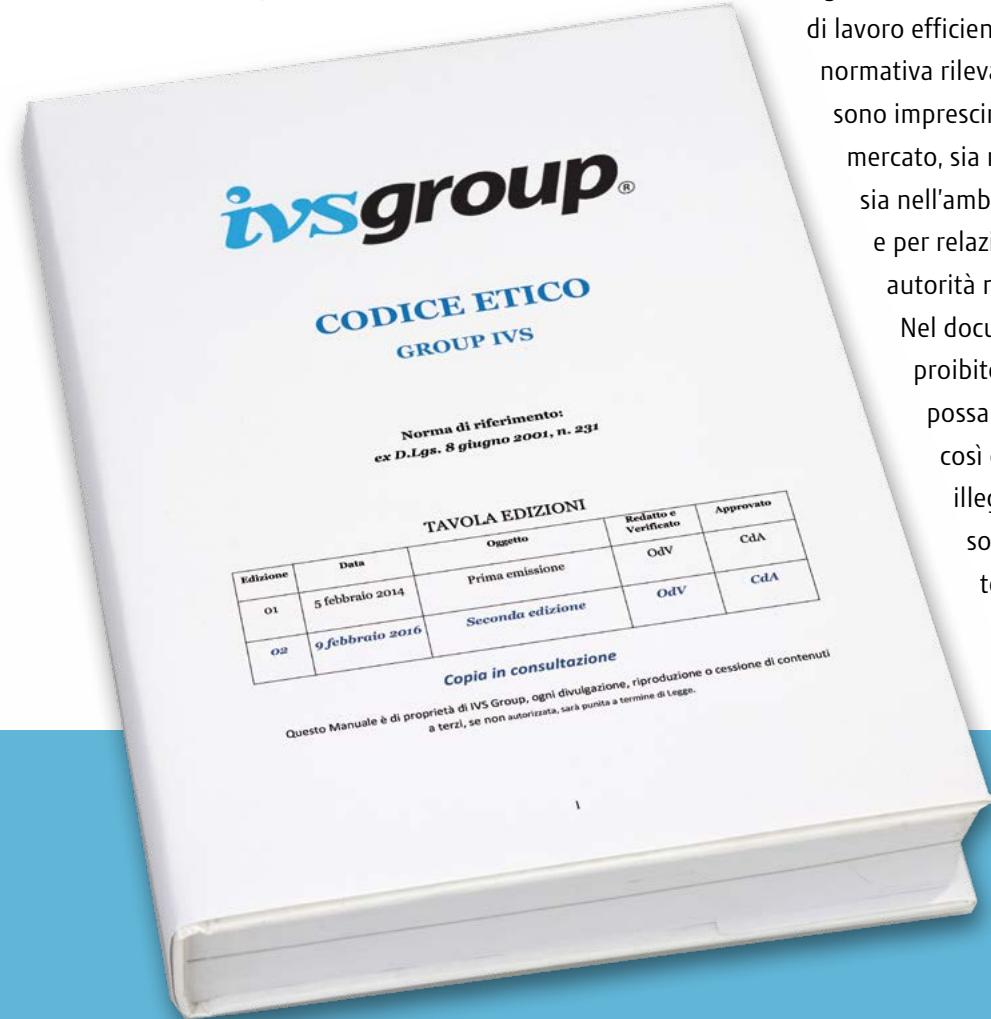
IVS Group ha provveduto alla definizione e alla adozione del Codice Etico, preso in conto da tutte le società del Gruppo, redatto dall'Organismo di Vigilanza e approvato dal Consiglio di Amministrazione, nella consapevolezza che l'etica delle attività aziendali sia un dovere per tutti gli attori del sistema economico e dell'organizzazione delle diverse società del Gruppo.

Il Codice Etico si propone di definire i principi etici e morali ispiratori delle norme di condotta a cui

gli attori del Gruppo dovrebbero rifarsi: pertanto, esso deve essere rispettato e applicato in tutti i suoi contenuti dai Consiglieri, dagli organi di controllo interni ed esterni, dai dipendenti delle società del Gruppo, inclusi i dirigenti, nonché da tutti coloro che operino, direttamente o indirettamente, per le società del Gruppo (collaboratori a qualsiasi titolo, consulenti, fornitori, partner commerciali).

Le norme di condotta sono orientate ai principi di correttezza, onestà, imparzialità, trasparenza, lealtà e buona fede, al fine di salvaguardare gli interessi degli azionisti e assicurare l'adozione di un metodo di lavoro efficiente, affidabile e rispettoso della normativa rilevante. Principi etici adeguati sono imprescindibili per operare all'interno del mercato, sia nell'ambito del territorio italiano, sia nell'ambito di attività svolte in altri paesi e per relazionarsi con imprese, istituzioni e autorità nazionali e internazionali.

Nel documento viene espressamente proibito qualunque comportamento che possa ricondursi al reato di corruzione così come sono vietati favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni dirette e/o attraverso terzi e a vantaggi personali.



Il Codice Etico si suddivide nelle seguenti cinque sezioni:

- 1. Principi generali:** descrive i più importanti principi che ispirano la condotta del business del Gruppo IVS quali responsabilità e rispetto delle leggi, lealtà e correttezza, trasparenza, innovazione, tutela della salute e sicurezza sul lavoro e ambiente. Sono inoltre riportati la gestione dei rapporti con enti locali, istituzioni pubbliche e movimenti o partiti politici.
Il Gruppo si impegna inoltre a una gestione etica dei contributi e delle sponsorizzazioni.
- 2. Principi etici nell'ambito della corporate governance:** descrive l'applicazione dei principi presenti nel Codice Etico alle relazioni con gli azionisti, alla comunicazione verso l'esterno e alla gestione delle informazioni privilegiate. In questa sezione viene inoltre promosso l'imperativo della trasparenza nella contabilità aziendale e nelle nomine dei componenti degli Organi Sociali.
- 3. Principi e norme di comportamento per il personale:** sono esposte le modalità di assunzione e gestione del personale e dell'utilizzo dei sistemi informatici. Oltre a ciò, il Gruppo si impegna a garantire sia la riservatezza che l'integrità e la tutela della persona rifiutando

ogni principio di discriminazione (sesto, religione, nazionalità, opinioni personali e politiche, età, salute e condizioni economiche) dei propri interlocutori, ivi inclusi i propri fornitori.

4. Principi e norme di comportamento per i Terzi Destinatari:

Destinatari: descrive l'impegno del Gruppo nei confronti di terzi soggetti quali fornitori, partner commerciali, clienti e concorrenti. In particolare, le società del Gruppo gestiscono i rapporti con i fornitori rispettando i principi di correttezza e trasparenza, nonché garantiscono il rispetto delle normative vigenti e dei principi del Codice.

Nei rapporti con le concorrenti, il Gruppo opera nel rispetto delle normative mentre, nei confronti dei Clienti, impronta la propria attività con l'obiettivo di soddisfare le migliori e legittime aspettative.

5. Attuazione e controllo sul rispetto del Codice Etico:

Codice Etico: sono espressi gli impegni del Gruppo nel garantire una puntuale diffusione interna ed esterna del Codice Etico mediante canali diversificati. Inoltre, è esposto il ruolo dell'OdV, quale responsabile per il controllo circa l'attuazione e il rispetto del Codice Etico nonché destinatario di ogni violazione rilevata dei principi e delle prescrizioni enunciate nel Codice da parte di amministratori, dipendenti, collaboratori, fornitori o altri soggetti.

IL RATING DI LEGALITÀ

Il rating di legalità è un tipo di **rating etico** nato nel 2012 grazie alla collaborazione tra **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** (AGCM) e i Ministeri della Giustizia e dell'Interno con lo scopo di promuovere in Italia principi etici nei comportamenti aziendali. La Corporate Social Responsibility (CSR), ovvero l'impegno delle imprese a migliorare il proprio impatto sociale e ambientale, prende forma anche attraverso il Rating di legalità poiché questo incoraggia l'adozione di comportamenti legali, etici e trasparenti da parte delle organizzazioni. Infatti, azioni volte a implementare all'interno delle aziende forme di CSR, sono alcuni degli strumenti che permettono di incrementare il punteggio ottenuto. Il regolamento prevede requisiti che, se rispettati, garantiscono alle imprese il punteggio massimo di 3 stelle. Il giorno 9 novembre 2016 l'Autorità ha deliberato di confermare alla IVS Italia S.p.A. il Rating di legalità attribuito in data 31 marzo 2016 confermando il punteggio "★ ★ +". Tale rating ha validità fino al 31 marzo 2018.

FOCUS

ANTI-CORRUZIONE E CONFLITTI DI INTERESSE

Il Gruppo compie le proprie attività nel pieno rispetto delle normative nazionali e internazionali correnti ed è impegnato a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare casi di corruzione e conflitto di interesse. Con cadenza quantomeno annuale, gli organi preposti effettuano un *risk assessment* relativamente ai rischi legati alla corruzione. Il Gruppo si avvale inoltre di uno strumento denominato "Gap Analysis" mediante il quale vengono costantemente monitorati e riepilogati i controlli in atto, le procedure operative a cui si devono attenere tutti i dipendenti ed eventuali miglioramenti nel sistema di controllo interno da implementare. Nell'ambito dei rischi legati al tema dell'anti-corruzione, un'attenzione particolare è rivolta dal Gruppo IVS ai rapporti con le Pubbliche Amministrazioni e le istituzioni pubbliche. Come anticipato in precedenza, infatti, gli enti pubblici rientrano tra i clienti del Gruppo. Per tale ragione, sono garantite la massima trasparenza e correttezza nella gestione dei rapporti con questa tipologia di soggetti, come riportato all'interno del Codice Etico.

La trasparenza della relazione deve essere tale da non indurre a interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti da parte dei soggetti istituzionali con il quale la relazione stessa è intrattenuta. Allo stesso modo, le società del Gruppo non erogano contributi, diretti o indiretti, per il finanziamento di partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche, né dei loro rappresentanti o candidati.

Il Gruppo ha definito inoltre il documento "*Procedure per le operazioni con parti correlate*", rivolto a definire e individuare le parti correlate e a identificare le procedure da adottare ognqualvolta

vi siano trasferimenti di risorse, servizi o obbligazioni, con o senza la pattuizione di un corrispettivo, da IVS Group o dalle sue controllate verso soggetti appartenenti a questa categoria. Il documento in vigore stabilisce in dettaglio:

- 1) Procedure per l'identificazione delle parti correlate;
- 2) Individuazione e distinzione delle operazioni con parti correlate;
- 3) Formulazione dei pareri previsti dalla procedura in relazione alle operazioni con parti correlate nell'interesse della Società;
- 4) Modalità, tempi e contenuto del parere formulato dal Comitato preposto allo svolgimento di tale compito da comunicare al Consiglio di Amministrazione.

Inoltre, il Codice Etico di Gruppo prefigge che i membri degli Organi sociali siano indipendenti nel loro giudizio rispetto alle decisioni da loro prese garantendo la massima trasparenza nella gestione delle operazioni in cui abbiano interessi particolari. La procedura stabilisce inoltre l'obbligo di informazione al pubblico attraverso la relazione semestrale e annuale redatta da IVS Group su tutte le operazioni che abbiano influito in misura rilevante sulla situazione patrimoniale e/o reddituale della Società.

Il comitato di Controllo interno di IVS Group viene informato tempestivamente a ogni operazione effettuata e svolge funzioni di natura consultiva a supporto dei soggetti interessati. L'OdV ha il compito di verificare eventuali irregolarità da parte del management delle Società e di controllare presunte violazioni di leggi e regolamenti anche in materia di conflitti di interessi.

selfbeyourcoffee

your
best
break
.com

ivsitalia.com
LEADER NELLA RISTORAZIONE AUTOMATICA





La sostenibilità per il Gruppo IVS

your
best
break
.com

L'approccio del Gruppo IVS alla sostenibilità



Le aziende italiane del settore della distribuzione automatica puntano sul Vending con una sempre maggiore sensibilità verso una gestione aziendale sostenibile, come illustra un'indagine di CONFIDA (Associazione Italiana della Distribuzione

Automatica) del novembre 2016. Il Gruppo IVS ha intrapreso la strada della responsabilità etica e sociale, sia nel *Vending* che nella gestione aziendale, impegnandosi a operare sempre nel pieno rispetto dei diritti delle persone e dell'ambiente. Il **"Vending Made Responsible"** rappresenta un messaggio che contiene e comunica tutti i progetti realizzati in favore della sostenibilità ambientale, di un'alimentazione sana e naturale, del miglioramento continuo dell'ambiente lavorativo e della valorizzazione del commercio equo-solidale.



Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta uno strumento che permette di comunicare in modo completo e trasparente agli stakeholder di riferimento le performance conseguite dal Gruppo in ambito economico, sociale e ambientale lungo l'intero processo aziendale, nonché l'impegno del Gruppo in tema di sostenibilità. Il punto di avvio per la redazione del seguente Bilancio è rappresentato dall'analisi di materialità, un processo finalizzato all'individuazione e alla prioritizzazione degli aspetti che sono ritenuti materiali, ossia che riflettono gli impatti economici,

ambientali e sociali significativi del Gruppo e che possono influenzare in maniera sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder. A tal fine, il Gruppo ha realizzato una mappatura dettagliata dei principali stakeholder con i quali mantiene un dialogo e che orbitano nella sfera delle sue attività, identificandone successivamente il grado di influenza/dipendenza e analizzando la rilevanza che i temi di sostenibilità specifici del settore e del contesto di riferimento hanno su di loro. Di seguito è riportata la mappa con i 10 cluster di stakeholder identificati.

Mappa degli stakeholder del Gruppo IVS



Data la specificità del business, di fondamentale importanza è la distinzione tra "cliente" e "consumatore". Per il Gruppo IVS, il cliente rappresenta il soggetto contrattuale che effettua la concessione dello spazio per l'installazione del distributore automatico e col quale viene stipulato un contratto di servizio di gestione dello stesso.

Il consumatore invece rappresenta il soggetto acquirente del prodotto dal distributore automatico. In alcuni casi, specialmente nel segmento OCS, il cliente contrattuale è lo stesso soggetto che paga il prodotto al Gruppo IVS, dichiarando che lo stesso non verrà rivenduto bensì utilizzato gratuitamente dai dipendenti o dal personale/consulenti ospiti del cliente. Per il perseguimento degli obiettivi aziendali, risulta fondamentale sviluppare forme di dialogo e di interazione costante con gli stakeholder interni ed esterni, al fine di comprenderne le esigenze, gli interessi e le aspettative di varia natura. In particolare, in uno scenario dinamico, competitivo e di forte cambiamento come quello che caratterizza l'industria del Vending, essere in grado di anticipare i cambiamenti e identificare le tendenze emergenti attraverso il dialogo con gli stakeholder consente al Gruppo di generare valore aggiunto condiviso e costante nel lungo periodo.

A tale scopo, il Gruppo IVS si impegna quotidianamente nell'instaurare relazioni di fiducia con i propri stakeholder, fondate sui principi della trasparenza, dell'apertura e dell'ascolto. La funzione "Investor Relations" gestisce il flusso delle informazioni dirette ai soci, agli analisti finanziari e agli investitori istituzionali, nel rispetto delle regole stabilite per la comunicazione di informazioni e documenti del Gruppo. Lo step successivo ha visto l'identificazione delle tematiche di sostenibilità rilevanti per il Gruppo e i suoi stakeholder. A tal fine sono stati coinvolti referenti di molteplici aree

di business per individuare le aspettative degli stakeholder rispetto al business del Gruppo IVS, con l'obiettivo di stimolare la riflessione sull'approccio del Gruppo alla sostenibilità. I partecipanti hanno offerto un contributo significativo nella definizione dei principali impatti che le attività del Gruppo hanno sulle diverse fasi della catena del valore.

Il processo di coinvolgimento ha portato all'individuazione di 22 tematiche emerse come materiali, sinteticamente riportate all'interno della matrice di materialità, che rappresenta sull'asse delle ascisse la rilevanza delle tematiche per il Gruppo IVS e sull'asse delle ordinate la rilevanza delle stesse per gli stakeholder. Le tematiche individuate sono riconducibili a 5 macro aree: governance ed etica del business, performance economica, performance di prodotto, performance ambientale e performance sociale.

L'analisi di materialità è stata svolta in conformità con i criteri definiti dal *Global Reporting Initiative*. Gli aspetti che risultano maggiormente rilevanti per il Gruppo IVS e per i suoi stakeholder si collocano nel quadrante in alto a destra e rappresentano una priorità strategica per il Gruppo. In coerenza con il settore di appartenenza del Gruppo, tale analisi conferma l'importanza delle tematiche legate alla sicurezza alimentare e del prodotto in generale, alla gestione etica del business, alla soddisfazione della clientela, alla salute e sicurezza dei propri collaboratori, all'innovazione di prodotto, alla performance economico-finanziaria, all'attività di gestione del rischio alla minimizzazione dei rifiuti e dello spreco alimentare e alla funzione logistica.

Il tema dei diritti umani, declinato dal Gruppo nella gestione dei rapporti con la catena di fornitura nel rispetto dei principi e valori richiamati

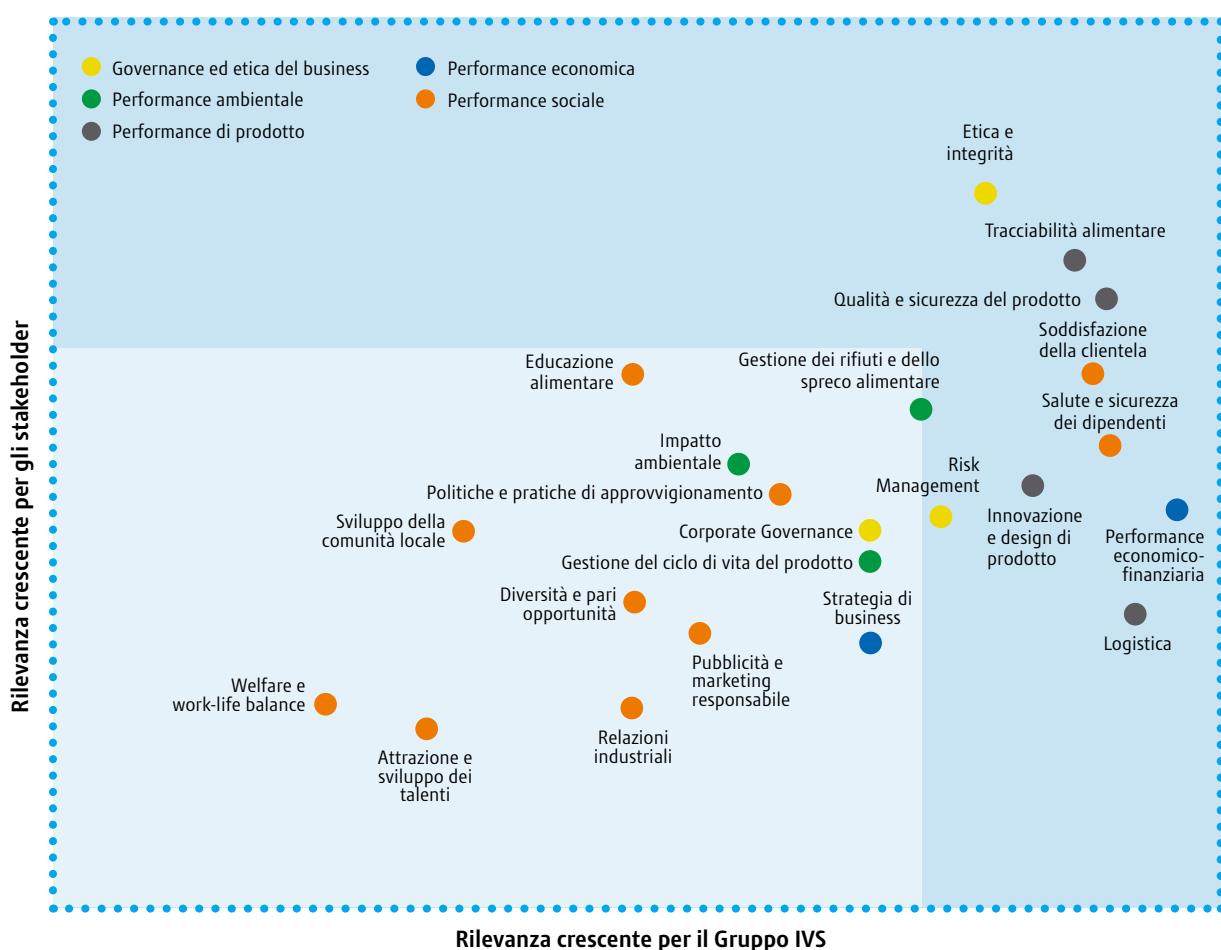
dal Codice Etico di Gruppo, è considerato all'interno della tematica "Politiche e pratiche di approvvigionamento", risultata uno dei temi rilevanti emersi dall'analisi di materialità.

Come riportato all'interno del Codice Etico, il Gruppo ripudia ogni principio di discriminazione basato sul sesso, sulla religione, sulla nazionalità, sulle opinioni personali e politiche, sull'età, sulla salute e sulle condizioni economiche dei propri

interlocutori, ivi inclusi i propri fornitori. Per un maggior dettaglio sulle politiche praticate relative a questo tema si rimanda al paragrafo “Relazioni con i fornitori”.

La sintesi tra l'approccio strategico di business e la prospettiva degli stakeholder rappresenta la chiave di lettura necessaria affinché il Gruppo possa continuare a generare valore condiviso nel breve, medio e lungo periodo.

Matrice di materialità del Gruppo IVS



Mappatura degli Stakeholder e Analisi di materialità per la Divisione Coin

Per quanto concerne la Divisione Coin, è stata sviluppata un'analisi di materialità ad-hoc che tenesse in considerazione gli elementi peculiari del business della gestione della moneta. L'area degli stakeholder per la Divisione Coin è stata ridotta in modo da comprendere 5 cluster:



Anche in questo caso, tramite un processo di coinvolgimento dei principali referenti delle società Coin Service Nord S.p.A. e Coin Service S.p.A., sono state individuate 19 tematiche riconducibili alle stesse macro aree identificate per il Gruppo IVS ad eccezione di quella concernente la "performance di prodotto", sostituita dalla "performance del servizio". I risultati emersi riflettono la centralità delle tematiche connesse alla qualità del servizio lungo l'intero processo di gestione della moneta, con particolare rilevanza al tema della tracciabilità della moneta.

Grande attenzione è dedicata anche al tema della salute e sicurezza dei lavoratori, con particolare riferimento agli addetti impiegati alla guida di automezzi per servizi di movimentazione della moneta.

#yourbestbreak

**your
best
break
.com**







La responsabilità economica



La performance economica

Nonostante il contesto di fragilità economica che ha colpito molte industrie nell'ultimo decennio, il Gruppo IVS è riuscito a incrementare il proprio business. La focalizzazione sulla profitabilità del Gruppo è mantenuta attraverso le sinergie operative dell'esteso network di distribuzione e servizi, in particolare cercando di massimizzare la densità della presenza dei distributori automatici. Negli ultimi dieci anni il Gruppo IVS ha completato più di 160 acquisizioni, facendo emergere rapidamente importanti sinergie: aumento del fatturato, grazie alla capacità di proporre macchine con una gamma di prodotti sempre più ampia; riduzione dell'incidenza dei costi della rete di gestione e assistenza tecnica, dei costi generali e connessi ai depositi.

Solo nel corso del biennio 2016-2017, il totale di acquisizioni di rami d'azienda e/o società in Italia, Francia, Spagna e Svizzera è risultato pari a 36. Nel 2016 il Gruppo IVS ha esteso e rinnovato, sino al 31 dicembre 2019, l'accordo di distribuzione in esclusiva con Nespresso Italiana S.p.A., relativo alla Linea Professional delle capsule di caffè Nespresso™ e nel 2017 il Gruppo ha finalizzato alcune importanti acquisizioni utili all'incremento dei volumi afferenti a questo segmento.

Nel settore della ristorazione automatica, le stagioni hanno un impatto significativo sulla composizione delle vendite: nei mesi estivi il consumo di bevande fredde aumenta, mentre nei mesi invernali il consumo di caffè e altre bevande calde è maggiore. Questa differenza non ha effetti rilevanti sui risultati economici del Gruppo in quanto le due variazioni periodiche si controbilanciano.

A livello di Gruppo, la performance economica è valutata su specifici parametri di natura bilancistica. Ogni anno il Gruppo predisponde un budget su base annuale e un *business plan* su base triennale che

viene successivamente approvato dal Consiglio di Amministrazione di IVS Group e che ricalca i target del Gruppo in termini di performance economico-finanziarie. Il budget predisposto, rappresenta un documento interno e non promulgato che viene utilizzato sia a fini comparativi che per monitorare eventuali fluttuazioni considerate non coerenti.

I ricavi ammontano a Euro 409,1 milioni, in crescita del 13% rispetto al 2016. Questo aumento è principalmente dovuto all'effetto delle aggregazioni aziendali avvenute negli ultimi due anni, ma anche per effetto della crescita organica e all'aumento del prezzo medio di vendita. La Divisione Coin Service mantiene sostanzialmente stabili i propri livelli di fatturato e marginalità, confermando il consolidamento del trend intrapreso negli scorsi anni.

Il business si è sviluppato principalmente nei segmenti di clientela maggiori, tra cui banche, settore Vending, catene di negozi e servizi di trasporto locali.



Il valore economico generato e distribuito

Il Gruppo IVS è impegnato a creare valore per gli stakeholder, garantendo un risultato economico riproducibile sul breve, medio e lungo termine.

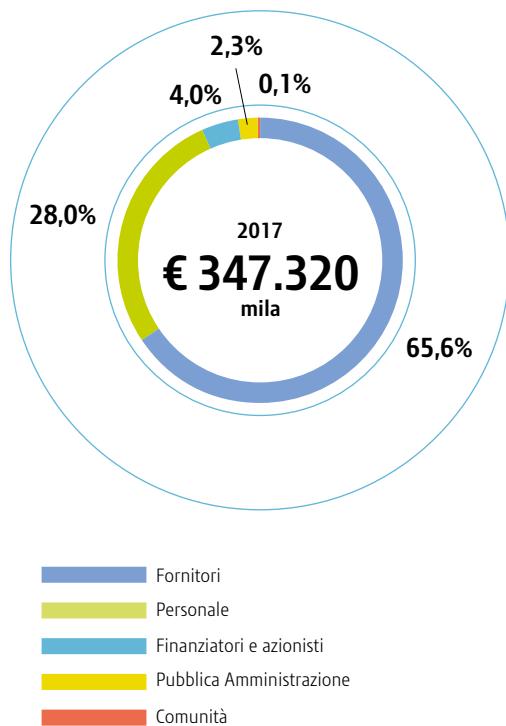
L'efficace utilizzo delle risorse è un aspetto chiave per lo sviluppo di IVS, in un contesto in cui le attività del Gruppo abbiano l'obiettivo di generare valore aggiunto per i portatori di interesse.

Il valore aggiunto e distribuito dal Gruppo verso i propri stakeholder viene calcolato sulla base del conto economico consolidato, e permette di ripensare alla ricchezza generata dal Gruppo in termini di consumi e investimenti che confluiscono in altri ambiti economici, contribuendo alla crescita e creando un effetto indotto. **Nel corso del 2017, il valore economico aggiunto generato del Gruppo è stato pari a Euro 411.617 mila, mentre quello distribuito è stato pari a Euro 347.320 mila. Il valore economico trattenuto è stato pari a Euro 64.297 mila.**

La distribuzione del valore economico è ripartita nella seguente forma:

- **Remunerazione del personale:** tale voce include tutti i costi del personale (es. stipendi, i trattamenti di fine rapporto, e gli oneri sociali, ecc.);
- **Remunerazione dei finanziatori e azionisti:** tale voce include i dividendi deliberati dall'assemblea degli azionisti⁶ corrisposti ai soci e gli importi corrisposti ai finanziatori;
- **Remunerazione dei fornitori:** tale voce include tutti costi per servizi (compresi i Costi del personale di enti terzi) e materie prime;
- **Remunerazione della pubblica amministrazione:** tale voce include principalmente le imposte sul reddito;
- **Remunerazione della comunità:** tale voce include le liberalità e sponsorizzazioni a favore della comunità.

Valore economico distribuito agli stakeholder



6. Per le proposte all'Assemblea circa il valore degli utili da distribuire agli Azionisti si rimanda alle specifiche relazioni illustrate del Consiglio di Amministrazione.





La responsabilità ambientale

La responsabilità ambientale per il Gruppo IVS⁷

La tutela dell'ambiente rappresenta una responsabilità di primaria importanza alla quale tutte le imprese sono chiamate a rispondere. Il Gruppo IVS non considera il rispetto dell'ambiente come un semplice onere ma si cala nel proprio contesto di riferimento in maniera proattiva, impegnandosi ad allineare le proprie scelte strategiche con i valori di sostenibilità ambientale in ogni fase della propria attività: lo sforzo del Gruppo in questa direzione trova espressione nella "Dichiarazione della Politica aziendale Integrata"⁸, emessa a gennaio 2016, che rappresenta una dichiarazione dell'approccio responsabile del Gruppo in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza sul posto di lavoro ed è il modello di riferimento dei collaboratori nello svolgimento di tutte le attività.

L'impegno in merito alla corretta gestione delle tematiche ambientali conduce all'identificazione di una serie di obiettivi. Tra i principali in ambito ambientale si trovano:

- Sviluppo del modello integrato in coerenza con i requisiti di cui alle norme internazionali UNI EN ISO 14001:2015 mediante la certificazione da parte di Ente terzo accreditato ACCREDIA;
- Introduzione e mantenimento di tutti gli interventi necessari ad assicurare che le attività svolte nelle filiali dell'Organizzazione (sedi e depositi) soddisfino i requisiti di legge in ambito ambientale;
- Miglioramento continuo delle proprie capacità organizzative e tecniche in grado di ridurre l'impatto ambientale e i rischi legati alle proprie attività;
- Monitoraggio delle proprie attività in ottica di un miglioramento continuo e della riduzione e prevenzione dell'inquinamento;
- Impiego delle migliori tecnologie impiantistiche

disponibili al fine di minimizzare l'impatto sull'ambiente e di ottenere un prodotto di qualità;

- Adozione di opportuni accorgimenti per prevenire sprechi di energia e di risorse naturali;
- Minimizzazione e idoneo smaltimento dei rifiuti prodotti nel corso dello svolgimento delle attività produttive;
- Minimizzazione delle emissioni in atmosfera di CO₂ equivalente;
- Predisposizione di sistematiche misure per garantire che gli appaltatori/fornitori applichino norme ambientali in linea con quelle dell'organizzazione (ad esempio, il Gruppo lavora esclusivamente con fornitori che hanno ottenuto la certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2015), al fine di raggiungere uno sviluppo reciproco relativamente agli aspetti ambientali e di qualità del servizio.

Sebbene non si possa considerare una realtà operante nel settore industriale, quanto piuttosto un'azienda di servizi, il Gruppo, a livello ambientale, si impegna per individuare all'interno del ciclo di vita del servizio offerto quelli che possono essere i propri impatti principali, ricorrendo a un'analisi di valutazione del rischio in grado di associare degli Indici di Probabilità a degli Indici di Conseguenza. Il processo di analisi è stabilito dal Sistema di Gestione Qualità (SGQ) del Gruppo, validato nel 2017, che ha lo scopo di valutare quali e quanti possano essere gli ambiti in cui si rilevano dei punti critici, per i quali adottare tutte le azioni necessarie per eliminarli o mitigarli. Oltre a fornire dei criteri per la valutazione del rischio, il SGQ identifica le macro-attività che vanno a formare il servizio erogato al cliente.

A partire dalla prima fase di ricezione dei prodotti e degli accessori, infatti, il sistema di gestione dei

7. Si segnala che, salvo diversamente indicato, i dati e le informazioni relativi all'Italia presenti in questo capitolo fanno riferimento sia alla Divisione Vending che alla Divisione Coin. I dati relativi alla società Demomatic S.A. sono stati inclusi per il solo 2017.

8. La Dichiarazione della Politica aziendale Integrata non si applica alla Società Demomatic S.A., acquisita dal Gruppo nel mese di Dicembre 2016.

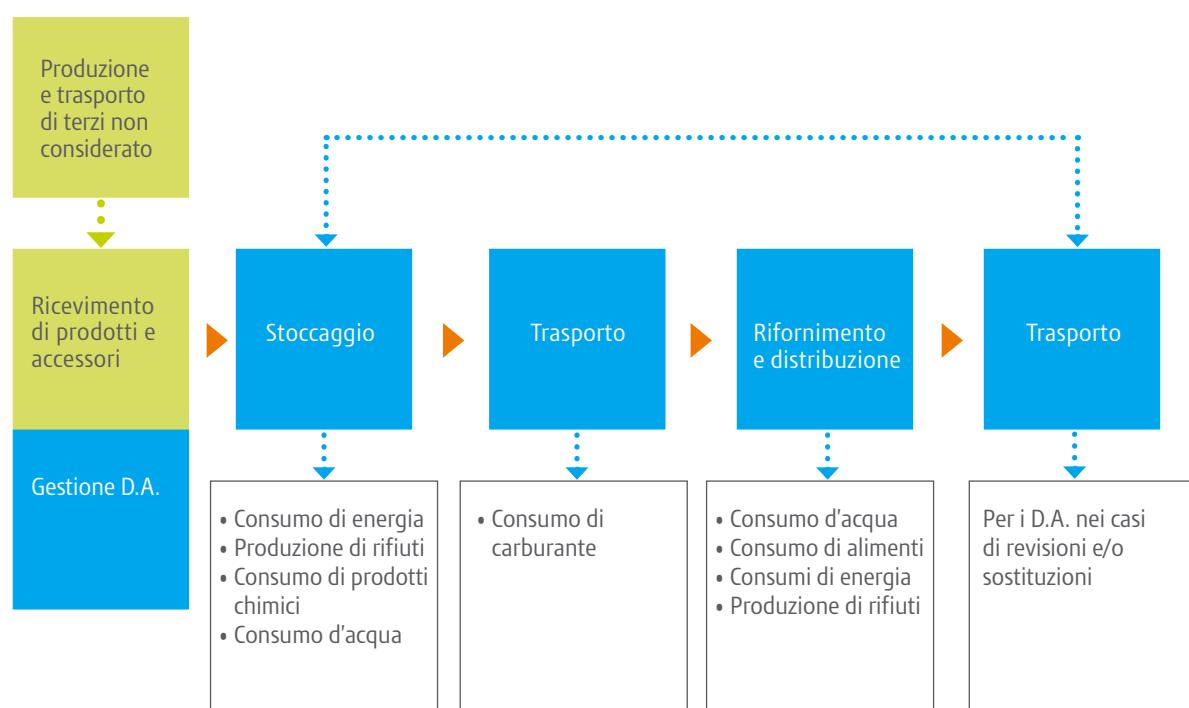
distributori automatici prevede lo svolgimento ulteriore, in successione, delle seguenti macro-attività:

- stoccaggio, ai quali si associano il consumo di energia, la produzione di rifiuti e, nel caso di revisioni e/o sostituzione dei distributori automatici, il consumo di prodotti chimici e acqua;
- trasporto, ai quali si associa il consumo di carburante;
- rifornimento e distribuzione, ai quali si associano il consumo di acqua, di alimenti e di energia e la produzione di rifiuti;

- trasporto, che conduce nuovamente alla fase di stoccaggio, con l'inizio di un nuovo ciclo, al quale si associa il consumo di carburante.

L'approccio responsabile in materia di ambiente da parte del Gruppo è condiviso anche con gli altri operatori della catena di fornitura, come si evince dagli obiettivi della "Dichiarazione della politica aziendale integrata". In questo modo, l'attenzione agli impatti ambientali viene posta sull'intero ciclo di vita del prodotto, anche al di fuori dei confini aziendali.

Procedere a effettuare una valutazione del ciclo di vita del servizio erogato a partire dalla fase di ricevimento dei prodotti presso le Unità Locali⁹



Parallelamente, il Gruppo IVS è impegnato nella promozione di una cultura diffusa basata sul rispetto etico-alimentare. Tale impegno si sostanzia, ad esempio, nella produzione e distribuzione di prodotti equosolidali e a marchio

DOP da parte del Gruppo: una scelta che sottolinea l'attenzione per tutti quei prodotti strettamente legati al territorio, rispettosi delle specifiche tradizioni alimentari e portatori di un gusto naturale e genuino.

9. Validato il 15 novembre 2017.

I consumi energetici

Le attività del Gruppo IVS prevedono principalmente servizi di installazione, manutenzione e gestione di distributori automatici e semi-automatici sviluppati su un territorio a vasta scala. I consumi energetici sono quindi per lo più riconducibili all'aspetto logistico e al funzionamento delle strutture del Gruppo. Come conseguenza, nel 2017 i consumi energetici sono maggiormente attribuibili all'impiego di gasolio, con un'incidenza del 75,9% sul totale. Segue il consumo di energia elettrica (17,1%), in parte acquistata e in parte autoprodotta, utilizzata per il riscaldamento, l'illuminazione degli uffici e l'alimentazione di veicoli elettrici, che vengono ricaricati in azienda.

Per la produzione di energia elettrica, l'Italia fa inoltre uso di fonti rinnovabili tramite l'impiego

di pannelli fotovoltaici sui tetti dei capannoni della sede italiana: la produzione per il 2017 si è attestata a 56 MWh, in aumento del 4,1% rispetto al 2016. In Svizzera, invece, la società Demomatic S.A. nel corso del 2017 ha acquistato circa 8 MWh di energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile certificata. I consumi energetici residui del Gruppo sono riconducibili al gas naturale (4,6%), al GPL (1,2%), alla benzina (0,9%) e al teleriscaldamento (0,3%). I consumi di energia del Gruppo registrano un totale di 221.994 GJ, in aumento del 12,0% rispetto all'anno precedente. Coerentemente con la distribuzione delle attività del Gruppo, l'81,5% dei consumi è da attribuire alle sedi italiane, seguite dalla Spagna (10,8%), dalla Francia (7,0%) e infine dalla Svizzera (0,7%).

Consumi energetici del Gruppo per tipologia di combustibile

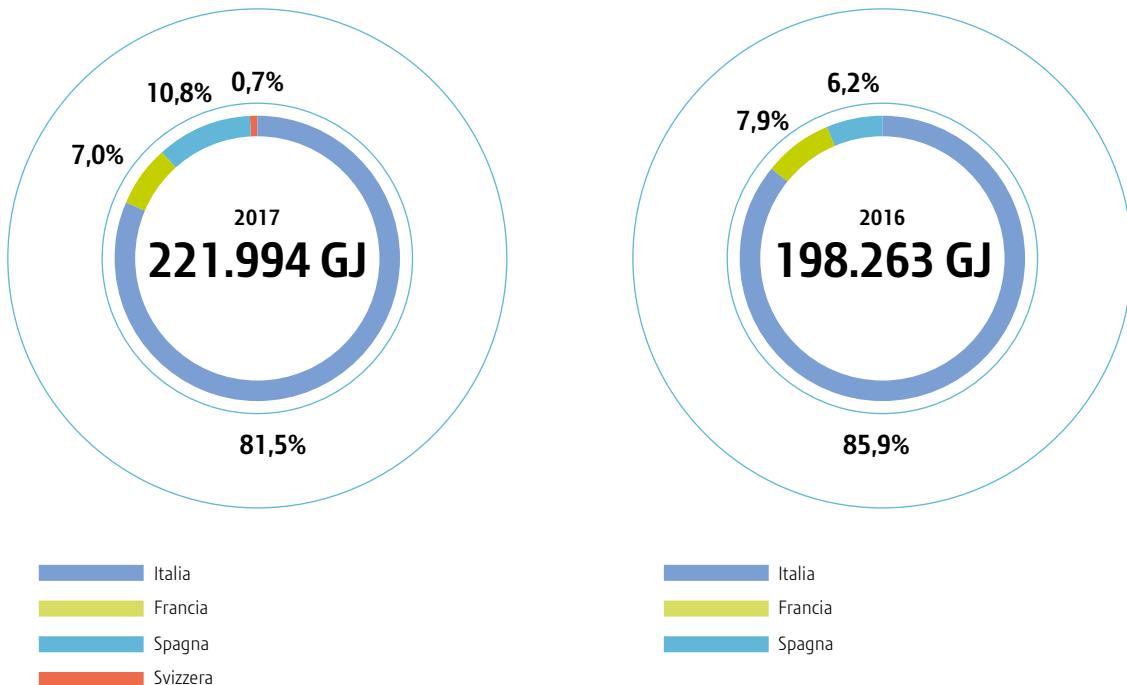
[GJ]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016
Gasolio	168.568	149.223
Gas naturale	10.126	9.338
GPL	2.769	3.332
Benzina	2.041	1.571

Consumi di energia elettrica e riscaldamento del Gruppo¹⁰

[GJ]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016
Energia elettrica		
Acquistata	37.691	34.115
Autoprodotta	202	194
di cui venduta/immessa in rete	28	28
Riscaldamento		
Acquistato	625	519

10. Dei consumi di energia elettrica acquistata, il 43,4% dei consumi relativi all'Italia è imputato alla società Fast Service Italia S.p.A..

Consumi energetici del Gruppo per paese



CONSUMI ENERGETICI DEI DISTRIBUTORI AUTOMATICI

L'analisi dei consumi energetici ha riguardato anche i singoli distributori automatici presenti nelle cosiddette Grandi Stazioni e Centostazioni. I dati medi registrano un consumo annuo pari a 2.370 kWh per distributore automatico, equivalente a 0,3 kWh per erogazione¹¹. I dati da cui desumere la stima finale sono eterogenei in quanto, all'interno delle stazioni, si trovano diverse tipologie di distributori automatici, sia per prodotti erogati ("del caldo", "del freddo", "misto" e "no food"), sia per modello ("Ducal", "Fas", "Manea"). I consumi sono inoltre influenzati da altri fattori, quali il sito d'installazione, il posizionamento interno o esterno dei distributori automatici, la tipologia di illuminazione e l'eventuale presenza di servizi aggiuntivi.

FOCUS

¹¹ I risultati ottenuti sono stati elaborati considerando i dati di consumo energetico e numero di erogazioni relativi al 2016.

La grande rilevanza dei consumi di carburante sopra esposti computabili ai servizi di logistica richiede un forte impegno e una grande sensibilità da parte del Gruppo per operare nel rispetto dell'ambiente di riferimento. Soprattutto in un contesto di presenza territoriale del marchio aziendale così capillare tale da richiedere un importante impiego di veicoli, il Gruppo IVS provvede a un'attenta selezione degli automezzi. Al 31 dicembre 2017, la flotta del Gruppo IVS è composta da 2.406 veicoli di nuova generazione

nella quasi totalità dei casi, registrando un aumento del 9,9% rispetto al 2016. Per limitare le emissioni nocive, il Gruppo ha scelto di ricorrere in maggior misura a veicoli a gasolio, che rappresentano il 94,4% degli automezzi, seguiti da auto a metano (2,2%) e a GPL (1,5%) e da veicoli a benzina (1,1%). Infine, ogni volta che le condizioni logistiche lo consentono, il Gruppo ricorre a mezzi elettrici per il trasporto merci (0,8%) a dimostrazione della volontà del Gruppo di sfruttare le tecnologie innovative più pulite.



Composizione del parco automezzi del Gruppo per tipologia di combustibile

	2017	2016
Totale [Nr. vetture]	2.406	2.189
Gasolio	94,4%	94,4%
Metano	2,2%	2,4%
GPL	1,5%	1,4%
Benzina	1,1%	0,9%
Elettriche	0,8%	0,9%

CONSUMI ENERGETICI PER LA DIVISIONE COIN

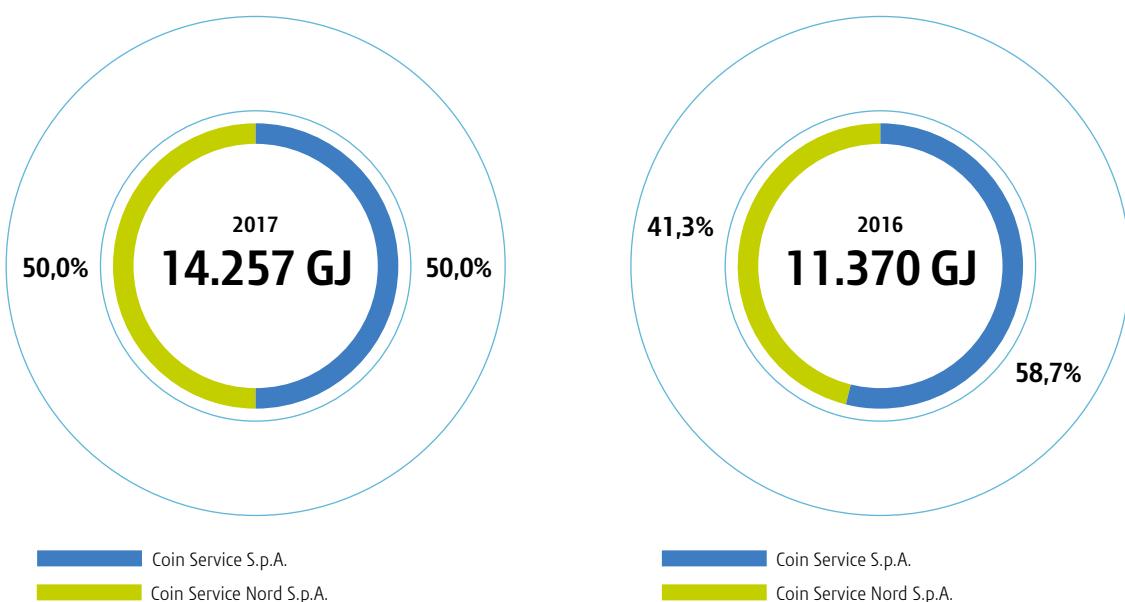
In linea con l'andamento del Gruppo IVS, i consumi energetici della Divisione Coin riguardano esclusivamente la gestione della flotta aziendale, alimentata interamente a gasolio (72,0%), seguita dal consumo di energia elettrica (23,6%) per il funzionamento degli uffici e dei caveau e dal teleriscaldamento (4,4%). I consumi sono aumentati del 25,4% rispetto al 2016, incremento imputabile all'apertura della filiale di Padova in corso d'anno (ad aprile 2017) e ai lavori di ristrutturazione sulle filiali di Padova e di Castel Maggiore (BO), nonché all'aumento dei veicoli della Divisione Coin.

Consumi energetici della Divisione Coin per tipologia di combustibile

[GJ]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016
Gasolio	10.272	8.399

Consumi di energia elettrica e acquisto di riscaldamento della Divisione Coin

[GJ]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016
Energia elettrica		
Acquistata	3.361	2.452
Riscaldamento		
Acquistato	625	519



Composizione del parco automezzi della Divisione Coin per tipologia di combustibile

	2017	2016
Totale [Nr. vetture]	41	38
Gasolio	100,0%	100,0%

IL CAFFÈ DÀ ENERGIA AL NOSTRO FUTURO

PARTE LA RACCOLTA E IL RECUPERO DEI FONDI DI CAFFÈ PER LA LORO TRASFORMAZIONE PRIMA IN BIOGAS E POI IN ENERGIA PULITA

Il crescente interesse verso il campo delle energie rinnovabili che ha contraddistinto gli ultimi anni si è spesso tradotto in investimenti specifici in diverse modalità produttive. Tra queste, una notevole attenzione è stata rivolta agli impianti di biogas alimentati a reflui zootecnici, scarti agroindustriali e colture energetiche.



Diversi sono gli scenari che si sono sviluppati, anche normativi, caratterizzati dalla previsione di una graduale riduzione delle colture energetiche in alimentazione agli impianti biogas a favore dell'utilizzo di matrici differenti, che tengano in forte considerazione le specificità dei singoli territori. È proprio in questa ottica che sono stati individuati e valutati vari substrati vegetali al fine di poterli inserire nell'alimentazione degli impianti biogas. Tra questi sottoprodotto una menzione particolare viene fatta a favore dei **fondi di caffè**, matrice che ha evidenziato una notevole applicabilità, in linea con i più recenti studi che ne continuano a confermare la loro grande fattibilità e applicazione in questo campo.

La raccolta e il recupero di fondi di caffè, iniziata nel 2016 grazie anche all'intervento della società Organica S.r.l., ha consentito a IVS Italia S.p.A. di raccogliere circa 74 tonnellate di fondi di caffè nel corso del 2017 (quantitativo raddoppiato rispetto all'anno precedente). I fondi vengono poi inseriti nel ciclo di alimentazione di diversi impianti a biogas di varie dimensioni, da piccoli impianti da circa 100 kW sino a impianti da 1.000 kW e con diverse tipologie costruttive. Ovunque il Gruppo IVS ha ottenuto risposte soddisfacenti e in linea con le previsioni dei riferimenti di laboratorio. Da queste 74 tonnellate di prodotto il Gruppo IVS ha prodotto circa 45.880 kWh_e (contro i 24.000 kWh_e prodotti nel 2016) di energia elettrica da fonte rinnovabile, con un risparmio di circa 18.444 kg di CO₂ non immesse in atmosfera e di 8.580 TEP (Tonnellata Equivalente di Petrolio). Inoltre, il Gruppo IVS ha prodotto, contemporaneamente all'energia elettrica, 59.200 kWh_t di energia termica grazie a un motore di cogenerazione, risparmiando in tal modo ulteriori 15.096 kg di CO₂.

L'ammontare dell'energia prodotta equivale al consumo medio annuo di 17 famiglie (considerando un nucleo familiare di 4 persone)¹².

Il chicco di caffè proveniente dalla pianta, dopo il suo utilizzo agroindustriale volto alla produzione della classica bevanda, continua in questo modo a essere utilizzato in qualità di sottoprodotto al fine di produrre energia elettrica "pulita", con un considerevole risparmio della CO₂ prodotta e immessa in atmosfera. Infine, nella fase finale della sua vita produttiva ritorna sul terreno come ammendante, anche piuttosto efficiente, per consentire la produzione di nuovi raccolti.

Obiettivi raggiunti

	Misura	2017	2016
Fondi caffè utilizzati	t	74	40
Energia elettrica prodotta	kWh _e	45.880	24.000
Energia termica prodotta	kWh _t	59.200	32.000
CO ₂ non emessa	kg	33.540	17.808
TEP risparmiati	TEP	8.580	4.488

12. Fonte: Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico.

Le emissioni di gas a effetto serra

Il Gruppo IVS si impegna a quantificare la propria impronta carbonica connessa alle attività peculiari interne al business, con la volontà di poter successivamente definire degli specifici obiettivi di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra. Le emissioni considerate dal Gruppo IVS sono suddivise in due categorie:

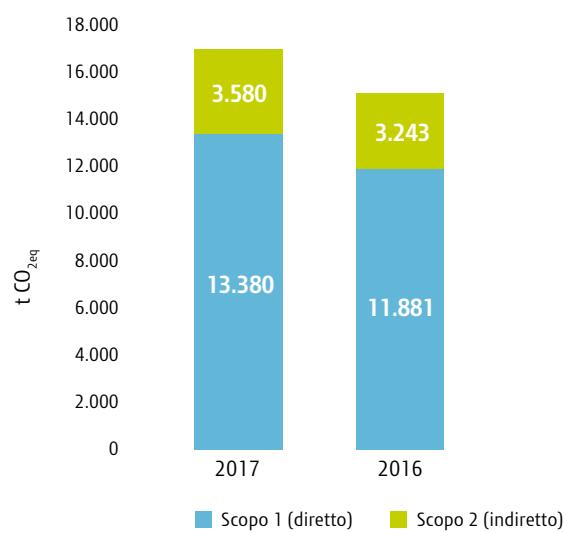
- **Emissioni dirette - Scopo 1:** emissioni derivanti dal consumo di combustibili impiegati per il funzionamento degli uffici di proprietà del Gruppo, nonché per le autovetture del parco auto aziendale e per gli impianti di condizionamento.
- **Emissioni indirette - Scopo 2:** emissioni derivanti dalle attività del Gruppo, ma che sono generate da fonti di proprietà o controllate da altre organizzazioni. In questo caso sono stati considerati i consumi di energia elettrica e riscaldamento acquistati.

Nel corso del 2017, le emissioni di CO₂ equivalente complessive del Gruppo sono state pari a 13.380 tonnellate di Scopo 1, in aumento del 12,6% rispetto al 2016 e di 3.580 tonnellate di Scopo 2, in aumento del 10,4%, coerentemente con l'andamento dei consumi energetici.



Emissioni di gas a effetto serra per tipologia (Scopo 1 e Scopo 2) e paese

[t CO _{2eq}]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017		Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016	
	Scopo 1	Scopo 2	Scopo 1	Scopo 2
ITALIA	10.596	3.427	10.029	3.128
FRANCIA	1.049	17	1.040	19
SPAGNA	1.636	134	811	96
SVIZZERA	98	2	-	-
GRUPPO IVS	13.380	3.580	11.881	3.243

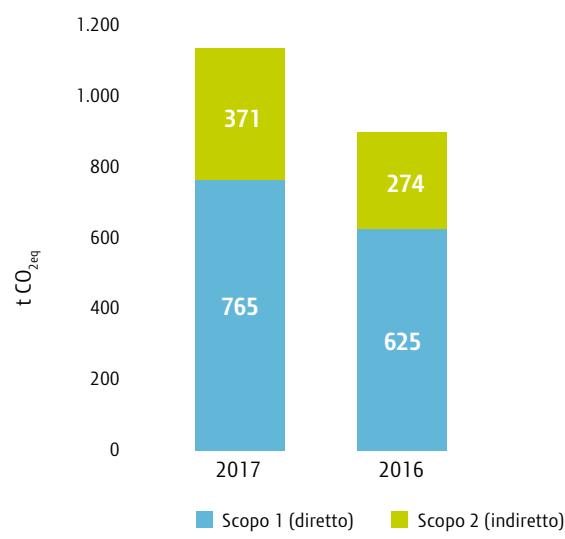


Considerato che la parte più cospicua delle emissioni di CO_{2eq} è correlata ai consumi di combustibili per le attività logistiche, il Gruppo IVS si impegna nell'implementazione di iniziative di riduzione dei consumi dei combustibili attraverso, a esempio, un'attenta selezione di veicoli di nuova generazione caratterizzati da scarsissime emissioni inquinanti.



EMISSIONI PER LA DIVISIONE COIN

Emissioni di gas a effetto serra della Divisione Coin per tipologia (Scopo 1 e Scopo 2)



Nel 2017 la Divisione Coin ha registrato un totale di 765 tonnellate di CO_{2eq} di Scopo 1, in aumento del 22,3% rispetto al 2016 e 371 tonnellate di CO_{2eq} di Scopo 2, in aumento del 35,3%. Anche nel caso della Divisione Coin, le emissioni vengono imputate principalmente all'impiego di combustibile per attività logistiche, e in minor percentuale all'acquisto di energia elettrica e riscaldamento per il funzionamento degli uffici e dei caveau. Tale incremento è conseguente all'aumento dei consumi energetici imputabile all'apertura della filiale di Padova in corso d'anno e ai lavori di ristrutturazione sulle filiali di Padova e di Castel Maggiore (BO), nonché all'aumento dei veicoli della Divisione Coin.



Gli sforzi di efficientamento del Gruppo

Rispettare l'ambiente significa anche risparmiare energia abbattendo inutili consumi, un obiettivo che il Gruppo IVS, grazie a una politica ambientale di lungo periodo, persegue programmando, realizzando e monitorando numerosi progetti finalizzati al risparmio energetico inquinante, alla riduzione di ogni emissione e, più in generale, alla gestione responsabile delle risorse che utilizza. Alcune delle soluzioni adottate a protezione dei consumi sono:

- **Scelta di distributori automatici con caratteristiche tecniche molto raffinate e dotati di speciali funzioni "energy saving":** tra questi si citano dispositivi che, grazie all'inserimento di un apposito timer, sono in grado di attivare il distributore automatico solo nei tempi di effettivo utilizzo;
- **Monitoraggio e valutazione per la riduzione dei consumi di energia elettrica, acqua, gas, automezzi e macchinari.** Il progetto, nato sul finire del 2017, prevede lo spegnimento automatico di una serie di dispositivi e il coinvolgimento del

personale del Gruppo per lo spegnimento di altri dispositivi e la riduzione di alcuni consumi.

La prima fase di testing è in corso di svolgimento nelle filiali di Seriate e Pedrengo, dove è stata programmata l'attivazione dei programmi di Energy Saving per le stampanti e i monitor delle aree break, in merito ai quali è stato espressamente chiesto ai dipendenti di spegnere i pc portatili e fissi, i monitor, le luci dei diversi uffici e sale in caso di allontanamento prolungato e di non alzare la temperatura dei termostati sopra i 20 °C. Per la fase di testing, sono stati installati nuovi quadri per monitorare in tempo reale i consumi, suddividendo le diverse fasce orarie della giornata in modo da poter operare un confronto realistico tra la fascia lavorativa e quella notturna. L'intenzione è quella di diffondere la cultura del rispetto dell'ambiente, attraverso una gestione oculata delle risorse a propria disposizione, a tutto il Gruppo;

- **Efficientamento del sistema di illuminazione nelle filiali ove vi era la necessità di sostituire**



L'impianto tradizionale. Tale intervento ha portato all'installazione di lampade a led a luce bianca a basso consumo in sostituzione a quelle tradizionali al neon. In particolar modo, per quanto concerne la società Coin Service Nord S.p.A., delle lampade a led sono state installate nella filiale di Padova, di nuova apertura, nella filiale di Castel Maggiore (BO) in tutti gli uffici, e all'interno dei caveau e sala conta, a Rovello Porro (CO);

- **Installazione di un software per il riconoscimento delle fasce orarie di basso consumo per permettere lo stand-by del distributore automatico.** Questo consente, durante la chiusura delle linee, di non ripristinare continuamente la temperatura dell'acqua presente nelle caldaie e di spegnere le vetrofanie illuminate mantenendo l'operatività del distributore automatico;
- **Redazione di piani di installazione di pannelli fotovoltaici sulle coperture delle strutture logistiche,** con l'obiettivo di arrivare a raggiungere

almeno un'indipendenza a livello di fabbisogno elettrico e di acqua calda;

- **Inserimento di nuovi server dotati di tecnologie in grado di ottenere un notevole risparmio energetico e un forte boost prestazionale;**
- **Tracciamento satellitare dei veicoli.** Il sistema di monitoraggio permette di considerare la distanza temporale, visualizzata in maniera istantanea, come variabile nella gestione delle richieste di assistenza. In questo modo, si cerca di ridurre gli spostamenti al minimo;
- **Sostituzione e acquisto di veicoli di nuova generazione a basso impatto ambientale;**
- **Utilizzo di fogli di carta di grammatura inferiore (da 80 grammi a 70-75 grammi);**
- **Spinta verso un processo di dematerializzazione nell'ambito di alcune procedure interne,** tra le quali la distribuzione dei buoni pasto, dove i ticket elettronici hanno preso il posto dei buoni cartacei, e la trasmissione elettronica di comunicazioni e documentazione relativa ai pagamenti degli stipendi.



La gestione dei rifiuti

In linea con una visione rispettosa dell'ambiente, la politica del Gruppo IVS è orientata a una riduzione e a una corretta gestione dei rifiuti che cerchi di favorire, ove possibile, il recupero dei materiali riciclabili e di assicurare una gestione sostenibile delle sostanze pericolose. Il Gruppo si impegna a sensibilizzare i propri collaboratori su queste tematiche dedicate, promuovendo il

riutilizzo e il recupero dei materiali e incentivando la separazione dei rifiuti. In particolare, in IVS Italia S.p.A. hanno contribuito alla sensibilizzazione dei collaboratori sia creando dei punti di raccolta materiali, aventi illustrazioni chiare su quali prodotti inserire in ciascun contenitore, sia attraverso l'affissione e la distribuzione di materiale informativo.



Nella Divisione Coin Service, in ogni filiale viene rispettata con particolare attenzione la raccolta differenziata dei materiali, sia nei reparti di sala conta che negli uffici. Tra le nuove prospettive in corso, la Coin Service S.p.A. si sta adoperando per trovare un fornitore unico a livello nazionale che possa permettere di gestire più agevolmente la raccolta dei toner esausti delle sei filiali della Società. Il Gruppo produce rifiuti principalmente in relazione alle attività di gestione degli uffici, per

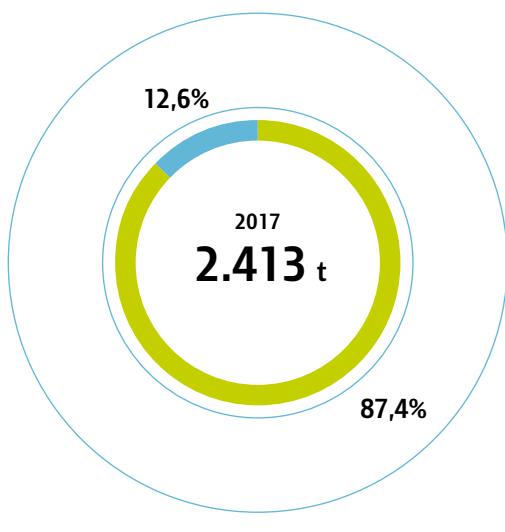
un totale di 2.413 tonnellate di rifiuti¹³, con un aumento del 30,6% rispetto al 2016. Il 12,6% dei rifiuti prodotti è classificato come pericoloso, mentre la quota restante corrisponde ai rifiuti non pericolosi (87,4%). Il significativo aumento di rifiuti è maggiormente dovuto alla chiusura di alcuni siti, che ha comportato uno svuotamento degli archivi amministrativi, parallelamente all'apertura di nuove filiali, nonché alla rottamazione di distributori automatici ormai obsoleti.

13. Per quanto riguarda le società italiane del Gruppo, i dati non comprendono i rifiuti smaltiti secondo i criteri stabiliti dal Comune di competenza. In particolare, nessuna filiale produce quantità di rifiuti tali da richiedere la presenza di compattatori o contenitori per la raccolta di grandi volumi delle principali categorie di rifiuti. Tale informazione non risulta comunque significativa rispetto alle attività dell'organizzazione.

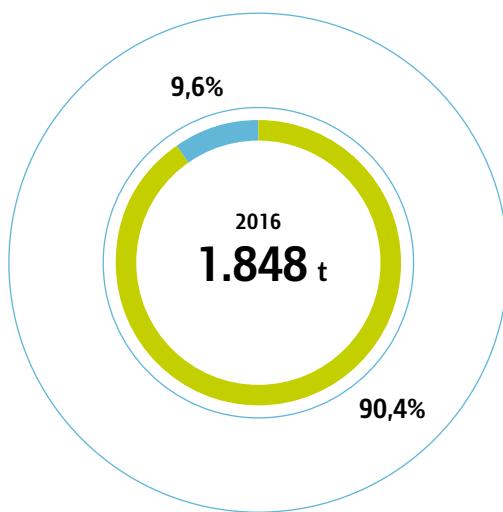
Rifiuti prodotti dal Gruppo per tipologia e metodo di smaltimento¹⁴

[t]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016
Pericolosi	304	178
Riciclo	227	28
Altro*	77	150
Non pericolosi	2.109	1.670
Riciclo	1.866	1.565
Recupero	103	60
Incenerimento	49	45
Altro*	91	-
TOTALE	2.413	1.848

* Deposito temporaneo e trattamento chimico-fisico.



■ Pericolosi
■ Non pericolosi



■ Pericolosi
■ Non pericolosi

L'attenzione alla sostenibilità trova un potente strumento nel riutilizzo delle apparecchiature aziendali. Il Gruppo IVS si è mosso in questa direzione da quasi 10 anni, impegnandosi nella revisione completa della propria gamma di distributori automatici attraverso importanti investimenti. Ogni anno buona parte degli investimenti sono destinati dal Gruppo

all'acquisto di distributori automatici, dei loro componenti e accessori e di sistemi di pagamento: più precisamente, nel corso del 2017 sono stati destinati circa Euro 29 milioni all'acquisto di distributori automatici e componenti nuovi, e circa 9 milioni sono stati investiti in attività di revisione degli stessi.

14. La metodologia di smaltimento dei rifiuti è stata indicata dall'ente preposto allo smaltimento per la maggior parte delle società. In altri casi è stata direttamente disposta dalle società del Gruppo. Infine, nel caso della Svizzera, il metodo è stato desunto dalle condizioni predefinite dall'ente preposto allo smaltimento.

I centri di revisione di Seriate, di Pomezia e di Modugno fungono da vere e proprie linee di produzione e provvedono a revisionare ogni anno un gran numero di distributori automatici, Gruppi Frigo

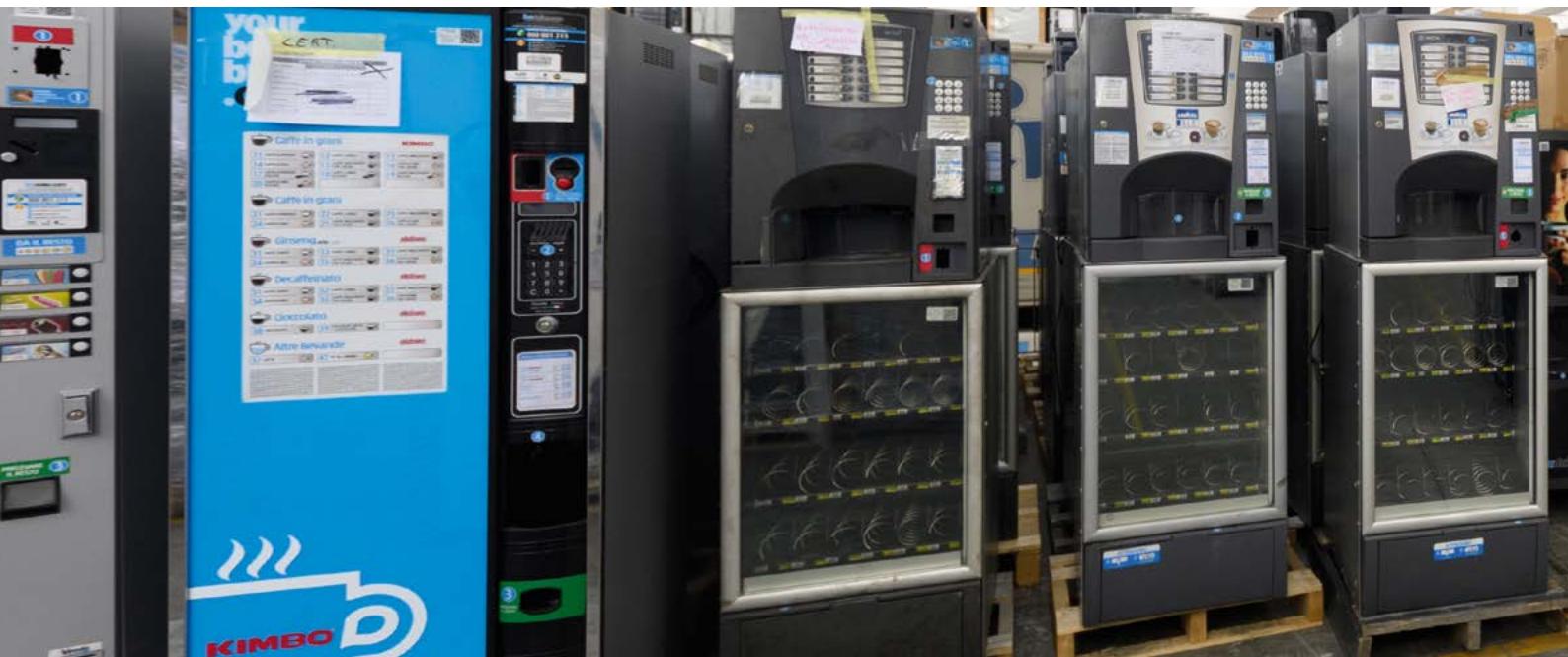
e sistemi di pagamento. Nel 2017, come si evince dalla tabella sottostante, **sono stati revisionati più di 14 mila distributori automatici, circa 7 mila Gruppi Frigo e circa 12 mila Sistemi di pagamento.**

Apparecchi revisionati per tipologia e filiale nel 2017

	Seriate	Pomezia	Modugno
Distributore Automatico	7.344	5.965	1.055
Gruppo Frigo	5.051	1.363	541
Sistema di pagamento	5.695	5.963	-

Questa scelta strategica produce un chiaro risparmio per il Gruppo, riducendo il quantitativo di risorse da destinare all'acquisto di nuovi distributori automatici, ma anche un minore impatto ambientale grazie al riuso e al riciclo delle apparecchiature precedentemente acquistate. Infatti, laddove non è possibile procedere alla revisione del distributore automatico o delle sue componenti, IVS Group e IVS Italia S.p.A. si rivolgono a fornitori in grado di

riciclare e/o recuperare percentuali molto alte dei materiali delle apparecchiature. Nel corso del 2017, IVS Group e IVS Italia S.p.A. hanno destinato alla raccolta da parte del fornitore 28,5 tonnellate di rifiuti catalogati come CER 16.02.11* e 23,2 tonnellate di rifiuti catalogati come CER 16.02.14 (quest'ultimo tipo di rifiuto è stato prodotto esclusivamente da IVS Group).



La prima sigla corrisponde ad apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC e HFC, mentre la seconda corrisponde alle apparecchiature fuori uso che non sono da considerarsi pericolose.

Il materiale raccolto dal fornitore viene dunque trattato e produce una serie di materiali, come mostrato nella tabella sottostante.

Materiali ricavati dal trattamento delle apparecchiature fuori uso (CER 16.02.11*) di IVS Group e IVS Italia S.p.A. nel 2017

Output	%	Destinazione
Metalli ferrosi	71,0	Recupero di materia
Metalli non ferrosi	3,4	Recupero di materia
Plastiche	7,5	Recupero di materia
Componenti elettrici ed elettronici	8,5	Recupero di materia
Olio	0,1	Recupero di materia
Frazione di scarto	9,4	Smaltimento
Gas Refrigerante	0,1	Smaltimento

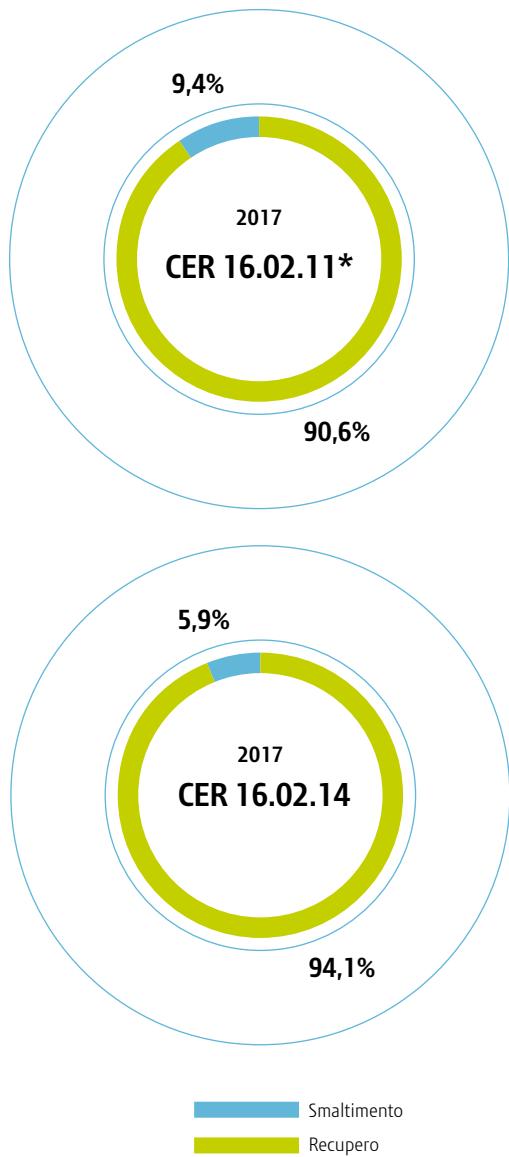
Materiali ricavati dal trattamento delle apparecchiature fuori uso (CER 16.02.14) di IVS Group nel 2017

Output	%	Destinazione
Metalli ferrosi	72,1	Recupero di materia
Metalli non ferrosi	3,4	Recupero di materia
Plastiche	8,9	Recupero di materia
Componenti elettrici ed elettronici	9,7	Recupero di materia
Frazione di scarto	5,9	Smaltimento





Come emerge dai dati riportati nelle tabelle, la maggior parte del materiale acquisito dal fornitore è destinato al recupero, mentre solo una minima parte del totale viene destinata allo smaltimento. **Precisamente, la percentuale di recupero dei materiali è pari al 90,6% per i rifiuti di tipo CER 16.02.11* e addirittura al 94,1% per quelli di tipo CER 16.02.14.**



Il minor spreco di materiali, l'allungamento della vita utile del macchinario così come la diminuzione della quantità di materiali da destinare allo smaltimento sono chiare conseguenze della politica di riuso e riciclo intrapresa dal Gruppo.

L'IMPEGNO DI NESPRESSO PER LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE



L'alluminio è un metallo che costituisce una barriera impermeabile all'ossigeno, alla luce, ai raggi ultra-violetti e al vapore acqueo, preservando l'aroma e le qualità organolettiche del caffè contenuto nelle capsule.



Grazie all'alluminio, i packaging sono molto leggeri e facilmente trasportabili.



Essendo riciclabile al 100%, l'alluminio è una vera e propria risorsa: una volta fuso, conserva tutte le sue proprietà e pertanto può essere riutilizzato all'infinito.

IVS Italia S.p.A. è concessionario esclusivo Nespresso Professional e ne condivide anche l'impegno in ambito ambientale.

Tutte le capsule Nespresso sono realizzate in alluminio: una scelta volta a preservare la qualità dei propri Grand Cru e a garantire benefici a tutti gli elementi della filiera del caffè, dai coltivatori ai consumatori.

your best **recycle**

CAPSULE
NESPRESSO
PROFESSIONAL
VENDING
MADE
RESPONSIBLE

Da sempre Nespresso considera la **sostenibilità ambientale** uno dei **principi fondanti delle proprie scelte**, quale elemento imprescindibile per la creazione di valore condiviso. All'interno di una strategia di sviluppo volta a preservare l'altissima qualità dei propri Grand Cru e a garantire benefici tangibili a tutti gli elementi della filiera del caffè - dai coltivatori ai consumatori finali - la scelta di realizzare le proprie **capsule in alluminio** rappresenta un aspetto cruciale.

Perchè capsule in alluminio?



L'alluminio è un metallo che offre una **barriera impermeabile** all'ossigeno, alla luce, ai raggi ultra-violetti e al vapore acqueo, preservando l'aroma e le proprietà organolettiche del caffè contenuto nelle capsule.



Grazie all'alluminio, i **packaging** sono molto **leggieri** e facilmente trasportabili.



Essendo **riciclabile al 100%**, l'alluminio è una vera e propria **risorsa**: dal momento che, una volta fuso, conserva tutte le sue proprietà e pertanto può essere riutilizzato all'infinito.

Dove si consegnano le capsule in alluminio?

- Negli appositi **punti di raccolta**
- Presso le **isole ecologiche** distribuite sul territorio nazionale.

Cosa si fa con le capsule consegnate?

Grazie al supporto delle aziende locali per la gestione di servizi ambientali, le capsule vengono successivamente trasportate dagli enti preposti presso un impianto di riciclo, dove l'alluminio viene separato dal caffè esausto. Vi ricordiamo che, in ottemperanza al Decreto Legislativo 152/2006, le capsule usate sono considerate dei rifiuti assimilabili a quelli urbani e pertanto trasporto, gestione e raccolta delle capsule usate è di competenza esclusivamente delle aziende municipalizzate e non possono essere presi in carico dal concessionario.

Dove posso trovare i punti di raccolta?

Per la lista aggiornata dei punti di raccolta delle capsule esauste Nespresso, potete consultare il sito al seguente indirizzo:
https://www.nespresso.com/it_it/pages/store-locator#RECYCLING

ivsitalia.com
LEADER NELLA RISTORAZIONE AUTOMATICA

800 162 303 | nespresso@ivsitalia.com

NESPRESSO

EXCLUSIVE
DISTRIBUTOR

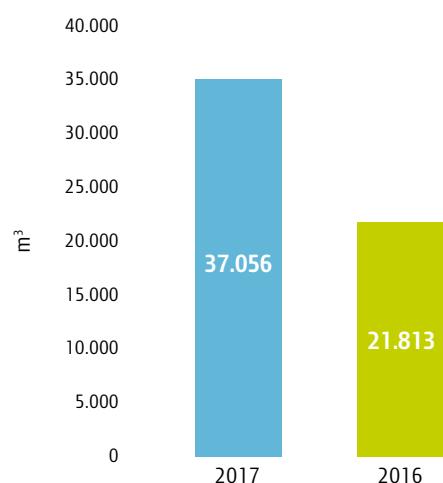
I consumi idrici

Il Gruppo IVS utilizza acqua sia per uso sanitario che per uso industriale, in particolare per il lavaggio e la sanificazione dei distributori automatici per la Divisione Vending¹⁵. Nel corso del 2017, i consumi d'acqua¹⁶ sono stati pari a 37.056 m³.

L'impegno del Gruppo in termini di sensibilizzazione del personale a un utilizzo razionale delle risorse naturali trova riscontro anche per il tema dei consumi idrici, tramite affissione e distribuzione di materiale informativo all'interno delle filiali. Per quanto concerne la modalità di raccolta del dato, in Italia, bimestralmente ogni filiale compila il modulo denominato "Controllo Operativo Visivo" che raccoglie, tra le diverse informazioni, anche le letture dei contatori. I dati delle letture dei consumi idrici e delle fatture vengono raccolti in modo da tenere sotto controllo la gestione dell'acqua e intervenire tempestivamente al sorgere

di eventuali problemi (es. perdite idriche, consumi eccessivi, ecc.). L'acqua viene per la maggior parte prelevata da acquedotto. La restante parte è invece prelevata dal sottosuolo¹⁷. L'attività di raccolta e monitoraggio dei dati, a oggi manuale, in base al progetto di efficientamento, monitoraggio e riduzione dei consumi sopracitato, potrà essere gestita automaticamente attraverso un sistema di telemetria, in grado di offrire un servizio di lettura diretta praticamente in tempo reale. Il grande vantaggio che offre questo tipo di sistema di monitoraggio è insito nella sua garanzia di tempestività: eventuali perdite e/o consumi eccessivi possono essere corretti quasi istantaneamente, senza incorrere in ritardi, evitando in tal modo di causare ingenti danni. Il sistema è già attivo nelle sedi di Seriate e Pedrengo, oggetto di testing del progetto.

Consumi idrici del Gruppo¹⁸



15. Il prelievo idrico totale per la Divisione Coin non risulta particolarmente significativo, in quanto il consumo di acqua da rete idrica non rientra tra i fattori necessari al processo di erogazione del servizio fornito dalla Divisione stessa, ma è strettamente legato a servizi sanitari, pulizie dei locali e fabbisogni personali dei dipendenti.

16. Per quanto concerne la società Coin Service S.p.A. il dato di consumo idrico include la sola filiale di Empoli.

17. Maggiori informazioni sono disponibili nel paragrafo "Gli sforzi di efficientamento del Gruppo".

18. La principale fonte di approvvigionamento per i consumi idrici del Gruppo è l'acquedotto, da cui provengono 31.266 m³ di acqua. La restante parte è prelevata dal sottosuolo, per un ammontare pari a 5.790 m³.

peste
ba
nk







**La responsabilità
verso le persone**



La responsabilità verso le persone per il Gruppo IVS

L'importanza per il Gruppo delle proprie persone è testimoniata in maniera esplicita all'interno del Codice Etico del Gruppo stesso. Questo afferma, infatti, che le risorse umane sono riconosciute quale fattore fondamentale e irrinunciabile per lo sviluppo del Gruppo. La centralità dei propri dipendenti, ai quali il Gruppo espressamente richiede professionalità, dedizione, lealtà, onestà e spirito di collaborazione, è poi garantita anche attraverso la tutela allo sviluppo professionale al fine di accrescere il patrimonio delle competenze. Il riconoscimento di aumenti salariali o altri strumenti incentivanti, nonché l'accesso a ruoli e incarichi superiori sono legati, oltre che alle norme stabilite dalla legge e dal contratto collettivo di lavoro, al merito dei dipendenti, il quale si sostanzia non soltanto attraverso il raggiungimento di obiettivi di performance, ma anche attraverso la capacità di esprimere comportamenti organizzativi improntati ai principi etici del Gruppo. Inoltre, nel Codice Etico si legge che il Gruppo si impegna a non favorire forme di clientelismo e nepotismo e provvede all'assunzione del Personale

esclusivamente sulla base di regolari contratti di lavoro, non tollerando alcuna forma di lavoro irregolare.

Il Gruppo IVS è ben consapevole dell'importanza di trattenere i propri dipendenti chiave. L'attività di business dipende inequivocabilmente anche dai dipendenti, figure chiave con il quale il Gruppo si relaziona e scambia risorse in un'ottica di crescita reciproca. La performance del Gruppo potrebbero avere conseguenze negative se, per qualsiasi motivo, un certo numero di appartenenti al proprio organico dovesse scegliere di abbandonare l'organizzazione. Inoltre, un clima aziendale malsano o un sistema premiante fallace potrebbero essere fonti di malessere generale all'interno dell'organizzazione e causare anche scioperi o misure simili, in grado di provocare un'interruzione dell'attività di business. Per evitare che ciò accada e favorire un ambiente lavorativo stimolante, che agisca sia sul benessere che sulla produttività dei dipendenti, il Gruppo IVS si impegna ad adattarsi costantemente alle legislazioni e alle migliori prassi vigenti nei diversi paesi.



Le relazioni industriali

Il Gruppo IVS è fermamente convinto dell'importanza del dialogo sociale nell'ambito delle prassi lavorative della propria organizzazione. Lo sviluppo di un dialogo costruttivo con il mondo sindacale, basato su valori quali la correttezza e la trasparenza nella gestione dei rapporti con le diverse associazioni sindacali, contribuisce positivamente alla creazione di un clima aziendale sereno e collaborativo, consentendo inoltre al Gruppo di comprendere le esigenze nazionali e internazionali in materia di lavoro.

L'ufficio Risorse Umane si occupa in maniera continua, per il Gruppo IVS, della gestione e sviluppo delle relazioni industriali con le Organizzazioni Sindacali firmatarie dei contratti collettivi nazionali applicati dalle società del Gruppo e delle Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA) che le stesse hanno costituito all'interno del Gruppo stesso. Tali relazioni industriali sono mantenute a diversi livelli: nazionali, regionali, provinciali e territoriali.

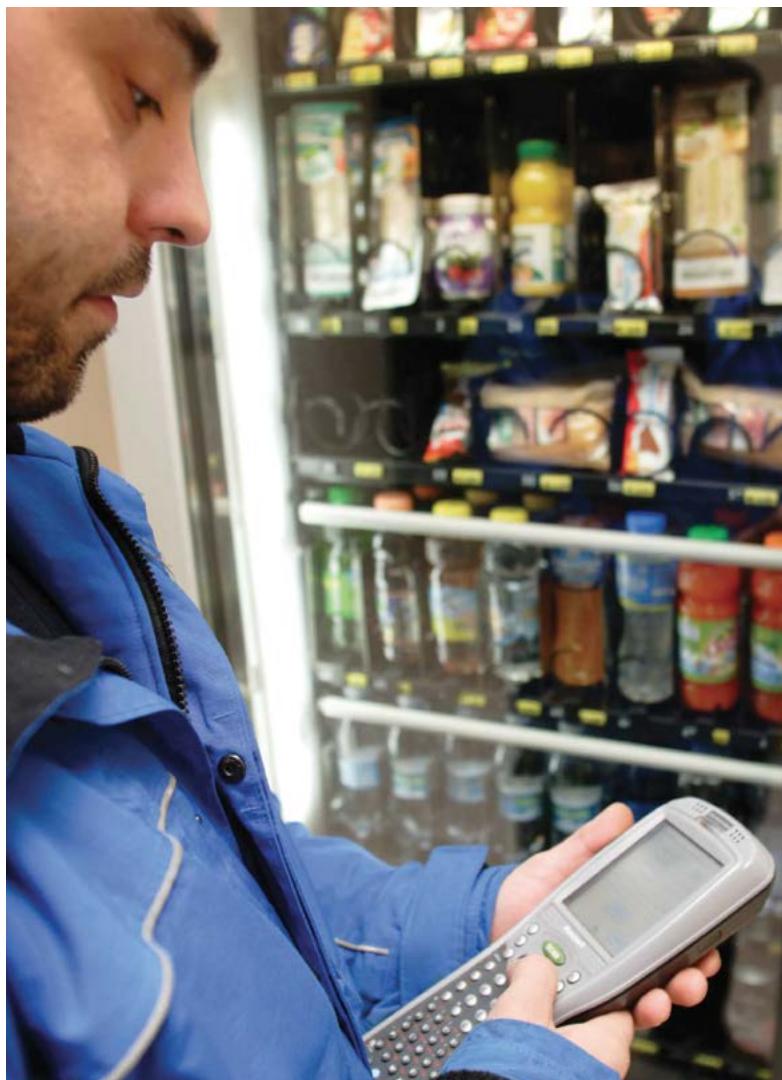
Nello specifico, il Gruppo IVS provvede:

- alla gestione di tutte le attività stragiudiziali con le Organizzazioni Sindacali nazionali, regionali, provinciali e territoriali, anche in maniera diretta con gli uffici vertenze;
- all'applicazione di una contrattazione di II livello (cosiddetto "Premio di produttività");
- al raggiungimento di accordi quadro nazionali, successivamente recepiti a livello territoriale per i sistemi di videosorveglianza e per i dispositivi di geolocalizzazione (GPS);
- alla partecipazione a specifici progetti.

Tra i diversi progetti a cui il Gruppo partecipa in questo ambito spicca il "Laboratorio Cisl Impresa 4.0", ideato per incentivare la riflessione sulle ricadute che i nuovi modelli produttivi hanno sulle condizioni di lavoro, sulle produzioni e sull'occupazione.

La partecipazione ha permesso al Gruppo di fornire il supporto necessario alle Federazioni di Categoria per la costruzione di proposte e iniziative valide nell'ambito dei temi sopra citati.

Inoltre, le RSA sono state coinvolte nella firma degli accordi con i sindacati, in particolare per quanto riguarda gli accordi in tema di installazione dei sistemi di videosorveglianza e quelli di formazione finanziata. Su richiesta delle RSA vengono anche svolte riunioni tra lavoratori e direzioni aziendale al fine di confrontarsi su eventuali problematiche emerse nell'organizzazione del lavoro.



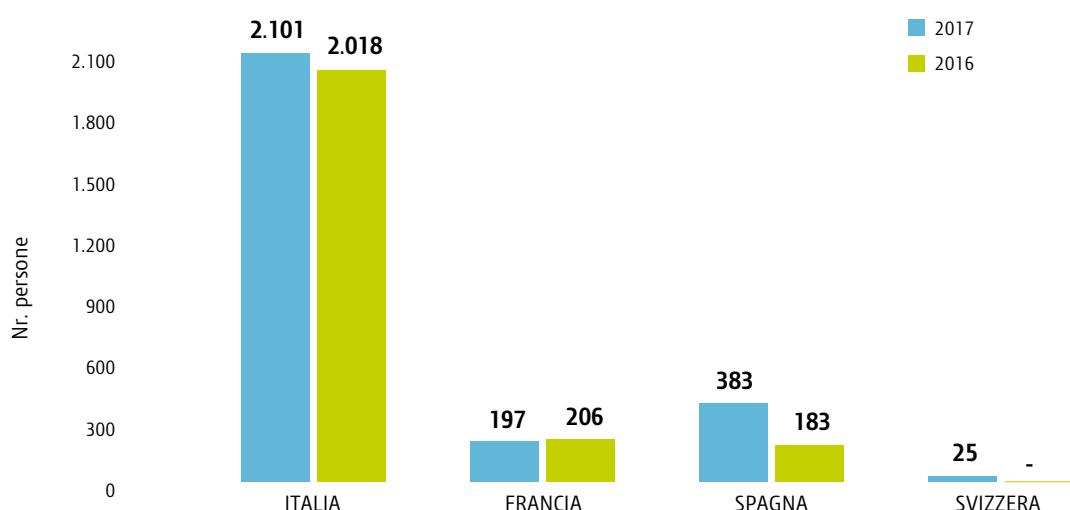
Le nostre persone

Al 31 dicembre 2017 l'organico complessivo del Gruppo IVS risulta composto da 2.706 dipendenti, facendo registrare una crescita del 12,4% rispetto al 2016.

Tale aumento, in linea con la crescita dimensionale del Gruppo, è dovuto principalmente alle

operazioni di acquisizione avvenute nel corso del 2017. Il 77,6% del personale del Gruppo IVS è impiegato in Italia, cuore operativo del Gruppo. A seguire, il 14,2% dell'organico totale è localizzato in Spagna, il 7,3% in Francia e il restante 0,9% in Svizzera.

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per Paese al 31 dicembre



Per quanto concerne la scomposizione dell'organico del Gruppo per categorie professionali, i dirigenti rappresentano lo 0,1% del totale, i quadri l'1,4%, gli impiegati il 24,3% e gli operai il restante 74,2%. Il rifornimento e le relative attività logistiche rappresentano le funzioni interessate dal maggior impiego di risorse, seguite dai tecnici, hardware revamping factories, hardware logistics and management, vendite e finanza.

Il Gruppo considera la collaborazione con le Università un elemento essenziale che permette di garantire l'inserimento di risorse altamente qualificate all'interno del proprio business; pertanto, già da diversi anni sono attive particolari convenzioni con diversi atenei, tra cui l'Università di Bergamo, l'Università di Pisa, l'Università di Como, l'Università La Sapienza (di Roma), l'Università di Bologna e le

Università Luigi Bocconi e Cattolica (di Milano).

Tali collaborazioni hanno portato all'attivazione, a partire dal 2013, di 11 tirocini, sia curriculari che extra-curriculari in ambiti strategici nelle società di IVS Group e IVS Italia S.p.A.. Di questi, sette, pari al 63,6% del totale, sono stati trasformati in assunzioni dirette nell'organico aziendale.

Tali dati dimostrano come il Gruppo creda fermamente nella formazione dei giovani studenti/lavoratori e sia interessato a sviluppare partnership di lungo periodo con le Università.

A testimonianza della fiducia che l'azienda ripone nei confronti del proprio personale e volendo garantire per essi un rapporto lavorativo a lungo termine, il Gruppo IVS privilegia l'offerta di un rapporto di lavoro stabile e duraturo: pertanto, il 91,9% dei dipendenti è assunto con un contratto a tempo indeterminato e l'8,1% con un contratto a tempo determinato.

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per tipologia contrattuale e genere

Nr. persone	Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	2.181	306	2.487	2.011	283	2.294
Tempo determinato	192	27	219	102	11	113
TOTALE	2.373	333	2.706	2.113	294	2.407

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per tipologia contrattuale e Paese

Nr. persone	Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Totale	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Totale
Italia	210	1.891	2.101	109	1.909	2.018
Francia	1	196	197	4	202	206
Spagna	8	375	383	-	183	183
Svizzera	-	25	25	-	-	-
GRUPPO IVS	219	2.487	2.706	113	2.294	2.407

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per categoria professionale e genere

Nr. persone	Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Nr. Totale	% Uomini	% Donne	Nr. Totale	% Uomini	% Donne
Dirigenti	3	100,0	0,0	3	100,0	0,0
Quadri	38	92,1	7,9	32	93,75	6,25
Impiegati	657	58,9	41,1	575	55,8	44,2
Operai	2.008	97,0	3,0	1.797	97,9	2,1
TOTALE	2.706	87,7	12,3	2.407	87,8	12,2

Turnover

Il Gruppo IVS ha dimostrato il proprio impegno nella generazione di occupazione di valore, avvalendosi di un processo di selezione del personale che si svolge nel pieno rispetto della personalità e della dignità dell'individuo, così come citato nel Codice Etico.

Nel corso del 2017 sono state effettuate un totale di 441 nuove assunzioni, mentre le cessazioni ammontato a un totale di 365. **Il tasso di turnover in entrata¹⁹ del Gruppo IVS è stato pari al 16,3%, in aumento di 0,4 punti percentuali rispetto al 2016.**

La quota di assunzioni più cospicua è quella relativa ai

dipendenti di genere maschile con età compresa tra i 30 e i 50 anni e ammonta al 48,5% del totale.

La Svizzera rappresenta il paese con il tasso di turnover in entrata più elevato (64,0%), seguito dalla Francia (31,0%), dall'Italia (15,8%) e infine dalla Spagna (8,6%). Il tasso di turnover in uscita²⁰ del Gruppo IVS è stato pari al 13,5%, in aumento di 2,5 punti percentuali rispetto al 2016, ma comunque più basso rispetto a quello in entrata. In particolare, il tasso di turnover in Italia è stato pari all'11,8%, in Francia al 35,5%, in Spagna al 10,2% e in Svizzera al 32,0%.

Numero e tasso di turnover in entrata e uscita per genere, fascia d'età e paese del Gruppo

2017	Turnover in entrata				Turnover in uscita			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso	Uomini	Donne	Totale	Tasso
GRUPPO IVS								
< 30 anni	154	9	163	46,7%	115	6	121	34,7%
30 - 50 anni	214	41	255	13,4%	184	22	206	10,9%
> 50 anni	20	3	23	5,0%	33	5	38	8,2%
TOTALE	388	53	441	16,3%	332	33	365	13,5%
TASSO	16,4%	15,9%	16,3%		14,0%	9,9%	13,5%	
ITALIA								
< 30 anni	110	7	117	41,9%	67	4	71	25,4%
30 - 50 anni	162	33	195	13,1%	132	16	148	9,9%
> 50 anni	16	3	19	5,7%	24	5	29	8,8%
TOTALE	288	43	331	15,8%	223	25	248	11,8%
TASSO	15,7%	16,4%	15,8%		12,1%	9,5%	11,8%	
FRANCIA								
< 30 anni	28	2	30	96,8%	32	1	33	106,5%
30 - 50 anni	28	3	31	26,3%	31	4	35	29,7%
> 50 anni	-	-	-	0,0%	2	-	2	4,2%
TOTALE	56	5	61	31,0%	65	5	70	35,5%
TASSO	33,9%	15,6%	31,0%		39,4%	15,6%	35,5%	
SPAGNA								
< 30 anni	13	-	13	37,1%	13	1	14	40,0%
30 - 50 anni	16	3	19	6,9%	19	1	20	7,3%
> 50 anni	1	-	1	1,4%	5	-	5	6,8%
TOTALE	30	3	33	8,6%	37	2	39	10,2%
TASSO	8,6%	8,3%	8,6%		10,7%	5,6%	10,2%	
SVIZZERA								
< 30 anni	3	-	3	75,0%	3	-	3	75,0%
30 - 50 anni	8	2	10	76,9%	2	1	3	23,1%
> 50 anni	3	-	3	37,5%	2	-	2	25,0%
TOTALE	14	2	16	64,0%	7	1	8	32,0%
TASSO	63,6%	66,7%	64,0%		31,8%	33,3%	32,0%	

19. Il tasso di turnover in entrata viene calcolato dividendo il numero delle assunzioni registrate nel corso del 2017 per il numero totale dei lavoratori per genere ed età al 31.12.2017.

20. Il tasso di turnover in uscita viene calcolato dividendo il numero di cessazioni registrate nel corso del 2017 per il numero totale di lavoratori per genere ed età al 31.12.2017.

Numero e tasso di turnover in entrata e uscita per genere, fascia d'età e paese del Gruppo

2016	Turnover in entrata				Turnover in uscita			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso	Uomini	Donne	Totale	Tasso
GRUPPO IVS								
< 30 anni	122	9	131	40,6%	75	1	76	23,5%
30 - 50 anni	210	18	228	13,4%	132	17	149	8,8%
> 50 anni	18	5	23	6,0%	34	6	40	10,4%
TOTALE	350	32	382	15,9%	241	24	265	11,0%
TASSO	16,6%	10,9%	15,9%		11,4%	8,2%	11,0%	
ITALIA								
< 30 anni	95	9	104	39,1%	46	1	47	17,7%
30 - 50 anni	171	14	185	12,9%	98	12	110	7,6%
> 50 anni	13	4	17	5,4%	26	5	31	9,9%
TOTALE	279	27	306	15,2%	170	18	188	9,3%
TASSO	15,7%	11,0%	15,2%		9,6%	7,3%	9,3%	
FRANCIA								
< 30 anni	26	-	26	63,4%	23	-	23	56,1%
30 - 50 anni	29	4	33	26,8%	23	1	24	19,5%
> 50 anni	5	-	5	11,9%	5	1	6	14,3%
TOTALE	60	4	64	31,1%	51	2	53	25,7%
TASSO	34,5%	12,5%	31,1%		29,3%	6,3%	25,7%	
SPAGNA								
< 30 anni	1	-	1	6,3%	6	-	6	37,5%
30 - 50 anni	10	-	10	7,2%	11	4	15	10,9%
> 50 anni	-	1	1	3,4%	3	-	3	10,3%
TOTALE	11	1	12	6,6%	20	4	24	13,1%
TASSO	6,6%	6,3%	6,6%		12,0%	25,0%	13,1%	



Diversità e pari opportunità

Nell'ambito della gestione delle proprie risorse, il Gruppo IVS riconosce l'importanza del ruolo della diversità quale elemento imprescindibile per garantire un'ambiente equilibrato, competitivo e socialmente coeso. Pertanto il Gruppo ha intrapreso un percorso virtuoso con la finalità di garantire un ambiente di lavoro che elimini qualsiasi forma di discriminazione basata sul sesso, sulla religione, sulla nazionalità, sulle opinioni personali e politiche, sull'età, sulla salute e sulle condizioni economiche dei propri interlocutori, assicurando le pari opportunità a tutti i propri dipendenti, valorizzando il potenziale e le competenze individuali, così come citato nel Codice Etico.

In particolar modo, il Gruppo crede fermamente nell'apporto, decisivo, della professionalità femminile.

Nel Gruppo IVS, la presenza del personale donna è considerata non una mera rispondenza alle normative, ma una risorsa irrinunciabile, senza la quale lo sviluppo in termini di struttura e qualità della vita in azienda non sarebbe stato possibile. Al 31 dicembre 2017, il 12,3% dei dipendenti del Gruppo è donna.

In controtendenza rispetto al settore, nel Gruppo IVS le donne rivestono un'alta percentuale rispetto al totale – senza considerare le mansioni storicamente e culturalmente più inclini alle attitudini femminili – dei ruoli più usualmente maschili: si contano infatti in numeri cospicui Responsabili Operative di Filiale, Responsabili di Funzione, Addette al Rifornimento dei distributori automatici, Commerciali di Sviluppo, Addette alle mansioni Bar.

Distribuzione del personale del Gruppo per genere e Paese

	Al 31 dicembre 2017		Al 31 dicembre 2016	
	% Uomini	% Donne	% Uomini	% Donne
ITALIA	87,5	12,5	87,8	12,2
FRANCIA	83,8	16,2	84,5	15,5
SPAGNA	90,6	9,4	91,3	8,7
SVIZZERA	88,0	12,0	/	/
GRUPPO IVS	87,7	12,3	87,8	12,2

La popolazione aziendale del Gruppo IVS risulta maggiormente composta da lavoratori con età compresa tra i 30 e i 50 anni (70,1%), seguita dai dipendenti con età superiore ai 50 anni (17,0%) e infine da persone con età inferiore ai 30 anni (12,9%).

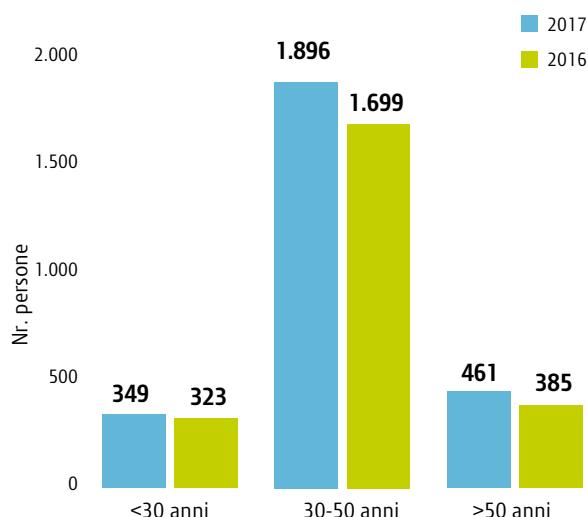




Distribuzione del personale del Gruppo per categoria professionale e fascia d'età

	Al 31 dicembre 2017				Al 31 dicembre 2016			
	Nr. Totale	% < 30 anni	% 30-50 anni	% > 50 anni	Nr. Totale	% < 30 anni	% 30-50 anni	% > 50 anni
Dirigenti	3	0,0	66,7	33,3	3	0,0	66,7	33,3
Quadri	38	2,6	68,5	28,9	32	0,0	68,75	31,25
Impiegati	657	6,7	70,6	22,7	575	6,9	72,2	20,9
Operai	2.008	15,1	69,9	15,0	1.797	15,8	70,1	14,1
TOTALE	2.706	12,9	70,1	17,0	2.407	13,4	70,6	16,0

Distribuzione del personale del Gruppo per fascia d'età



Il Gruppo IVS pone grande attenzione al tema delicato delle categorie protette, riconoscendo l'importanza che il Gruppo può rivestire nella valorizzazione di una risorsa con esigenze 'speciali'. In molti casi, infatti, il lavoro per una persona disabile rappresenta un perno fondamentale dell'integrazione sociale. Per questo motivo, il Gruppo continua a impegnarsi per favorire l'inserimento di persone appartenenti a categorie protette all'interno del proprio organico. A dimostrazione di questo impegno, che da sempre contraddistingue l'organizzazione, nel 2015 IVS Italia S.p.A. ha ottenuto per le proprie aziende localizzate in Emilia Romagna il logo "Azienda Solidale 2015", rilasciato dall'A.I.L.E.S.,



associazione per l'inclusione lavorativa e sociale delle persone svantaggiate. Il logo è un prestigioso connotato di eticità aziendale, che viene conferito alle aziende profit distinte per buone prassi di responsabilità sociale applicata all'inclusione lavorativa di persone disabili o in situazione di disagio. IVS Italia S.p.A. ha soddisfatto tutti i 10 requisiti stabiliti dai Comitati Tecnico, Scientifico e Politico-Istituzionale dell'A.I.L.E.S: dagli inserimenti lavorativi attuati in favore di disabili/persone svantaggiate documentabili, alla disponibilità di

tutor aziendali a supporto delle persone bisognose inserite in azienda; dalla possibilità di lavoro in coppia e sostegno di gruppo, alla fornitura di supporto all'apprendimento da parte di formatori professionali; dall'eliminazione di barriere architettoniche, infine, alla definizione di condizioni occupazionali non precarie e dignitose dal punto di vista retributivo.

Al 31 dicembre 2017, l'organico complessivo conta 133 dipendenti appartenenti a categorie protette, in aumento di 17 unità rispetto al 2016.

Percentuale dei collaboratori appartenenti a fasce protette per categoria professionale

	Al 31 dicembre 2017		Al 31 dicembre 2016	
	Nr. Totale	% categorie protette	Nr. Totale	% categorie protette
Dirigenti	3	0,0	3	0,0
Quadri	38	2,6	32	3,1
Impiegati	657	5,8	575	6,8
Operai	2.008	5,0	1.797	4,2
TOTALE	2.706	5,1	2.407	4,8

La formazione e valutazione del personale

Nel mercato della Distribuzione Automatica la formazione del personale riveste un ruolo strategico per stare al passo con i frequenti cambiamenti normativi, tecnologici e culturali. I numerosi incontri di aggiornamento organizzati dal Gruppo IVS rappresentano un importante stimolo alla crescita del know-how e un'occasione per consolidare il gruppo di lavoro, favorire lo scambio di esperienze e conoscenze e sviluppare proficui scambi professionali. Un team di lavoro preparato e costantemente aggiornato ottimizza il servizio, garantisce un'offerta ampia e selezionata, assicura assistenza e consulenza sempre di alto livello; inoltre, un team di risorse che non viene formato rischia di intraprendere un percorso di obsolescenza, al pari di un qualsiasi prodotto del

mercato; per queste ragioni il Gruppo IVS dedica importanti investimenti alla formazione delle proprie risorse umane, con una preparazione continua che coinvolge tutte le professionalità del Gruppo. A testimonianza di tale impegno, a fine 2016 l'ufficio Qualità, Igiene e Sicurezza di IVS Italia S.p.A. ha elaborato un **Piano Formativo Annuale che è stato attivato nel corso del 2017**. Tale piano è stato definito identificando per ogni dipendente, in base alla categoria professionale e alla società di appartenenza, sia i fabbisogni formativi aziendali in termini di obbligatorietà (es. formazione sulla salute e sicurezza, formazione per i neo-assunti, etc.), che in termini di specifiche esigenze tecniche. La tabella che segue riassume le principali tematiche formative:

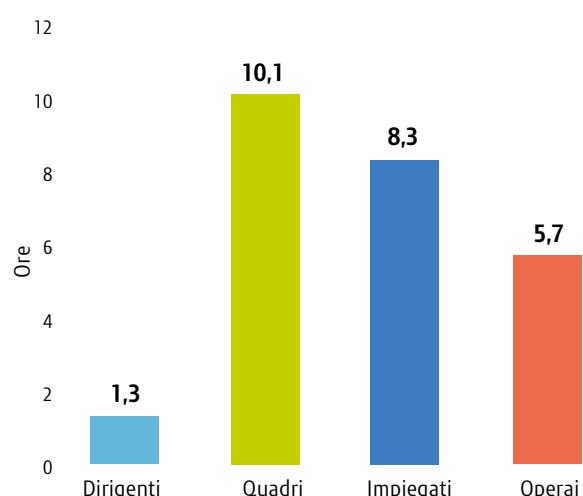


Inoltre, nel corso dell'esercizio 2017, sono stati svolti corsi di formazione ad hoc rivolti ai responsabili d'area delle Società di IVS Italia S.p.A. con un focus sugli aggiornamenti del Modello Organizzativo 231/01 e sul Codice Etico. I corsi di formazione sono risultati fondamentali dato l'ampliamento del perimetro dei reati nel quale un'azienda può ricadere, l'adozione di un nuovo Codice Antitrust e la nuova procedura ai fini della gestione delle gare di appalto a cui alcune Società del Gruppo concorrono, strettamente collegate ai rischi di reati di corruzione.

Nel corso del 2017 sono state erogate 17.253 ore di formazione, principalmente tramite sessioni formative in aula somministrate direttamente da personale altamente qualificato o società esterne, registrando una media di circa 6,4 ore pro-capite per la forza lavoro maschile e 6,5 ore pro-capite per la forza lavoro femminile, per una media complessiva di circa 6,4 ore pro-capite. Le ore di formazione hanno interessato diverse aree tematiche, definite sulla base delle esigenze delle singole categorie professionali. Il personale tecnico, ad esempio, è in formazione continua, nelle varie sedi sul

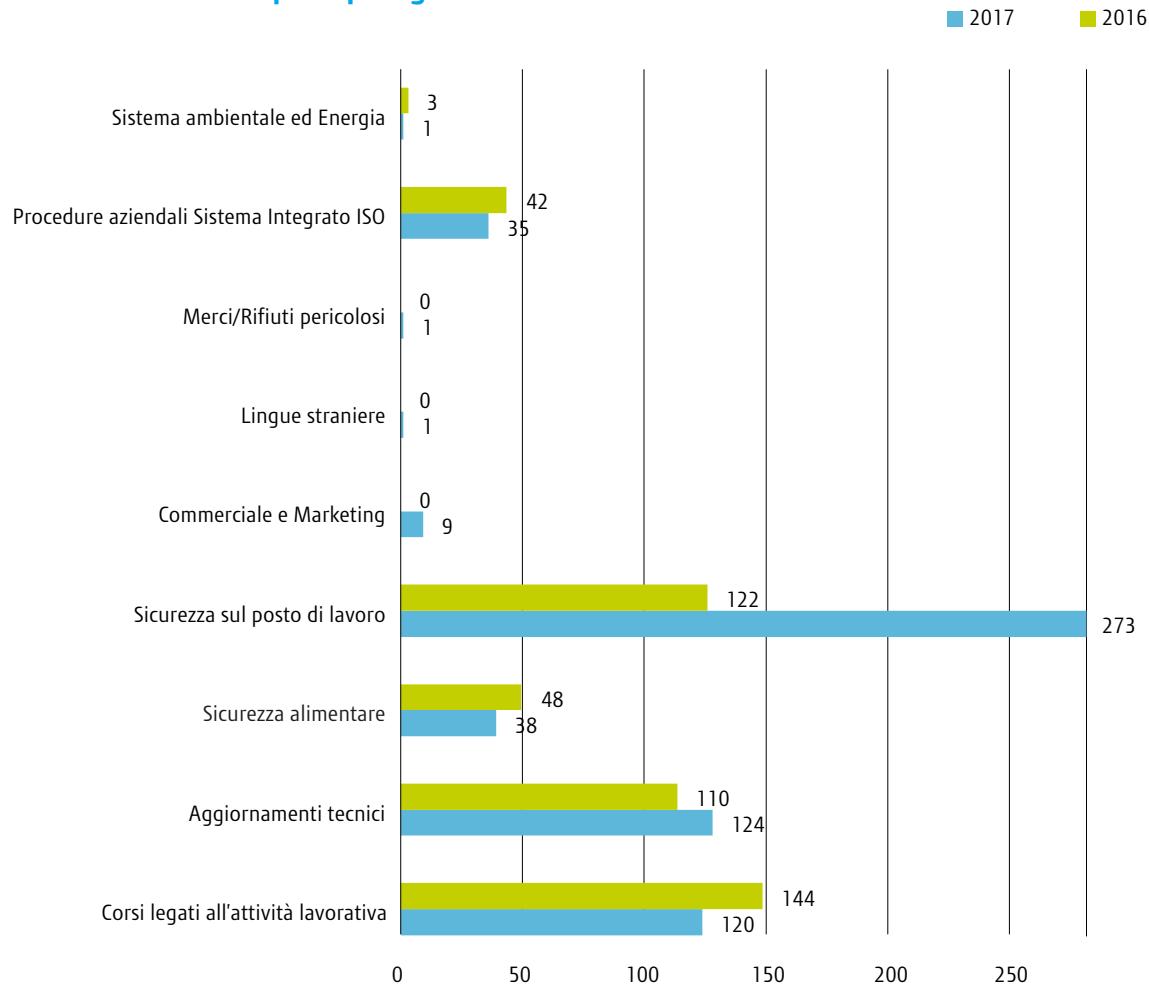
territorio, in merito di igiene e sicurezza (HACCP), informatica ed elettronica applicate ai distributori automatici, aggiornamento delle case costruttrici e delle gettoniere, depurazione e trattamento acque, sanificazione e manutenzioni preventive. Alla Forza Vendita sono riservati frequenti aggiornamenti sulle tecniche relazionali, tecniche di vendita e analisi dei report statistici sulla clientela.

Ore medie di formazione del Gruppo per categoria professionale e genere nel 2017



Ore medie	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1,3	0	1,3	5,3	-	5,3
Quadri	8,2	32,5	10,1	10,8	12,0	10,9
Impiegati	9,0	7,1	8,3	8,2	4,5	6,5
Operai	5,8	2,4	5,7	4,4	1,2	4,3
TOTALE	6,4	6,5	6,4	5,0	4,1	4,9

Numero di corsi tenuti per tipologia²¹



Al fine di accrescere la motivazione professionale e lo sviluppo interno delle proprie categorie manageriali, IVS Italia S.p.A. è dotata di un processo di valutazione del personale basato sulla misurazione delle performance in base ai risultati raggiunti durante l'anno. Tale sistema di valutazione delle performance (Management By Objectives) ha come intento la realizzazione di un miglior allineamento tra gli obiettivi e le strategie aziendali e la prestazione di responsabili e manager tramite un sistema di incentivazione. Il processo di valutazione viene strutturato attraverso incontri diretti tra l'individuo e il responsabile superiore, in modo da:

- a) promuovere tra Responsabile e Collaboratore l'abitudine a un riscontro chiaro e realistico sui risultati professionali;
- b) rendere i Collaboratori consapevoli della propria valutazione professionale in modo da "indirizzare" il proprio comportamento verso le aspettative e le richieste dell'Azienda;
- c) porre le basi per un continuo miglioramento.

La Valutazione delle Prestazioni è puramente oggettiva e, pertanto, il Gruppo IVS ritiene fondamentale omogeneizzare quanto più possibile i criteri di valutazione a livello dell'intero sistema e del Gruppo.

²¹. La categoria "Corsi legati all'attività lavorativa" include anche i corsi svolti in tema di Anti-trust e Modello 231/01.

I fattori di valutazione devono essere stabiliti a livello aziendale, conosciuti e comuni al valutatore e al valutato. La Valutazione è basata su elementi oggettivi (comportamenti osservabili) derivanti dalle attività svolte dal valutato in relazione a quanto richiesto nel ruolo ricoperto. Inoltre essa deve riguardare tutti gli aspetti fondamentali dell'attività professionale del valutato (tenendo conto dell'Area Organizzativa di appartenenza).

Tra i principali criteri aziendali considerati per la valutazione delle prestazioni si trovano: competenza, professionalità, iniziativa, pensiero strategico, ordine ed efficienza, comunicazione e capacità manageriali.

A partire dal 2015, inoltre, il Gruppo IVS ha sottoscritto un accordo con i sindacati per l'istituzione di un "Premio di produttività", con l'obiettivo di diffondere in tutte le filiali italiane del Gruppo la cultura del servizio e della qualità, nonché di fornire a tutto il personale addetto al caricamento dei distributori automatici del canale tradizionale (ARD) un incentivo legato alle performance raggiunte nella propria attività, tali da soddisfare e fidelizzare il cliente. L'accordo con i sindacati ha permesso anche di ridurre la pressione fiscale sul premio, garantendo al dipendente, in tal modo, di ottenere premi netti superiori. Visti i risultati positivi dei primi anni di sperimentazione, il Gruppo è intenzionato a promuovere tale sistema premiante anche negli anni a venire.

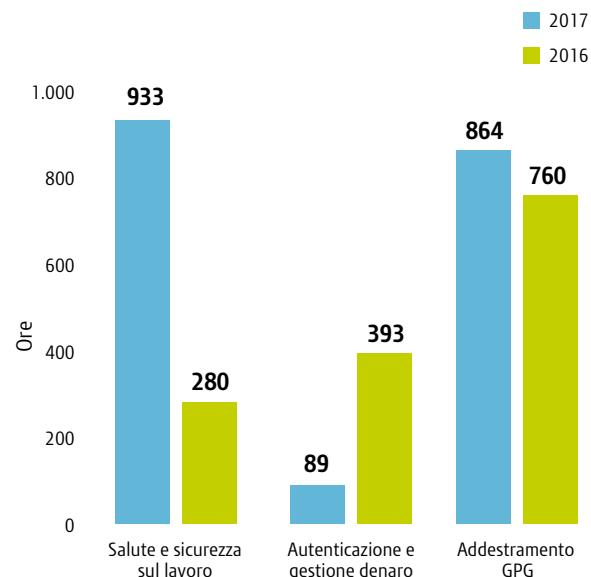
FORMAZIONE PER LA DIVISIONE COIN SERVICE

Data la specificità del Business, oltre alla consueta formazione comune alla Divisione Vending, la Coin Service dedica particolare attenzione alle seguenti categorie formative:

- **Salute e sicurezza sul lavoro:** include la formazione in materia di sicurezza, primo soccorso e antincendio.
- **Autenticazione e gestione del denaro:** riguarda la formazione per la corretta autenticazione delle monete metalliche in euro dedicata ai responsabili e agli operatori di sala conta.
- **Addestramento GPG:** con riferimento al D.M. 1 dicembre 2010, n. 269 che obbliga a una preparazione teorica e all'addestramento delle Guardie Giurate prima della loro immissione in servizi operativi, la società Coin Service eroga annualmente corsi di addestramento destinati al personale adibito a incarichi di Security (es. antitaccheggio negozi, portierato, ecc.) e come Guardie Particolari Giurate, e addetti alla vigilanza.

Nel corso del 2017 sono state erogate un totale di 1.886 ore di formazione (registrando un notevole aumento, pari al 31,7%, rispetto al 2016) che hanno visto il coinvolgimento di 248 persone.

Ore di formazione per la Divisione
Coin Service per tipologia



break .com



La qualità della vita aziendale

L'attenzione che il Gruppo IVS presta nella fornitura di servizi di qualità per i propri clienti, nel tentativo di incrementare il loro livello di welfare, trova un'applicazione speculare nei rapporti che il Gruppo instaura con i propri dipendenti e i propri collaboratori, in linea con il trend moderno.

Nel 2017 il Gruppo IVS ha promosso una serie di misure e iniziative di welfare aziendale allo scopo

di conciliare l'impegno lavorativo dei dipendenti con la loro vita privata nonché di migliorare il clima interno del Gruppo. In primis, il Gruppo IVS promuove l'introduzione di tipologie contrattuali diverse da quella full-time. Al 31 dicembre 2017, una quota significativa del personale del Gruppo IVS ha usufruito del contratto part-time, specialmente tra il personale femminile (per un totale di 105 donne).

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per tipologia contrattuale e genere

Nr. persone	Al 31 dicembre 2017			Al 31 dicembre 2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	2.345	228	2.573	2.093	211	2.304
Part-time	28	105	133	20	83	103
TOTALE	2.373	333	2.706	2.113	294	2.407



Diversi sono i benefit offerti al personale, i quali sono adattati alle legislazioni e alle prassi vigenti nei diversi paesi. In Italia, degna di nota è l'adesione di IVS Group S.A., IVS Italia S.p.A. e S. Italia al **progetto WHP (Work, Health, Promotion)** "Aziende che Promuovono Salute - Rete WHP Lombardia", che si fonda sui principi della "Promozione della Salute negli ambienti di lavoro" e ha l'obiettivo prioritario di promuovere cambiamenti organizzativi dei luoghi di lavoro al fine di renderli favorevoli all'adozione consapevole di stili di vita salutari per la prevenzione delle malattie croniche.

La Rete WHP Lombardia è membro dell'*European Network for Workplace Health Promotion* (ENWHP), la Rete Europea per la Promozione della Salute nei luoghi di lavoro; l'adesione al Programma lombardo permette di acquisire un riconoscimento annuale come "Luogo di lavoro che Promuove Salute – Rete ENWHP" alle Aziende che si impegnano a mettere in atto azioni efficaci e sostenibili su alcune tematiche prioritarie in associazione a interventi raccomandati per il benessere aziendale e lo sviluppo sostenibile. Il progetto WHP prevede lo sviluppo di attività individuate come «buone pratiche» suddivise in sei aree tematiche:

1. Promozione di un'alimentazione corretta
2. Contrasto al fumo di tabacco
3. Promozione dell'attività fisica
4. Sicurezza stradale e mobilità sostenibile
5. Contrasto alle dipendenze
6. Benessere e conciliazione vita-lavoro

Sin dal 2013, IVS Italia ha aderito al progetto ENWHP e anche quest'anno, per la quarta volta consecutiva, è stata riconosciuta e premiata con l'accreditamento alla rete WHP (Workplace Health

Promotion). Tale accreditamento riconferma dunque il grande impegno dell'azienda nella promozione della salute sul posto del lavoro. Il 15 dicembre 2017 si è tenuta la cerimonia di premiazione, la quale ha visto ben 90 aziende del territorio essere riconosciute per il loro impegno su questo fronte.



Nel corso del 2017, l'azienda ha raggiunto risultati significativi in tutte le sei aree tematiche del progetto attraverso una serie di attività qui di seguito riepilogate:

1. Promozione di un'alimentazione protettiva –
l'azienda ha proseguito l'attività iniziata nel 2015 di fornitura nei distributori automatici di prodotti che rispondono al tema della sana alimentazione, come ad esempio di frutta fresca nelle aree break, con relativa affissione di diversi manifesti illustrativi, tra cui quelli raffiguranti la piramide alimentare;





2. Contrasto al fumo di tabacco – le «aree di fumo» presenti in azienda sono state convertite o integrate alle aree break esistenti in linea con l'obiettivo della loro definitiva eliminazione. Inoltre, sono state realizzate campagne informative con l'obiettivo di rendere le persone più consapevoli dei danni causati dal fumo alla salute, attraverso brochure allegate alla busta paga e veicolate attraverso i monitor aziendali;

3. Promozione dell'attività fisica

– è proseguita la collaborazione con Sportpiù, azienda legata al progetto WHP certificata da ASL e Confindustria di Bergamo. Sono stati consegnati dei contapassi ai dipendenti, in accordo con la campagna informativa "Mantieniti in forma" promossa attraverso brochure e manifesti. Inoltre, sono stati organizzati eventi sportivi, quali la gita aziendale e il torneo di pallavolo interaziendale, al quale hanno preso parte anche altre importanti aziende del territorio;

4. Sicurezza stradale e mobilità sostenibile

– sono proseguiti le attività di erogazione dei corsi di formazione di guida sicura per gli operatori all'interno di un autodromo con informative sugli automezzi e gestione degli stessi;



"YOUR BEST TREKKING", LA GITA AZIENDALE

Forte dell'accreditamento "Azienda Family Friend" di cui può fregiarsi da anni, IVS Italia S.p.A. ha promosso "Your Best Trekking", un'altra iniziativa parte che rientra a pieno titolo nell'ambito della politica aziendale di conciliazione Vita - Lavoro, in grado di contribuire alla costruzione di un clima di lavoro confortevole tra i colleghi e le rispettive famiglie.

L'iniziativa è consistita in una gita fuori porta lungo il sentiero "Flaminia Militare", organizzata per i dipendenti e le loro famiglie nella giornata del 23 settembre 2017. Le quattro ore di camminata sull'appennino tra Emilia e Toscana, il pranzo al sacco all'aria aperta e, infine, la cena tipica della cucina toscana sono stati un ottimo pretesto per i dipendenti per condividere del tempo al di fuori dell'ambiente lavorativo e diventare una squadra di lavoro sempre più affiatata.

5. Contrasto alle dipendenze – sono proseguiti le attività di erogazioni corsi di formazione in tema di dipendenze da droghe, alcool e gioco; inoltre sono stati somministrati dei questionari di valutazione da parte del medico competente con un punteggio nella cartella del dipendente e una relativa relazione sanitaria. È stata promossa una campagna informativa alla stregua di quanto visto per il contrasto al fumo di tabacco;

6. Benessere e conciliazione vita-lavoro – l'azienda continua ad adoperarsi per stipulare alcune convenzioni con enti, strutture, centri e pubblici esercizi che consentano di ottenere una serie di offerte promozionali per i propri dipendenti e familiari. In particolare, a livello nazionale sono previsti sconti per l'acquisto di veicoli, per diverse polizze assicurative, per alcuni parcheggi aeroportuali low-cost nel Nord Italia e per biglietti ferroviari. A livello locale, invece, le iniziative hanno coinvolto pubblici esercizi come convenzioni con palestre, piscine e negozi di abbigliamento e scarpe. Come anticipato in precedenza, altre iniziative che hanno contribuito a creare un clima di benessere tra i dipendenti sono state la gita aziendale e cene aziendali. L'attenzione al dipendente ha avuto riscontro positivo anche grazie alla raccolta dei loro suggerimenti all'interno delle cassette "Your best opinion", mentre tra gli strumenti di welfare più classici si contano diversi benefit aziendali, come gli sconti sulla retta degli asili nido.

Infine, ad alcuni dipendenti del Gruppo IVS viene garantita la possibilità di utilizzare l'auto aziendale, di aderire al Fondo EST nonché di usufruire dei ticket *restaurant* giornalieri. In Francia, il Gruppo premia i suoi fornitori sulla base della performance dei loro servizi con un bonus. Inoltre, IVS Francia contribuisce al welfare dei propri dipendenti attraverso varie

**your
best
partner**

AZ **Viaggi**

NUOVA CONVENZIONE con sconti per tutti i dipendenti!

AZ Viaggi vi offre oggi la possibilità di partire con **sconti fino al 10%**. La convenzione prevede che su tutti i pacchetti con voli I.T.C. pubblicati sui cataloghi Alpitour, Villaggio Brav e Francorosso siano previsti:

- Sconto del 10%** sulle quote pubblicate da catalogo, consultabili anche sui siti alpitour.it, villaggiobravo.it, francorosso.it e karambola.it
- Sconto del 10%** sulle quote dei soli servizi a terra e pacchetti con voli di linea pubblicati da catalogo, consultabili anche sui siti alpitour.it, villaggiobravo.it, francorosso.it
- Sconto del 5%** sui prodotti Viaggidea, quote pubblicate da catalogo, consultabili anche sul sito viaggidea.it
- Sconto del 5%** sulle prenotazioni effettuate con la promozione LAST (offerte ultime disponibilità)

Per ottenere usufruire di questa opportunità solamente contattando AZ Viaggi ai seguenti riferimenti:

- Email dedicata: convenzione@azviaggi.net
- Telefono: 035-0400260
- Fax: 035-0400261
- Direttamente in agenzia a: Bergamo, via per Curnasco 72, presso concessionaria AZ Veicoli

IVSitalia.com
LEADER NELLA RISTORAZIONE AUTOMATICA

**yourbest
grigliata**

QUESTA VOLTA A SERIATE!

VENERDÌ 30 GIUGNO 2017

Ci incontreremo tutti
nella filiale di Seriate
dalle ore 19:00
per una fantastica grigliata!

Se vuoi essere dei nostri
comunica la tua adesione entro il
21 Giugno a Marcella Paravisi

IVSitalia.com
LEADER NELLA RISTORAZIONE AUTOMATICA



iniziative, come attraverso la distribuzione di certificati regalo ai dipendenti a Natale. In maniera analoga, i dipendenti a tempo pieno possono godere della previdenza in caso di inabilità o invalidità e dell'assicurazione sanitaria obbligatoria. L'impegno di IVS Italia S.p.A. continua a rinnovarsi, con un

occhio già proiettato verso il futuro: sono infatti in fase di valutazione ulteriori iniziative per il continuo miglioramento del welfare aziendale che permetteranno di personalizzare maggiormente l'offerta.

I VISPI SORRISI, L'ASILO NIDO AZIENDALE

"Un'azienda che pensa al proprio futuro non può che pensare anche al futuro dei propri collaboratori, e quale modo migliore se non aiutare le famiglie a crescere i propri figli?".

Forte di questa convinzione, IVS Italia S.p.A. ha creato nell'ottobre 2011 un asilo nido aziendale all'interno della propria sede a Seriate: I Vispi Sorrisi. Tale iniziativa è stata fortemente voluta dalla Direzione Aziendale per migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti offrendo loro un supporto considerevole della gestione quotidiana della prole. Nel biennio 2011-2012 la Società ha investito circa 187 mila Euro per l'apertura dell'Asilo.

Nel 2017 l'asilo nido interaziendale ha raggiunto per la prima volta il numero completo di iscrizioni: 20 bambini, tra cui 7 figli di dipendenti di IVS Italia S.p.A.. L'azienda provvede ad aiutare i dipendenti che iscrivono i loro figli all'asilo I Vispi Sorrisi pagando circa metà della retta.



**your
best
opinion**

ivs group



**your
best
opinion**



*Scrivi la tua **opinione, idea o suggerimento**
su qualsiasi argomento relativo all'Azienda.*

*Il comitato Whp, sottoporrà regolarmente
tutte le cartoline a analisi dell'ufficio
competente.*

LA TUA OPINIONE, CONTA!

Comitato whp di IVS Group



ivs group

Il Gruppo IVS promuove altresì diverse iniziative mirate a un maggior coinvolgimento del personale attraverso momenti di comunicazione tra azienda e collaboratore. Tra esse si cita la "Your best

opinion", un modo per IVS Italia S.p.A. di ascoltare le voci e i suggerimenti dei propri collaboratori in maniera anonima fornendo in un secondo momento dei feedback e delle soluzioni ottimali.

CORSI DI GUIDA SICURA

All'interno del programma di formazione erogato dal Gruppo IVS, una particolare attenzione va dedicata al progetto formativo "Guida sicura", che rientra nei piani formativi finanziati con proprie risorse e presenti sul conto formativo aziendale presso Fondimpresa.

Il progetto si prefigge l'obiettivo di educare il personale maggiormente impiegato alla guida di automezzi per servizi di rifornimento o manutenzione a una forma di guida "difensiva".



Le esercitazioni tipiche di questa particolare attività di formazione vanno oltre la semplice padronanza delle regole della strada e mirano allo sviluppo di una percezione del rischio e della cultura della prevenzione, al miglioramento della gestione delle situazioni di emergenza in strada e al corretto uso dei sistemi di sicurezza di cui sono dotati i veicoli. I rischi che derivano dalla guida dell'autoveicolo aziendale fanno parte di quelli collegati al lavoro: il D.Lgs. 81/2008 prevede che tali rischi vengano ridotti quanto più possibile e portati a conoscenza dei lavoratori attraverso un'adeguata formazione e informazione. È evidente che non si possa escludere in maniera assoluta il rischio durante la guida dell'autoveicolo allorché lo svolgimento di una funzione aziendale richieda un notevole ricorso a questo strumento, ma l'attività formativa/pratica di un corso di guida sicura si pone come servizio atto a migliorare la formazione e l'informazione di questo particolare rischio lavorativo, rientrando nel "grado di evoluzione della tecnica della prevenzione".

Il corso di formazione è stato erogato anche nel 2017, per il terzo anno consecutivo, da IVS Italia S.p.A. attraverso sessioni formative presso gli Autodromi di Vallelunga e Lainate di ACI, destinati alle risorse che guidano un automezzo aziendale. A oggi si contano 9 sessioni formative, a cui hanno partecipato circa 620 dipendenti.



La salute e la sicurezza dei dipendenti

Il Gruppo IVS considera la tutela della salute e la sicurezza sul lavoro un dovere irrinunciabile, un impegno continuo e una componente costante della propria missione. Forte di questa convinzione, all'interno della "Dichiarazione della Politica aziendale Integrata" il Gruppo ha definito degli obiettivi specifici da perseguire in materia di salute e prevenzione degli infortuni. In tale prospettiva, ha inoltre elaborato da tempo un protocollo interno per la definizione delle procedure volte al conseguimento di obiettivi in materia di salute e sicurezza al fine di:

- Sviluppare modelli integrati in coerenza con i requisiti di cui alle norme internazionali BS OHSAS 18001:2007;
- Rispettare, nei contenuti e nei principi, le norme di legge in materia di sicurezza e tutela della salute e di applicare volontariamente ulteriori misure preventive e protettive necessarie anche in assenza di obblighi legislativi;
- Promuovere iniziative di prevenzione degli infortuni che possono compromettere la sicurezza dei propri lavoratori e di terzi potenzialmente interessati;
- Mettere a disposizione le risorse necessarie atte a garantire il conseguimento degli obiettivi di sicurezza prefissati;
- Perseguire un miglioramento costante nella gestione della sicurezza, attraverso l'individuazione dei rischi associati alle attività svolte e la definizione di obiettivi per la loro riduzione;
- Garantire la consultazione dei lavoratori sulle decisioni aziendali, relativamente alle implicazioni che esse possono avere sugli aspetti di tutela della salute e del rispetto delle misure di prevenzione e protezione;
- Sensibilizzare e informare i dipendenti e il personale coinvolto sulle norme di sicurezza e igiene;
- Addestrare gli addetti e i collaboratori a utilizzare le attrezzature di lavoro di maggior rilevanza intervenendo in condizioni anomale e di emergenza;

- Utilizzare all'interno dei propri cicli produttivi preparati e prodotti che producano il minore impatto sugli aspetti inerenti la sicurezza e la tutela della salute.

Tra i diversi obiettivi che si evincono dal protocollo interno del Gruppo IVS, una menzione particolare merita quello relativo al costante miglioramento nella gestione della sicurezza, da ricercare attraverso l'individuazione dei rischi associati alle attività svolte. Il monitoraggio continuo e la gestione dei rischi legati alla salute e alla sicurezza dei dipendenti sono infatti funzioni fondamentali sia per costruire e preservare un ambiente lavorativo sano e sicuro che per sostenere l'immagine del Gruppo agli occhi della forza lavoro e del mondo esterno con il quale il Gruppo stesso si relaziona. Per ottemperare a queste priorità, il Gruppo IVS effettua per ogni unità produttiva l'analisi e la valutazione quali-quantitativa dell'esposizione ai rischi. Il primo passo in questa direzione è quello dell'individuazione dei centri/fonti di pericolo.

Per ogni centro/fonte di pericolo individuato, vengono poi analizzate le condizioni di lavoro, le misure di prevenzione e protezione in atto, gli aspetti procedurali e gli aspetti legati alla formazione del personale.

Laddove vengano riscontrate delle carenze, i responsabili della procedura ipotizzano quali misure di prevenzione e protezione siano da ritenersi necessarie, andando in tal modo a proporre tre orientamenti operativi in base ai livelli di esposizione ai rischi dei lavoratori:

- Nel caso in cui la stima del rischio evidensi situazioni di inadempienza rispetto alla normativa, tali situazioni vengono comunicate immediatamente alla Direzione Aziendale che si impegna a eliminarle ponendo, eventualmente da subito, le garanzie per l'eventuale proseguo del lavoro in sicurezza;

- Nel caso in cui il rischio sia stato valutato e ritenuto certamente irrilevante, essendosi limitati a prendere atto della situazione senza prevedere ulteriori misure di prevenzione, ci si accetta che le condizioni di sicurezza presenti siano mantenute;
- Nel caso in cui il tipo di rischio richieda un'analisi più approfondita, vengono programmate le indagini necessarie a facilitare la sua valutazione quali-quantitativa ed eventualmente vengono individuati gli interventi finalizzati alla riduzione del rischio stesso, le relative tempistiche e le funzioni aziendali chiamate l'attuazione.

La stima quantitativa dei rischi è effettuata in diversi modi in base alle casistiche. In particolare, nei casi in cui è esplicitamente richiesto dalla normativa o sono comunque disponibili specifiche

norme tecniche di riferimento si ricorre a dei criteri di valutazione specifici. Per tutti i fattori di rischio non riconducibili a un confronto con standard normativi o tecnici di riferimento, invece, la procedura prevede il ricorso a una valutazione semi-quantitativa al fine di ottenere un giudizio sintetico di rilevanza del rischio, che include inevitabilmente un contributo soggettivo del valutatore²². A ogni modo, la stima quantitativa del rischio è effettuata moltiplicando la Probabilità (che il pericolo generi un danno alla salute o alla sicurezza della persona) per il Danno (entità causata dall'esposizione a fattori di rischio connessi all'attività lavorativa). Il valore ottenuto viene classificato e, in base al livello di rischio, sono prestabilite determinate azioni correttive e determinate azioni di mantenimento.



22. Nell'ambito della valutazione semi quantitativa del rischio, IVS Italia S.p.A. fa riferimento a quanto proposto da ISPESL nel Manuale del Sistema di Gestione Integrato Ambiente & Sicurezza per PMI del 2005.

L'impegno e l'attenzione verso le delicate tematiche della salute e della sicurezza sul lavoro accomuna tutte le società del Gruppo. In particolare, Coin Service Nord S.p.A. ha aderito al protocollo BS OHSAS 18001:2007, in materia di attuazione di un sistema di gestione per la salute e la sicurezza in ambito lavorativo: il percorso di ottenimento della certificazione si è attivato intorno al giugno 2016 e si è concluso in maniera positiva a maggio 2017.

Nel caso di IVS France, l'attenzione si manifesta nella presenza del Comitato dell'Igiene, della Sicurezza e delle condizioni di lavoro (*Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail* (CHSCT), composto da un totale di 6 membri, che mira a contribuire alla protezione della salute e sicurezza dei lavoratori e al miglioramento delle loro condizioni di lavoro, in particolare mediante:

- Analisi delle condizioni di lavoro e dei rischi professionali cui possono essere esposti i dipendenti e, in particolare, le donne in gravidanza;
- Verifica, attraverso ispezioni e indagini, del rispetto dei requisiti legislativi e regolamentari e dell'attuazione delle misure preventive raccomandate;

- Sviluppo della prevenzione attraverso attività di sensibilizzazione e di informazione;
- Indagine delle circostanze e delle cause degli incidenti sul lavoro o delle malattie professionali.

Tra i rischi aziendali, data la specificità del business, quelli a maggiore incidenza in termini di frequenza e gravità sono i rischi connessi alla guida di automezzi (incidenti stradali, infortuni in itinere) e alla movimentazione manuale dei carichi. Consapevole dell'importanza e della delicatezza di queste tematiche, il Gruppo IVS tiene sotto controllo l'andamento degli infortuni sul lavoro e provvede a studiarlo in qualità di parametro fondamentale. Nel corso del 2017 sono stati registrati un totale di 149 infortuni²³ (nessuno con esito fatale), di cui 130 sul luogo di lavoro e 19 in itinere. Il numero di infortuni risulta essere in aumento (+35,5%) rispetto al 2016, ma comunque in coerenza con la crescita dimensionale del Gruppo. Infine, nel corso del 2017 non è stato registrato alcun caso di malattia professionale. Il quadro infortunistico (in cui sono inclusi gli infortuni in itinere) che ne deriva viene riassunto nelle tabelle di seguito esposte. Il tasso di assenteismo mostra una leggera decrescita, passando da un valore di 2,7% a un valore di 2,6%.

23. Per il calcolo degli indici infortunistici relativi al 2017 per la Spagna, è stata considerata solamente la società DAV S.L..

Dati infortunistici per genere e paese

	2017		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
GRUPPO IVS				
Totale malattie professionali	-	-	2	-
Totale infortuni	141	8	101	9
di cui infortuni in itinere	16	3	9	2
di cui infortuni sul lavoro	125	5	92	7
<i>di cui mortali</i>	-	-	-	-
ITALIA				
Totale malattie professionali	-	-	2	-
Totale infortuni	86	5	70	3
di cui infortuni in itinere	12	3	7	2
di cui infortuni sul lavoro	74	2	63	1
<i>di cui mortali</i>	-	-	-	-
FRANCIA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	34	3	22	4
di cui infortuni in itinere	-	-	-	-
di cui infortuni sul lavoro	34	3	22	4
<i>di cui mortali</i>	-	-	-	-
SPAGNA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	18	-	9	2
di cui infortuni in itinere	4	-	2	-
di cui infortuni sul lavoro	14	-	7	2
<i>di cui mortali</i>	-	-	-	-
SVIZZERA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	3	-	-	-
di cui infortuni in itinere	-	-	-	-
di cui infortuni sul lavoro	3	-	-	-
<i>di cui mortali</i>	-	-	-	-

Indici infortunistici per genere e per paese²⁴

	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
TASSO D'INFORTUNIO						
GRUPPO IVS	35,2	16,6	33,2	28,3	21,7	27,6
Italia	28,0	13,4	26,4	23,7	9,0	22,2
Francia	115,6	52,3	105,3	70,9	74,8	71,4
Spagna	30,2	0,0	28,0	29,8	71,6	33,3
Svizzera	64,1	0,0	60,4	-	-	-
TASSO DI MALATTIA PROFESSIONALE						
GRUPPO IVS	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,5
Italia	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,6
Francia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Spagna	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Svizzera	0,0	0,0	0,0	-	-	-
INDICE DI GRAVITÀ						
GRUPPO IVS	1,0	0,5	0,9	1,0	1,2	1,0
Italia	0,7	0,7	0,7	0,6	0,2	0,5
Francia	3,5	0,0	2,9	3,1	8,1	3,8
Spagna	1,1	0,0	1,0	2,4	0,0	2,2
Svizzera	0,0	0,0	0,0	-	-	-
TASSO DI ASSENTEISMO						
GRUPPO IVS	2,7%	2,5%	2,6%	2,7%	2,4%	2,7%
Italia	2,2%	2,1%	2,2%	2,2%	1,6%	2,1%
Francia	6,4%	1,9%	5,7%	7,0%	8,4%	7,2%
Spagna	3,7%	4,7%	3,8%	5,1%	3,0%	4,9%
Svizzera	2,4%	23,0%	4,6%	-	-	-

24. Tasso d'infortunio: rapporto tra il numero totale di infortuni (inclusi gli infortuni in itinere) e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

Tasso di malattia professionale: rapporto tra il numero totale di malattie professionali e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

Indice di gravità: rapporto tra il numero di giornate perse per infortuni o per malattia professionale e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.

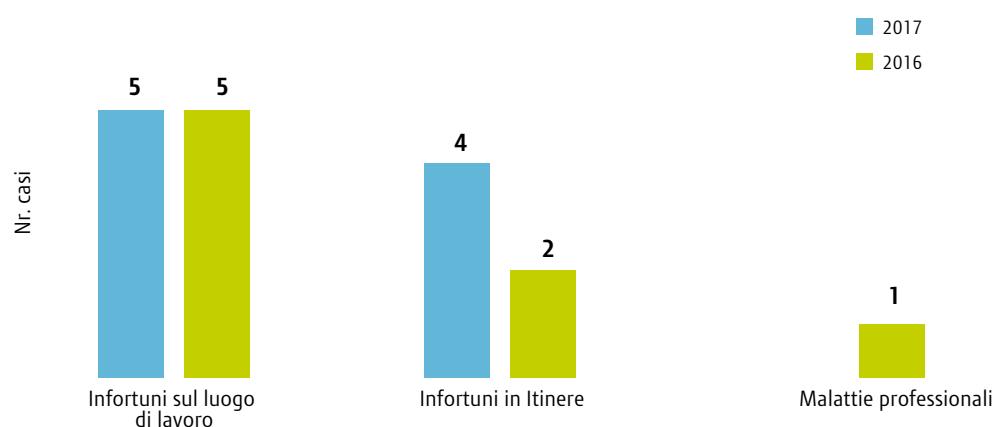
Tasso di assenteismo: rapporto percentuale tra il numero totale di giorni di assenza e il totale delle giornate lavorabili. Per il calcolo sono state escluse le seguenti voci: vacanze, permessi di studio, maternità o paternità.

INFORTUNI PER LA DIVISIONE COIN SERVICE

I dipendenti di Coin Service sono sottoposti a sorveglianza sanitaria dal medico competente della filiale di riferimento. I dati relativi all'andamento degli indici infortunistici sono costantemente monitorati e studiati, con l'obiettivo di individuare i punti critici che necessitano di intervento. Durante l'anno 2017, la Divisione Coin Service ha rilevato un totale di 9 infortuni, di cui 5 sul luogo di lavoro e 4 in itinere. Per quanto riguarda le malattie professionali, come anticipato nei dati sul Gruppo, il 2017 non ha registrato alcun caso, a fronte di un unico caso registrato nel 2016.

In linea generale, gli indici infortunistici per il 2017 mostrano un andamento in contrasto rispetto allo scorso anno: il tasso d'infortunio passa da 26,6 infortuni per milione di ore lavorate nel 2016 a 32,6 nel 2017; l'indice di gravità, che misura il numero di giornate perse ogni mille ore lavorate, risulta invece in diminuzione, passando da 0,8 a 0,6. Infine, il tasso di assenteismo risulta anch'esso in diminuzione, passando dal 3,0% al 2,3%.

Dati infortunistici della Divisione Coin per tipologia



Indici infortunistici per genere per la Divisione Coin

	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tasso d'infortunio	37,8	0,0	32,6	30,8	0,0	26,6
Tasso di malattia professionale	0,0	0,0	0,0	4,4	0,0	3,8
Indice di gravità	0,7	0,0	0,6	0,9	0,0	0,8
Tasso di assenteismo	2,4%	1,3%	2,3%	3,4%	1,0%	3,0%



**your
best
break
.com**

#yourbestbreak







**L'attenzione
al cliente**



L'attenzione al cliente

Il Gruppo IVS pone al centro del proprio impegno strategico il benessere personale dei fruitori dei propri servizi, in linea con le tematiche di welfare aziendale che sempre più peso stanno assumendo nel contesto delle imprese nazionali e internazionali. L'attenzione al dettaglio nella preparazione di tutto lo staff del Gruppo mira

a garantire la qualità della giornata lavorativa del cliente, attraverso il rinnovo del concetto di break quotidiano. La centralità della soddisfazione del cliente è assicurata, inoltre, dall'attenta selezione dei partner, dall'industria dei distributori automatici ai produttori di caffè, passando per i fornitori alimentari.

**your
best
break
.com**



AZIENDA M da 1 a 10 persone

Servire piccole realtà come uffici, attività commerciali o professionali, aziende con front office e laboratori artigianali di dimensioni contenute richiede grande attenzione. Dalla consulenza sull'integrazione del distributore negli spazi, anche e soprattutto quelli destinati al pubblico, alla puntualità nella consegna dei rifornimenti.

AZIENDA L da 11 a 50 persone

Per questa fascia di utenza, che presenta esigenze molto diverse tra loro, il Gruppo ha studiato una gamma di servizi e soluzioni molto completa. Revisione programmata, controllo dei rifornimenti con telemetria e gestione delle chiamate con tecnologia GPRS sono alcuni dei plus di servizio che Gruppo IVS dedica ai suoi clienti.

AZIENDA XL più di 50 persone

Gestire la ristorazione automatica in grandi realtà aziendali, dove spesso l'aspetto logistico e architettonico gioca un ruolo fondamentale, richiede esperienza. Il Gruppo è in grado di armonizzare la presenza di numerosi distributori nelle strutture aziendali, con una consegna "chiavi in mano" all'interno di box dal design personalizzato e con l'allestimento degli arredi per gli spazi dedicati alla pausa.

Il contatto costante con i clienti

L'eccellenza di un servizio su larga scala è indissolubilmente legata al numero e all'efficienza di una flotta di veicoli sempre aggiornata, che assicuri puntualmente la posa in opera, l'assistenza e il rifornimento dei distributori automatici.

Il Gruppo IVS copre integralmente i suoi clienti da qualsiasi responsabilità per eventuali danni a persone o cose (loro o di terzi) causati dal personale o dalle apparecchiature. Per una tranquillità totale, il Gruppo ha provveduto a sottoscrivere una polizza assicurativa per responsabilità civile con massimali tali da coprire qualsiasi danno connesso alle attività aziendali sollevando così il cliente dai rischi eventuali.

ASSISTENZA TECNICA

Il Gruppo IVS può contare su uno staff di professionisti appositamente dedicati per fornire assistenza tempestiva ed efficiente. Il Gruppo è convinto che un buon servizio di assistenza tecnica preventiva sia la base essenziale per ridurre al

minimo i guasti, criterio sul quale l'efficienza del servizio viene effettivamente valutata dai clienti. Il Gruppo IVS effettua controlli a scadenze prefissate e ben precise, per evitare tutti i malfunzionamenti dei distributori automatici, pur fisiologici.

L'attività preventiva è gestita attraverso tabelle di manutenzione programmata riferita a ogni tipologia di distributori automatici installati.

La programmazione segue logiche di intervento in cui i parametri di tempo e il numero di erogazioni sono impostati in modo da ridurre al minimo il disturbo per il cliente.

L'assistenza tecnica straordinaria è gestita da un team con operatori dotati di computer palmare che registrano gli interventi effettuati e, grazie a tecnologie di ultima generazione, assicurano la puntualità delle operazioni, con una media di 60 minuti dalla segnalazione dell'utente e/o del distributore automatico. Per riparazioni molto complesse, il Gruppo IVS garantisce la sostituzione immediata dei distributori automatici che non siano riparabili nelle 24 ore successive. Oltre al ripristino



dei distributori automatici in caso di guasto, i tecnici dedicati verificano il regolare funzionamento dei distributori automatici, dei dispositivi di pagamento (gettoniere, rendi resto, lettori di chiave elettronica)

e il controllo qualitativo dei prodotti erogati. A oggi, lo standard di risposta di IVS Italia S.p.A. vede più del 90% delle chiamate per assistenza evaso entro le 8 ore dalla segnalazione.



IL CUSTOMER CARE

Il Gruppo IVS è da sempre focalizzata alla ricerca dell'eccellenza: all'interno della propria struttura trovano posto molteplici professionalità dedicate a misurare e migliorare la soddisfazione dei clienti ascoltando le problematiche, proponendo soluzioni e rispondendo spesso a esigenze inespresse.

L'analisi dei dati raccolti, utilizzata dal Gruppo per valutare il proprio operato, fornisce informazioni precise per migliorare e differenziare il servizio sulla base della tipologia di cliente e consente di avere un quadro sempre aggiornato sul suo grado di soddisfazione. Qualsiasi azione di miglioramento degli standard, della formazione del personale o della qualità dei distributori automatici, nasce da queste semplici ma fondamentali analisi.

L'attività di customer care del Gruppo si sviluppa attraverso una serie di attività e servizi. Oltre agli addetti all'assistenza tecnica, lo staff del Gruppo IVS verifica, durante ogni ispezione, la situazione generale dei distributori automatici, tra cui la scadenza dei prodotti, e se i clienti hanno richieste specifiche o, in generale, osservazioni in merito al servizio offerto. Gli stessi dipendenti sono sempre forniti di un kit per le emergenze: il Gruppo è infatti consci dell'importanza di fattori quali la tempestività degli interventi e la prontezza del proprio staff per soddisfare sempre al meglio la clientela. Un elevato livello di attenzione è fondamentale anche laddove ci si confronta con nuovi clienti: lo staff del customer care si presenta e si mette a disposizione del nuovo cliente, il quale riceve una mail contenente tutti i riferimenti necessari a ogni tipo di esigenza. Nell'ottica della fidelizzazione del cliente

che da sempre permea il Gruppo, si cerca di mantenere lo stesso staff di riferimento per ciascun cliente, anche in modo da ottenere incrementi di efficienza e crescita delle competenze.

Alla funzione di customer care del Gruppo partecipano attivamente anche gli addetti al call center.

A testimonianza dell'attenzione del Gruppo IVS all'ascolto del cliente, quest'anno sono state stabilite procedure di ascolto/risposta dell'utente ben definite, anche attraverso dei corsi focalizzati sulla leadership e sull'attenzione al cliente, nell'ottica di una continua spinta verso il miglioramento di propri servizi.

Quest'anno sono pervenute circa 690.000 telefonate, pari allo 0,7% in meno rispetto allo scorso anno. La percentuale di telefonate soddisfatte è invece incrementata dell'1,7%.



LA CUSTOMER SATISFACTION

Il Gruppo IVS è consapevole dell'importanza di un costante lavoro di analisi della soddisfazione dei propri clienti sia per monitorare lo sviluppo e l'efficacia delle proprie scelte strategiche e operative sia per individuare eventuali aspetti su cui agire per migliorare ulteriormente il servizio offerto. In linea con questi obiettivi, il Gruppo si impegna a svolgere numerose interviste di customer satisfaction nel corso dell'anno. Nell'arco dell'ultimo trimestre del 2017, ad esempio, è stato condotto un sondaggio sul territorio italiano, con il quale sono stati coinvolti circa 1.730 clienti. Agli intervistati sono state sottoposte otto domande, inerenti fattori come la qualità di prodotto/servizio offerto dall'azienda, l'adeguatezza del prezzo e l'aspetto del personale.

Su una scala da 2 a 10, dove 6 rappresenta il valore sufficiente, l'esito del sondaggio ha rivelato un grado di soddisfazione del cliente positivo in ogni singola domanda: infatti, i risultati medi delle 8 domande sono compresi tra un minimo di 7,4 (relativo alla qualità del caffè) a un massimo di 8,7 (attribuito all'aspetto del personale).

Il sondaggio è stato condotto da 38 customer care, presenti in diverse aree del territorio italiano. Le aree in cui la soddisfazione del cliente, calcolata come media semplice dei punteggi delle singole domande, è risultata maggiore sono Sicilia e Lazio, con un punteggio superiore a 7. Sicilia e Lazio sono anche con le regioni in cui vi è stato un maggior numero di interviste effettuate, a testimonianza dell'affidabilità e della rilevanza del dato.

Il punteggio medio minore si registra invece in Campania ed è pari a 6,3, dunque comunque superiore alla sufficienza. A seguito dei risultati emersi il Gruppo IVS è intenzionato a indagare i punti che potrebbero rappresentare le principali criticità in merito alla soddisfazione della clientela. Tenendo conto delle risposte dei clienti e della loro regione d'appartenenza, il Gruppo IVS cercherà di approfondire le ragioni sottostanti le risposte e, in base ai risultati dell'analisi, investirà per ottenere i miglioramenti qualitativi necessari.

SALA REGÌA ARD

Il Gruppo IVS dispone di una **Sala Regia ARD (Addetti al Rifornimento Distributori Automatici)** che permette di controllare per ogni singolo distributore automatico installato lo storico e la situazione dell'approvvigionamento, i passaggi di ricarica pianificati e la priorità di eventuali richieste di rifornimento non programmate. Rispetto a tali richieste la velocità di intervento è sempre customizzata: i tempi precisi di risposta sono sempre il prodotto di un insieme di componenti tra cui la localizzazione geografica, lo storico del cliente e l'aggiornamento dei consumi rispetto ai picchi rilevati.

Il controllo è sempre affidato alla competenza del regista, che verifica costantemente e in tempo reale che il percorso di ogni addetto copra le esigenze di tutti i clienti che lo compongono; nel caso di necessità non preventivate, lo staff può avvalersi dell'intervento di addetti "jolly". Il servizio è organizzato in modo da non interferire con le normali attività aziendali e tenendo in considerazione gli orari di maggior utilizzo delle apparecchiature installate: analizzando le esigenze di ogni singolo cliente, il Gruppo IVS è in grado di formulare un calendario di caricamento personalizzato.



SALA REGÌA TEC

La **Sala Regia TEC (Assistenza Tecnica Distributori Automatici)** è un'area totalmente innovativa per concezione e tecnologie, appositamente dedicata alla gestione, al controllo e al monitoraggio delle principali attività di assistenza e manutenzione dei distributori automatici. Il moderno sistema è progettato per consentire la verifica di tutti gli aspetti operativi e di anticipare le richieste del cliente: un servizio unico, che innalza gli standard di settore e consente di intervenire con tempismo ed efficienza in eventuali casi di guasto. Tutti i tecnici sono costantemente collegati via satellite con le sedi: in ogni momento, le sale regia delle sedi scambiano informazioni in GPRS con i dirigenzatori satellitari o con i palmari in dotazione.

La sala regia basa la propria unicità sulla propria piattaforma tecnologica: essa è collegata con tutti gli automezzi di assistenza tecnica grazie ai sistemi di navigazione satellitare GPS (*Ground Positioning System*) e di schede GSM, i quali permettono di comunicare dati e informazioni via sms alla sede e di monitorare in tempo reale tutte le richieste di guasto. In questo modo, tutte le informazioni riguardanti prodotti, distributori automatici, forniture e richieste di assistenza sono perfettamente sotto controllo, in modo da intervenire in caso di necessità e garantire un corretto funzionamento dei distributori automatici e una costante qualità dei prodotti erogati.

La personalizzazione del servizio e del prodotto

AREE DEDICATE

Da sempre il Gruppo IVS segue i suoi clienti in un'ottica di partnership: il Gruppo è pronto a offrire un servizio all'altezza anche nel caso in cui l'esigenza aziendale non sia semplicemente un distributore automatico ben funzionante con ottimi prodotti, ma quella di creare uno spazio dove il concetto di pausa venga esteso alla progettazione degli arredi e dell'architettura che circondano il distributore automatico.

Lo studio delle cromie, della disposizione degli arredi, dei materiali e delle luci è essenziale affinché il breve tempo passato in sala ristoro garantisca il massimo contributo in termini di distensione e relax, elementi fondamentali per conferire alla pausa un potere rigenerante, che si trasferisca positivamente sulla ripresa dell'attività. Avvalendosi di partner di comprovata esperienza nella progettazione e nell'installazione di arredi, il Gruppo arricchisce la propria offerta con lo studio e la realizzazione di modelli 3D per visualizzare in anticipo e in tempi contenuti l'impatto architettonico e cromatico delle proprie apparecchiature sulle aree.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI PERSONALIZZATI

Il marchio e l'immagine aziendale sono risorse importanti, anche e soprattutto all'interno della stessa azienda erogatrice. La cura dedicata alla personalizzazione dei servizi offerti dall'azienda ai "clienti interni" - i collaboratori a tutti i livelli - è un termometro che misura la qualità della vita nelle ore lavorative: una percezione migliore dell'ambiente non può che giovare alla qualità del lavoro.

In IVS si lavora da tempo in questa direzione mettendo a disposizione dei clienti un servizio di personalizzazione dei distributori automatici, utilizzando i colori sociali, i marchi e quant'altro faccia parte della Corporate Image aziendale. La consulenza che ne risulta si afferma come full optional, così da



relazionarsi con un solo e preparato interlocutore e ottenere un concreto vantaggio in termini di tempo, gestione e *brand identity*.

Alla richiesta di una soluzione personalizzata da parte di un cliente, la practice aziendale prevede l'esecuzione di uno screening centralizzato tra i fornitori per identificare quello che meglio soddisfa le sue richieste incrociando fattori quali il rapporto qualità-prezzo e l'intervallo di tempo necessario. La decisione, presa a livello centrale, viene poi diffusa ai depositi interessati. I clienti hanno l'opportunità di scegliere sempre tra numerosi distributori automatici di efficienza certificata: apparecchiature funzionali e intuitive, solide, moderne nelle linee e nel design, con molteplici sistemi di pagamento (moneta con erogazione del resto, chiave elettronica ricaricabile senza contatti, ecc.). L'ampia gamma di modelli comprende distributori automatici personalizzati per caffè e bevande calde, per alimenti, per bevande refrigerate e per prodotti freschi. La proposta commerciale ha un vasto raggio d'azione: essa può contare sui distributori automatici di caffè di piccole, medie e grandi dimensioni (studiati per fornire poche o numerose erogazioni) ma anche su macchine con gruppo caffè disponibile in plastica o acciaio e bronzo; esiste anche la possibilità di gestire due diverse miscele di caffè contemporaneamente.

Inoltre, nel tentativo di rendere il contatto con i propri clienti maggiormente diretto e di mettere a disposizione dell'utente servizi tempestivi "ad personam", si è provveduto all'installazione di nuove tecnologie che permettono ai distributori automatici di essere "on-line" e di

poder scambiare flussi informativi in maniera immediata e che sono in grado di fidelizzare gli utenti finali, di capire i diversi comportamenti di acquisto e di focalizzarsi sulle specifiche attitudini alimentari, aumentando la fedeltà del cliente.



DIVERSIFICAZIONE DELL'OFFERTA

Punto centrale dell'attività del Gruppo IVS è l'offerta di soluzioni mirate a trovare la risposta più adatta al profilo del cliente, con prodotti diversificati per quantità e qualità in funzione della richiesta. A disposizione dei clienti c'è un'ampia e nutrita selezione di alimenti che rispondono a diverse esigenze alimentari, selezionate da fornitori di comprovata affidabilità e certificata filiera produttiva.

Inoltre, nell'ottica di una politica di rispetto etico, ambientale e di una sana cultura alimentare, il Gruppo IVS ha deciso di includere nella propria gamma di prodotti anche alimenti biologici ed equosolidali, o privi di glutine per persone affette da celiachia.

I SISTEMI DI PAGAMENTO

Qualora le condizioni di distribuzione lo richiedano, il Gruppo IVS è in grado di fornire ai propri clienti i sistemi di pagamento più avanzati tra gli standard di mercato, in linea con le esigenze di Aziende ed Enti Pubblici di tutte le dimensioni. Alcuni dei sistemi di pagamento forniti sono:

1. Gettoniere rendi resto;
2. Lettori di banconote;
3. Sistemi di pagamento *cashless*;
4. Lettori di carte di credito;
5. Lettori di carte abbonamenti in tecnologia *myfare*.



Qualità e sicurezza del prodotto

Con il Gruppo IVS il cliente acquisisce la sicurezza, la protezione e le certezze di un grande gruppo con un'organizzazione curata in ogni dettaglio, come dimostra il riconoscimento di importanti

certificazioni, a garanzia della qualità del servizio erogato. Nella tabella sottostante sono riportate alcune tra le numerose certificazioni ottenute dalle società del Gruppo.

Certificazioni ottenute per tipologia e società

	UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI EN ISO 22000:2005	BS OHSAS 18001:2007	UNI CEI EN ISO 50001:2011	UNI 10854:1999	Top Quality Standard - TQS Vending
IVS Group S.A.	X	X	X	X		X	
IVS Italia S.p.A.	X	X	X	X	X	X	X
S. Italia S.p.A	X	X	X	X		X	
IVS Sicilia S.p.A	X	X	X	X		X	X
DDS S.p.A.	X	X	X	X		X	X
Eurovending S.r.l	X	X	X	X		X	X
IVS France SAS	X		X			X	
DAV S.L.	X	X	X	X		X	

A livello di Gruppo, la Politica Aziendale Integrata precedentemente citata in riferimento alla responsabilità ambientale e alla salute e sicurezza dei dipendenti, comprende inoltre numerosi obiettivi inerenti la tematica sulla Sicurezza alimentare:

- Stabilire degli obiettivi misurabili e monitorare le proprie attività in modo tale che i prodotti non danneggino direttamente o indirettamente i consumatori;
- Valutare periodicamente e mantenere aggiornato il sistema per la Sicurezza Alimentare sulla base

delle più recenti informazioni sui pericoli per la Sicurezza Alimentare;

- Comunicare, attraverso la filiera e nell'ambito dell'organizzazione stessa, informazioni riguardanti lo sviluppo, l'attuazione e l'aggiornamento del sistema di gestione per la Sicurezza Alimentare inerenti gli aspetti di sicurezza relativi ai prodotti utilizzati;
- Stabilire, attuare e mantenere in atto procedure per gestire situazioni di potenziale emergenza e incidenti che possono esercitare un impatto sulla sicurezza alimentare.



TRACCIABILITÀ ALIMENTARE

Il Gruppo IVS si è dotato di un Manuale di Autocontrollo dell'Igiene Aziendale, policy unica nel settore, che disciplina interventi preventivi e programmati di manutenzione, pulizia e sanificazione dei distributori automatici, usando solo prodotti specifici testati per il settore alimentare e cadenzando gli interventi con sistemi informatici. Inoltre, alcune società del Gruppo hanno in essere il Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare UNI EN ISO 22000:2005 e UNI 10854:1999, come indicato in tabella.

La stretta applicazione delle normative europee sulla tracciabilità alimentare (RE 178/2002) garantisce la totale trasparenza dei lotti. Come ulteriore verifica della gestione delle consegne, l'operatore che provvede al ritiro della merce dal magazzino è lo stesso che la inserisce nei distributori automatici. Un inventario settimanale di tutte le giacenze (che comprende anche i furgoni degli operatori addetti al rifornimento), verifica lo stato di conservazione e la scadenza.

Dopo la selezione, la cura del prodotto si estende anche alla fase di ritiro e di consegna a partire dai magazzini: tutti i prodotti, sia in entrata che in uscita, sono controllati da un impianto di video-sorveglianza che, nel pieno rispetto delle normative europee sulla tracciabilità alimentare, a garanzia della totale trasparenza della filiera dei lotti. I distributori automatici del Gruppo IVS sono essenziali per offrire freschezza e integrità ai prodotti. Per questo motivo, sono selezionati solo impianti di qualità per una perfetta conservazione degli alimenti e per calibrare l'offerta sui gusti personali e sulle richieste.



PULIZIA E IGIENIZZAZIONE

L'osservanza delle normative nazionali e l'igiene dei distributori automatici sono per il Gruppo un imperativo assoluto: oltre a essere puntualmente riforniti e a sottostare a cicli di assistenza programmata, le condizioni igieniche di esercizio delle apparecchiature devono essere rispondenti ad alti standard qualitativi. Ad esempio, i componenti plastici che entrano in contatto diretto con le polveri, così come i gruppi caffè per quanto riguarda i grani, vengono settimanalmente controllati, smontati, lavati e sanificati, per poi essere rimontati e testati per un'erogazione sempre di qualità.

Nella quasi totalità dei casi la stessa metodologia di manutenzione e controllo dell'igiene è applicata anche alla meccanica dei distributori automatici di prodotti confezionati e di quelli che operano in regime di catena del freddo: nel caso in cui non siano presenti gruppi caffè o contatto diretto tra distributore automatico e materie prime, il Gruppo agisce costantemente sulla rigenerazione dei filtri, sulla pulizia delle spirali e sull'efficacia delle ventole.

GESTIONE DELLA CATENA DEL FREDDO

Il Gruppo IVS si impegna a garantire la distribuzione di prodotti freschi in atmosfera controllata, con obbligo di conservazione compreso fra +0 e +4 °C, anche per ampliare la gamma dell'offerta e uscire dai canoni dell'ordinarietà distributiva. Gli automezzi utilizzati per la distribuzione dei prodotti freschi sono appositamente studiati su concept dedicato della società statunitense Hackney Inc.: dotati di frigoriferi con alimentazione ausiliaria autonoma, essi sono in grado di garantire il mantenimento della catena del freddo fino al distributore automatico.

È stato inoltre introdotto un sistema di monitoraggio delle temperature in continuo sui frigoriferi presenti sui veicoli per mezzo di dispositivo che trasmette in tempo reale eventuali criticità alle funzioni aziendali dedite al controllo. Gli stessi distributori automatici di snack, bevande e prodotti a temperatura controllata devono rispondere a standard di sicurezza più elevati e, oltre ad avere le certificazioni (CE) dei costruttori, a rispettare la gestione del prodotto con criteri "F.I.F.O" (*First In - First Out*), garantiscono lo "stop vendita" nel caso in cui la temperatura interna superi i gradi previsti per la conservazione senza rischi del prodotto (+0 °C/+4 °C).



Relazioni con i fornitori

LA SCELTA DEI NOSTRI FORNITORI

A dimostrazione dell'attenzione che il Gruppo IVS presta allo sviluppo e alla gestione delle proprie relazioni con i fornitori, in coerenza con un'ottica di partnership sul medio-lungo periodo oltre che di ricerca di sinergie strategiche e operative, il Codice Etico del Gruppo "richiede a ciascun dipendente, collaboratore esterno o fornitore di firmare una dichiarazione di conferma dell'avvenuta presa conoscenza del Codice e di impegnarsi per iscritto a rispettare le previsioni in esso riportate".

Di conseguenza, la centralità del Codice all'interno del Gruppo è tale per cui la selezione dei fornitori avviene anche in considerazione della loro capacità di garantire il rispetto del Codice stesso.

Inoltre, il Gruppo gestisce il processo di acquisizione di beni e servizi rispettando i principi di correttezza e trasparenza, come definito dal Codice Etico del Gruppo IVS, garantendo gli stessi principi nel conferimento di incarichi professionali ai propri fornitori. La trasparenza nei rapporti con i fornitori è assicurata dall'adozione di regole e meccanismi che consentono di tener conto della loro affidabilità tecnico professionale, nonché della loro situazione economica e patrimoniale e dell'impegno profuso in tema di responsabilità sociale. Tutti i compensi e/o somme corrisposti a qualsiasi titolo devono essere adeguatamente documentati e comunque proporzionati all'attività svolta e alle condizioni di mercato. Il Codice Etico afferma, inoltre, che il Gruppo ripudia ogni principio di discriminazione basato sul sesso, sulla religione, sulla nazionalità, sulle opinioni personali e politiche, sull'età, sulla salute e sulle condizioni economiche dei propri interlocutori, includendo in questa categoria anche i propri fornitori.

La ricerca di un prodotto può essere guidata da più fattori. Il Gruppo IVS si tiene aggiornato sui trend del mercato partecipando frequentemente

a fiere di settore, monitorando i suoi competitors e incontrando periodicamente i propri fornitori. I fornitori di prodotti da sottoporre a una valutazione vengono invece individuati a partire da un'analisi di mercato e da uno studio delle tendenze di consumo. I fornitori vengono poi messi a confronto attraverso l'esecuzione di un benchmark in cui vengono valutati diversi fattori. L'obiettivo è sempre quello di identificare e selezionare il fornitore con la performance migliore e che possa garantire il miglior servizio possibile. Gli elementi richiesti nella fase di selezione dei fornitori variano a seconda del prodotto che il Gruppo ricerca e possono riguardare:

- **Caratteristiche aziendali:** economicità, capacità di sviluppare partnership con il cliente, raggio di copertura dei mercati geografici, capacità produttiva, rispetto di tempistiche e quantità di consegne, flessibilità, ecc.;
- **Caratteristiche salutari dei prodotti:** indice glicemico, utilizzo di prodotti senza glutine, di prodotti senza olio di palma, percentuale di frutta, livello di sale, NFC, livello di sodio, residuo minerale, ecc.;
- **Impatto ambientale:** possesso della Certificazione ambientale UNI ISO 14001:2015, rifiuto di O.G.M., riduzione di CO₂, riciclo di materiali, smaltimento rifiuti;
- **Certificazioni:** possesso di certificazioni biologiche e marchio Fairtrade.

Tra le varie procedure, la valutazione preventiva prevede anche una serie di certificazioni/dichiarazioni di conformità che, come ben specificato dal Gruppo per ogni nuova trattativa, sono da considerarsi indispensabili per l'avvio del rapporto di collaborazione. Tra le diverse dichiarazioni si evidenziano:

- dichiarazione di ottemperanza al Regolamento Europeo 852/04 (H.A.C.C.P.);

- dichiarazione di rispetto al Regolamento Europeo 178/2002, art.18 "Rintracciabilità";
- schede per ogni prodotto fornito complete, contenenti indicazioni sugli ingredienti, sulle proprietà chimiche, sulle analisi microbiologiche, sui valori nutrizionali e sulle proprietà organolettiche, sullo "Shelf Life", sulle corrette temperature e modalità di conservazione oltre alle corrette modalità di stoccaggio;
- visura camerale e certificazione antimafia.

La valutazione dei propri fornitori non si esaurisce nella fase antecedente l'esecuzione del contratto, ma è un'attività da compiere in maniera costante, sia per evitare improvvisi e insperati cali di efficienza operativa sia nell'ottica del miglioramento continuo, punto cardine della visione del Gruppo IVS. La politica di approvvigionamento del Gruppo comprende infatti la gestione delle relazioni con i fornitori, coinvolgendo attività strategiche come la creazione di partnership, la realizzazione di prodotti specificatamente dedicati al canale e, in alcuni casi, di esclusività degli stessi. Un esempio dell'importanza di tali logiche collaborative è quello dell'accordo con Cedral Tassoni, sviluppato nel corso

del 2017. Questo accordo permetterà a IVS Italia S.p.A. di inserire in esclusiva Cedrata Tassoni Soda, per la prima volta nella sua storia imbottigliata nel PET, nei suoi distributori automatici a partire dal 2018.

La funzione di approvvigionamento occupa un ruolo strategico estremamente importante per il Gruppo, in quanto si colloca nell'ambito delle relazioni che si instaurano lungo la catena di fornitura del Gruppo stesso. Per tale ragione, i relativi rischi operativi (individuati tra incapacità del fornitore abituale di soddisfare una richiesta, ritardi e mancate consegne o mancanza di requisiti di qualità dei prodotti) vengono continuamente monitorati e, per cercare di ridurne la portata, si opera principalmente sui seguenti fattori: agilità/flessibilità della catena di fornitura; maggiore influenza, controllo e collaborazione con i fornitori; superiore qualità e affidabilità dei prodotti; maggiore efficienza e minori costi operativi; maggiore credibilità e reputazione del brand. Infine, il Gruppo si impegna a sensibilizzare i fornitori a proporre prodotti con caratteristiche rilevanti per la riduzione dell'impatto ambientale, come i bicchieri di carta, i pallette di legno, i prodotti biologici e senza olio di palma.



L'OFFERTA DI PRODOTTI

Il consumo dei clienti del Gruppo IVS è un gesto quotidiano che necessita di affidabilità e referenze: il Gruppo punta sulla qualità del servizio offerto e mira a conciliarla con una proposta di prodotti che i clienti siano in grado di riconoscere, sia a livello globale che a livello locale. Di conseguenza, le selezioni di prodotti che il Gruppo IVS propone sono da sempre calibrate sulla riconoscibilità e sul massimo della qualità in ogni segmento. Per esempio, piuttosto che privilegiare la comodità di affidarsi a pochi fornitori che coprono tutta la gamma delle



referenze alimentari, il Gruppo IVS preferisce scegliere tra numerosi brand che detengono delle eccellenze qualitative in singoli prodotti o famiglie di prodotti. Questo si traduce in tempi e costi più onerosi dedicati alla gestione dei partner, ma anche e soprattutto nella garanzia della massima qualità dei prodotti proposti. Ben consapevole che il territorio rappresenta una ricchezza da valorizzare e alla quale attingere, assieme alla scelta dei brand più riconosciuti a livello nazionale e internazionale il Gruppo propone ai propri clienti anche una selezione dei migliori prodotti locali, completando l'offerta con uno sguardo attento alle eccellenze territoriali. IVS Italia S.p.A. seleziona i migliori brand alimentari sul mercato, sia quelli riconosciuti a livello nazionale e internazionale che le tante eccellenze locali presenti sul territorio. I brand proposti dal Gruppo includono Ferrero, Galbusera, San Carlo, San Pellegrino, San Benedetto, Coca Cola e Nestlé. Inoltre, IVS Italia S.p.A. è concessionaria esclusiva di Nespresso per Milano, la provincia di Bergamo, le regioni di Sardegna e Campania.

Nel 2016, l'accordo di distribuzione relativo alla Linea Professional delle capsule di caffè Nespresso è stato esteso e prolungato sino al 31 dicembre 2019.

Il perimetro dell'accordo include ora gli interi territori delle regioni Lombardia, Piemonte, Friuli Venezia Giulia, Puglia e talune province dell'Emilia Romagna e del Veneto, che si aggiungono alle regioni Liguria,

Sardegna, Campania, Trentino Alto Adige e alcune province della Lombardia già precedentemente servite dal Gruppo.

L'accordo testimonia la solidità della relazione tra Nestlé e il Gruppo IVS, leader nei rispettivi settori per eccellenze gestionali e capacità di innovazione.

LA GESTIONE DEGLI ORDINI

Il sistema gestionale del Gruppo IVS calcola giornalmente i consumi dei prodotti su un orizzonte temporale di otto settimane e incrociando gli stessi con gli stock e gli ordini in essere. Successivamente si provvede a presentare una proposta di acquisto o trasferimento al magazzino di riferimento. Ciascun magazzino, a sua volta, può decidere di confermare, modificare o annullare le proposte ricevute.

Il monitoraggio dei magazzini è di fondamentale importanza per l'efficienza delle logistiche del Gruppo: i magazzini, così come i fornitori, sono monitorati e valutati in maniera centralizzata per procedere alla verifica dei loro output, oltre che al rispetto delle politiche, delle strategie e delle richieste. I risultati della valutazione vengono inseriti all'interno di un documento di acquisto/trasferimento che viene inviato dal sistema al fornitore e/o al magazzino.

Nel caso di una mancata consegna, il sistema procede autonomamente alla gestione dei solleciti e, allorché l'esito non conduca a ulteriori consegne, il sistema annulla l'ordine e rielabora tutto il processo.

Nel 2017 il Gruppo IVS ha lavorato con 380 fornitori, di cui 283 per il comparto Food, 53 per il comparto Beverage e 44 per quello No Food, suddivisi tra fornitori nazionali e locali. I fornitori nazionali provvedono alla consegna di prodotti di origine italiana, europea o extraeuropea, mentre quelli locali possono rivolgersi solo a clienti prossimi al fornitore stesso. Per un certo numero di fornitori, l'ufficio logistico gestisce centralmente gli ordini e si occupa del loro ritiro utilizzando mezzi propri o esterni.

bisuttiaco

NESPRESSO

EXCLUSIVE
DISTRIBUTOR







**L'Impegno per il
territorio**

Le iniziative per il territorio

Come si evince dal Codice Etico, "il Gruppo IVS è impegnato a contribuire fattivamente alla promozione della qualità della vita, allo sviluppo socio-economico delle comunità in cui opera e alla formazione di capitale umano e capacità locali, svolgendo allo stesso tempo le proprie attività d'impresa secondo modalità compatibili con una corretta pratica commerciale".

In questo senso, il Gruppo dimostra il proprio impegno nel sociale sostenendo progetti legati al territorio e cause sociali che prevedono il coinvolgimento attivo della collettività e dei collaboratori.

Mediante la Convenzione siglata con il Comune di Seriate (BG), la società IVS Italia S.p.A. ha ottenuto il via libera all'ampliamento della S.L.P (Superficie Lorda di Pavimento) dell'edificio di proprietà sito nel Comune di Seriate, impegnandosi, nell'ottica di implementazione del proprio radicamento nel territorio locale, 3 stagisti ogni anno tra gli studenti frequentanti gli istituti superiori che hanno sede nel territorio comunale (Itis Majorana, Scuola Edile Bergamasca e Ente di formazione professionale Sacra Famiglia di Comonte) in accordo con il servizio istruzione del Comune di Seriate.

Il Gruppo incentiva e prosegue nell'organizzare visite, presso le proprie strutture, di alunni di Istituti Superiori (Licei, istituti tecnici) del territorio per far conoscere da vicino l'attività del Vending nella sua interezza e per stimolare le nuove generazioni ad avere un approccio al mondo del lavoro più maturo e consapevole.

Il Gruppo inoltre sostiene da sempre il mondo del non profit, sviluppando partnership e sensibilizzando non solo la popolazione aziendale, ma anche i clienti alla solidarietà. Nel 2016, il Gruppo IVS ha iniziato a sostenere **The Bridge For Hope**, l'associazione di volontariato in ambito oncologico creata dalla



dott.ssa Serena Panzeri e dalla dott.ssa Caterina Pettinato. Il progetto ha l'obiettivo di supportare il **Patrick Dempsey Center for Cancer Hope & Healing**, una struttura sanitaria di Lewiston, nel Maine, nata per sostenere le persone in cura per malattie oncologiche e ai familiari impegnati nel supporto a queste persone tramite attività di assistenza, supporto, educazione e ricreative. **Il sostegno all'associazione è proseguito anche durante il 2017, durante il quale ha preso forma l'idea di "CorriAmo la Vita".** La maratona benefica, alla quale il Gruppo IVS contribuisce attraverso l'erogazione di contributi economici, si svolgerà a Milano nell'aprile del 2018.

Nella città di Bergamo, IVS Italia S.p.A. ha sponsorizzato il "Bergamo Festival – Fare la Pace" anche nel 2017. Il festival, giunto ormai alla sua VIII edizione, vuole offrire spunti utili ricavati dalle

intricate dinamiche della vita quotidiana. Nel contesto dei vari eventi del Festival, come accaduto lo scorso anno, **IVS Italia S.p.A. è stato partner in esclusiva di un progetto che ha visto l'installazione a Bergamo di uno speciale distributore automatico Your Best Break dedicato all' "erogazione di cultura".** Tra gli speciali prodotti distribuiti, libri e testi delle lezioni tenute dai relatori delle conferenze che hanno animato il festival. Gli utenti potevano scegliere se scaricare l'applicazione smartphone di IVS Italia S.p.A., *Coffee cApp*, per ordinare e ritirare gratuitamente una copia oppure acquistare il libro al prezzo simbolico di 5 centesimi di euro. Inoltre, il Gruppo IVS è stata sponsor dell'evento "BergamoTOONS", un festival internazionale tenutosi nell'omonima città tra il 22 e il 24 giugno 2017, per promuovere il cinema d'animazione sul territorio. La tre-giorni gratuita di eventi ha incluso conferenze, proiezioni e mostre dedicate, appunto, al cinema di animazione.



In linea con il suo impegno per la diffusione della cultura, l'VS Italia S.p.A., in collaborazione con l'Accademia G. Carrara di belle arti di Bergamo, è artefice di un progetto culturale che mira a rendere fruibile l'arte: Art Dispenser.

L'Art Dispenser è un distributore automatico, una vera e propria Vending art machine, che, piuttosto che erogare snack o bevande, mette a disposizione opere realizzate dagli studenti dei corsi di disegno e

ALLA CARRARA

Distribuire l'arte per soli due euro

BARBARA MAZZOLENI
Due euro per una piccola preziosa sorpresa operadurante. Varietà di profumatori diversificate nella ricerca, che geriscono anche la davarro essere per tutti. Ed è ciò che non avremmo potuto immaginare.

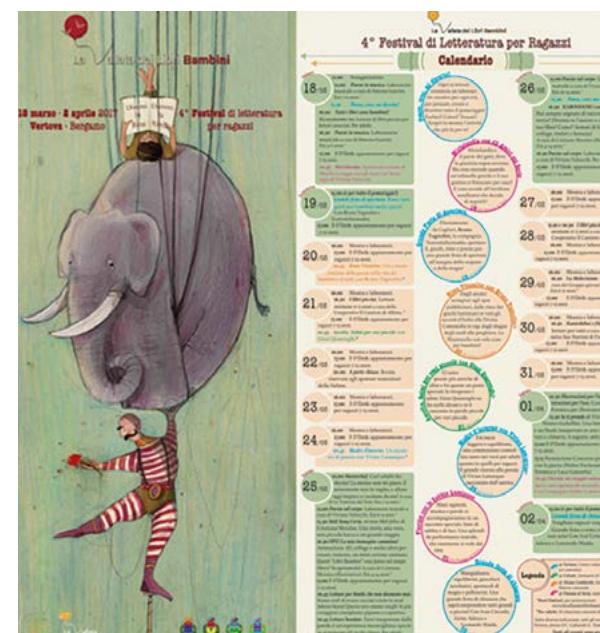
ricomincia da capo, visto che nel distributore tutti i lavori sono mescolati e cambiano di continuo.

In Pinacoteca, il distributore fornito e installato da Ivs Italia racchiude i lavori di oltre 25 allievi del Corso di fotografia dell'indirizzo Nuove tecnologie per le arti, tutti dedicati al tema della Madonna con

mino coi loro figli tra Nazareth e Bellemore, chiaro costituisce il profilo Instagram di una giovanissima madre del XXI secolo. A caccia bulldog femminili ed di maternità, i giovani artisti esplorano le incisioni rupestri, i social, la storia collettiva e i racconti individuali.

fotografia dell'Accademia. La vendita delle opere, a 2 euro ciascuna, aiuterà a finanziare nuovi progetti dell'Accademia. Art Dispenser è stato installato dal 30 giugno 2017 in Accademia G. Carrara e dal 30 settembre 2017 in via Quarenghi, nello spazio espositivo dell'Accademia.

Inoltre, continua l'impegno di IVS Italia S.p.A. nei confronti dei più piccoli, della loro educazione e formazione. Già sponsor di gare e team in ambito sportivo, tra cui calcio, sci, ciclismo e golf, **il leader italiano della ristorazione automatica è stato premium sponsor della quarta edizione**



del festival di letteratura per l'infanzia e l'adolescenza "La Vallata dei Libri Bambini", un grande progetto culturale di valorizzazione e formazione del territorio, organizzato dall'omonima associazione senza fini di lucro. Quest'anno, la manifestazione ha avuto luogo nel comune di Vertova, in provincia di Bergamo, dove i protagonisti, oltre ai libri, sono stati tutti i bambini delle scuole della zona: mostre, laboratori, tanti ospiti, piccoli e grandi eventi che si sono conclusi il 2 aprile 2017 con la grande festa di chiusura.

LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI

Come anticipato dalle iniziative sopra descritte, il Gruppo IVS è da sempre impegnato nella promozione e valorizzazione del territorio locale tramite importanti *sponsorship* ed erogazioni liberali. La volontà del Gruppo è infatti quella di stimolare la crescita socio-culturale, di migliorare la qualità della vita delle persone nonché delle relazioni tra il Gruppo e il territorio circostante.

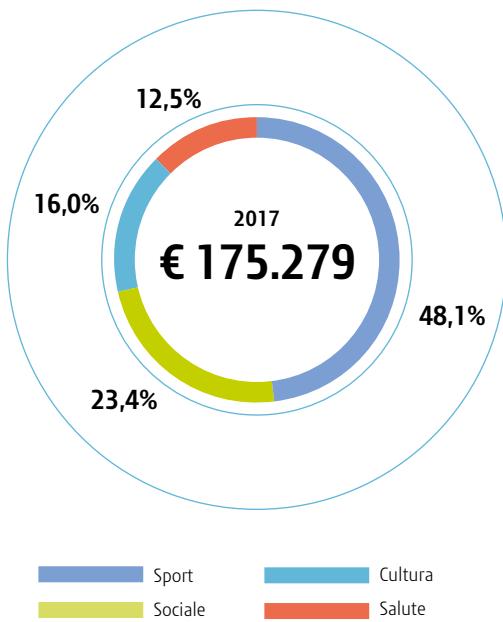


Come definito all'interno del Codice Etico, il Gruppo può aderire alle richieste di contributi limitatamente a proposte derivanti da enti e associazioni non profit oppure che siano di elevato valore culturale o benefico, sempre nella massima trasparenza. Le attività di sponsorizzazione possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo, dell'arte e della cultura.

Nel corso del 2017, sono stati erogati un totale di Euro 175.279 a favore della collettività.

Le sponsorizzazioni di tipo sportivo sono le più numerose (48,1%), seguite da quelle sociali (23,4%), culturali (16,0%) e relative alla salute (12,5%).

Liberalità e sponsorizzazioni per tipologia



Marketing responsabile

Le scelte di consumo dei clienti risentono di diversi fattori, tra i quali i trend sociali correnti.

Per quanto riguarda gli ultimi anni, numerose sono le indagini di mercato con focus sullo stile di vita dei consumatori che hanno evidenziato un incremento nella tendenza a un consumo responsabile.

Il consumo responsabile si traduce in una crescente propensione a un consumo di prodotti più sicuri e controllati, rispettosi dell'ambiente e di qualità elevata.

La responsabilità di un'azienda si misura anche nella cura e nell'attenzione verso le esigenze dei consumatori. Per questo il Gruppo IVS offre solo prodotti dalla qualità garantita e favorisce la diffusione di una cultura alimentare improntata sui principi della sostenibilità, della salute e del rispetto verso i piccoli produttori locali.

Questi valori trovano piena espressione nel marchio *Vending Made Responsible*, un messaggio che contiene e comunica tutti i progetti realizzati a favore della sostenibilità ambientale, di

un'alimentazione sana e naturale, del miglioramento continuo dell'ambiente lavorativo e della valorizzazione del commercio equo solidale.

L'impegno pluriennale del Gruppo verso questa direzione trova un riscontro molto positivo nel dato **sull'incremento percentuale della vendita dei prodotti a marchio BIO, pari al 51,7%, equivalenti a quasi 190.000 pezzi in più venduti nel 2017.**

L'aumento degli acquisti di questo tipo dimostra inoltre che gli investimenti del Gruppo in quest'area hanno prodotto un ritorno economico significativo e non può che attrarre nuovi investimenti della stessa natura.

BIOBREAK, L'ALIMENTAZIONE BIOLOGICA E SOSTENIBILE

BioBreak è il progetto di IVS Italia S.p.A. rivolto


alla promozione di un'alimentazione biologica ed equo-solidale. La presenza di questo marchio sui distributori automatici del

Gruppo indica l'utilizzo di un caffè prodotto secondo i più rigidi criteri dell'agricoltura biologica e acquistato nel pieno rispetto dei produttori locali. I distributori automatici a marchio BioBreak usano inoltre solo bicchieri in cartone e palette in legno, tutti articoli ottenuti da fonti riciclate.

Numero di prodotti BIO venduti per anno²⁵



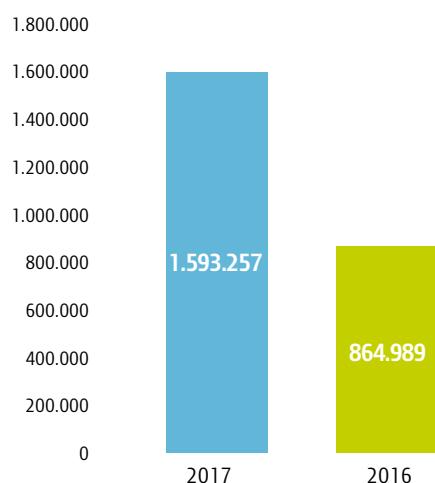
25. Si segnala che i dati e le informazioni rappresentati fanno riferimento alle seguenti società: IVS Italia S.p.A., DDS S.p.A., Eurovending S.r.l., IVS Sicilia S.p.A., AUTO-BAR S.r.l..

UN BREAK TUTTO NATURALE

L'attenzione per le tematiche nutrizionali si è concretizzata nel progetto Enjoy Your Natural Break, una gamma di prodotti dedicati alla sana alimentazione. I distributori automatici in cui compare questo marchio sono caratterizzati dalla presenza di alimenti freschi, a basso contenuto di grassi, zuccheri e conservanti. Il confronto con lo scorso anno fornisce anche in questo caso una chiara idea dell'interesse concreto del Gruppo IVS per il benessere dei propri clienti e per il rispetto dell'ambiente con il quale si interfacciano. **Nel 2017 il valore calorico medio²⁶ dei prodotti acquistati dai clienti è stato pari a 109 kcal, ovvero il 3,5% in meno rispetto al 2016.**

Tale dato risulta molto significativo in quanto è calato nel contesto dell'intera gamma di prodotti acquistati dai clienti e non risente delle differenze nel totale dei pezzi venduti da un anno all'altro. Inoltre, il risparmio calorico sul singolo pezzo assume dimensioni ancor più interessanti se si pensa

Numero di bevande a ridotto/zero contenuto di zuccheri vendute per anno²⁷



26. Si segnala che i dati e le informazioni riportati fanno riferimento alle seguenti società: IVS Italia S.p.A., DDS S.p.A., Eurovending S.r.l., IVS Sicilia S.p.A., AUTO-BAR S.r.l.. Il valore calorico medio è stato ottenuto moltiplicando il valore calorico di ciascun prodotto venduto per la quantità venduta e dividendo ciò che si ottiene per il totale dei pezzi acquistati. La media è dunque da considerarsi ponderata sul numero dei singoli prodotti venduti.
27. Si segnala che i dati e le informazioni rappresentati fanno riferimento alle seguenti società: IVS Italia S.p.A., DDS S.p.A., Eurovending S.r.l., IVS Sicilia S.p.A., AUTO-BAR S.r.l..



alla quantità di snack e bevande acquistate per ciascun cliente, mostrando in tal modo il beneficio effettivo del singolo individuo. **Nell'ambito delle bevande a ridotto/zero contenuto di zuccheri, la percentuale di pezzi venduti è cresciuta dell'84,2% rispetto allo scorso anno** - per un valore assoluto di 728.268 pezzi in più, ulteriore testimonianza del crescente interesse degli individui verso prodotti più sani.

RISPETTO DELLE INTOLLERANZE ALIMENTARI

I clienti coi quali il Gruppo si interfaccia sono tutti importanti, ma non sono tutti uguali. Un servizio attento è un servizio che sa ascoltare chi troppo

spesso non trova un'adeguata considerazione a livello commerciale. Chi soffre di intolleranze alimentari sa quanto non sia semplice mangiare fuori casa in modo salutare. Per tutti loro, IVS Italia S.p.A. ha sviluppato un'ampia gamma di alimenti rispettosi delle diverse forme di intolleranza come, ad esempio, celiachia e favismo.

PROGETTO EAT

L'obesità e il sovrappeso rappresentano un problema di rilevanza sempre maggiore, che interessa ormai il 43% circa della popolazione adulta italiana (come riportato dal *World Health Organization*, nel 2010 il 9,8% degli adulti è risultato obeso e il 34% in sovrappeso). Diverse e importanti sono le patologie che si associano all'eccesso ponderale, oltre alla generale possibilità di aumentare il rischio cardio-metabolico globale, con la conseguente e inevitabile richiesta di assistenza sanitaria.

Un programma terapeutico corretto deve prevedere un intervento educativo/informativo atto a prevenire gli stili di vita "scorretti" quali una cattiva alimentazione e una scarsa attività fisica, fin dalla giovane età.

In relazione alle sopra citate tematiche è nato il Progetto EAT, promosso da Gruppo Ospedaliero San Donato Foundation e dall'I.R.C.C.S. Policlinico San Donato, in collaborazione con ENI, SANOFI, Sigi, Evs, Cda, *Oregon Scientific* e R.M. Service, con il monitoraggio del Comitato Tecnico e Scientifico "Scuola per EXPO 2015" del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e dall'ASL Milano 2.

Il progetto è rivolto a tutti i ragazzi delle Scuole Medie di San Donato Milanese e dell'hinterland milanese, e prevede un intervento multidisciplinare

comprendente una serie di strumenti come:

- la rilevazione di dati antropometrici (peso, altezza, circonferenza vita)
- l'analisi delle abitudini alimentari (tramite questionari)
- le lezioni frontali con i medici nutrizionisti
- testi scolastici di educazione alimentare
- contapassi
- poster educazionali (piramide alimentare e "Il piatto in-forma")
- l'invio di SMS come rinforzo positivo
- la condivisione tramite social network
- una proposta di cibi salutari attraverso distributori automatici "Alimenta la Tua Salute, con buon senso", collocati all'interno delle scuole stesse.

In relazione all'ultimo aspetto, IVS Italia S.p.A. partecipa attivamente al progetto proponendo solo prodotti approvati dal comitato scientifico nei distributori automatici ubicati negli ospedali più grandi e negli ambienti italiani.



Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI

Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo IVS

MACRO AREA	TEMATICHE MATERIALI	CONFINI	
		Dove avviene l'impatto	Coinvolgimento del Gruppo
Governance ed etica del business	Corporate Governance	Gruppo IVS	Diretto
	Gestione del rischio	Gruppo IVS	Diretto
	Etica ed integrità	Gruppo IVS Fornitori e partner Comunità produttrici	Diretto Business partnership
Performance economica	Strategia di business	Gruppo IVS	Diretto
	Performance economico-finanziaria	Gruppo IVS	Diretto
Performance ambientale	Impatto ambientale	Gruppo IVS Fornitori e partner	Diretto Business partnership
	Gestione del ciclo di vita del prodotto	Gruppo IVS	Diretto
	Gestione dei rifiuti e dello spreco alimentare	Gruppo IVS Fornitori e partner	Diretto Business partnership
Performance sociale	Politiche e pratiche di approvvigionamento	Gruppo IVS	Diretto
	Sviluppo della comunità locale	Gruppo IVS	Diretto Contribuisce
	Educazione alimentare	Gruppo IVS Comunità produttrici	Contribuisce Business partnership
	Attrazione e sviluppo dei talenti	Gruppo IVS	Diretto
	Welfare e work-life balance	Gruppo IVS	Diretto
	Diversità e pari opportunità	Gruppo IVS	Diretto
	Relazioni industriali	Gruppo IVS Comunità produttrici	Diretto Business partnership
	Salute e sicurezza dei dipendenti	Gruppo IVS	Diretto
	Soddisfazione della clientela	Gruppo IVS	Diretto
Performance di prodotto	Pubblicità e marketing responsabile	Gruppo IVS	Diretto
	Innovazione e design di prodotto	Gruppo IVS	Diretto
	Qualità e sicurezza del prodotto	Gruppo IVS	Diretto
	Logistica	Gruppo IVS	Diretto
	Tracciabilità alimentare	Gruppo IVS	Diretto

Tabella degli indicatori GRI

GENERAL STANDARD DISCLOSURE

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Profilo dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	6; 20-21
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e servizi	15-19; 102
102-3	Sede principale	15
102-4	Paesi di operatività	12; 18; 26
102-5	Assetto proprietario e forma legale	20-21
102-6	Mercati serviti	14-19; 26-27
102-7	Dimensione dell'organizzazione	12-13; 16-19; 74
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	6; 74-75; 86
102-9	Catena di fornitura	112-114
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura	6-7
102-11	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	28-34
102-12	Iniziative esterne	IVS France collabora con l'associazione ESAT ANAIS con l'obiettivo di sostenere l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità.
102-13	Partecipazione ad associazioni	Le società del Gruppo IVS che operano nel settore vending partecipano alle seguenti fondazioni, associazioni di categoria nazionali e internazionali: CONFIDA (Associazione Italiana Distribuzione Automatica), ANIVP (Associazione Nazionale Istituti di Vigilanza privata e servizi fiduciari di Sicurezza), NAVSA (Associazione francese per la distribuzione automatica), ANEDA (Asociación Nacional Española de Distribuidores Automáticos), ACV (Associació Catalana de Vènding).
Strategia		
102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	4-5
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	7; 29-34; 50-51; 72; 81; 92-95; 103; 112-113
Etica e integrità		
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	14; 32-33
102-17	Meccanismi di suggerimenti e dubbi riguardo l'etica	28-34
Governance		
102-18	Struttura di governo	20-21; 28
102-25	Conflitti d'interesse	34
Stakeholder engagement		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	39-42
102-41	Accordi collettivi di contrattazione	ITALIA: il 100% dei dipendenti sono coperti da CCNL Terziario Distribuzione e Servizi, ad eccezione della società Coin Service Nord S.p.A., i cui dipendenti sono coperti da CCNL Istituti di Vigilanza Privata. SPAGNA: il 100% dei dipendenti sono coperti da CCNL mayorista de alimentación. FRANCIA: il 100% dei dipendenti sono coperti da CCNL 3044 - Commerce de gros - IDCC 0573. SVIZZERA: nessun accordo collettivo di contrattazione applicato.
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	39-42
102-43	Approccio allo stakeholder engagement	39-42
102-44	Aspetti chiave e dubbi emersi	39-42

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Pratica di reporting		
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato o dell'organizzazione o documenti equivalenti	6
102-46	Definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità e del perimetro dei topic	6; 39-42; 126; I principi di rendicontazione applicati al contenuto del presente Bilancio fanno riferimento alle linee guida predisposte dal GRI: materialità, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità, completezza, accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, affidabilità e tempestività.
102-47	Elenco dei topic materiali	41
102-48	Modifiche delle informazioni inserite nei Bilanci precedenti	Non applicabile, primo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo IVS.
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Non applicabile, primo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo IVS.
102-50	Periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità	6-7
102-51	Data di pubblicazione del precedente Bilancio di Sostenibilità	Non applicabile, primo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo IVS.
102-52	Ciclo di rendicontazione	7
102-53	Contatti per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	7
102-54	Opzione di conformità con i GRI Standard	6
102-55	Indice dei contenuti GRI	127-130
102-56	Attestazione esterna	134-135

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Performance economica		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	29-30; 46
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	47
Anti-corruzione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	34
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
205-3	Reati di corruzione confermati e azioni intraprese	Nel corso del 2017 non sono stati registrati episodi di corruzione confermati.
Comportamenti anti-competitivi		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	34; Codice Etico
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
206-1	Azioni legali in risposta a comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche di monopolio	Nel corso del 2017 non sono state registrate azioni legali di significativo valore in risposta a comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche di monopolio. Il pagamento della sanzione inflitta dall'Antitrust a IVS Italia S.p.A. nel 2016 si concluderà a marzo 2019. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione 'Significant Events' della Relazione Finanziaria Annuale 2016 di IVS Group S.A..
Energia		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	50-56; 60-61
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	52-55

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Acqua		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	50-51; 68
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
303-1	Prelievo d'acqua per fonte	68
Emissioni		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	50-51; 57-59
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scopo 1)	57-59; Gas inclusi nei calcoli delle emissioni di Scopo 1: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O; Fonti dei fattori di emissione: - ISPRA, Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2014 - National Inventory Report (2016) per consumi di gas naturale, benzina, gasolio e GPL. - IPCC Fifth Assessment Report: Climate Change 2007 per i fattori di GWP (100 anni) del CH ₄ e del N ₂ O.
305-2	Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scopo 2)	57-59; I valori riportati per le emissioni di Scopo 2 all'interno del Bilancio sono stati ottenuti con il metodo di calcolo location based. Applicando la metodologia di calcolo market-based, le emissioni di Scopo 2 nel 2017 risultano essere pari a 4.675 t CO ₂ _{eq} . Gas inclusi nei calcoli delle emissioni di Scopo 2: CO ₂ ; Fonti dei fattori di emissione: - TERNA, Dati Statistici sull'energia elettrica in Italia, Anno 2014 (2015) per consumo di elettricità - metodo Location Based; - Association of Issuing Bodies (AIB), 2016 European Residual Mixes, V.1.2 (2017), per consumo di elettricità - metodo Market Based.
Scarichi e rifiuti		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	50-51; 62-66
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	62-63
Compliance ambientale		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	50-51
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
307-1	Non-compliance a leggi e regolamenti in materia ambientale	Nel corso del 2017 non sono state registrate multe o sanzioni significative per violazione di leggi e regolamenti in materia ambientale.
Occupazione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	72; 76; 86-92
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
401-1	Nuovi assunti e turnover del personale	76-77
401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	86-90
Salute e sicurezza sul lavoro		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	93-95
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
403-1	Rappresentanza dei lavoratori nei comitati formali congiunti per la salute e sicurezza dei lavoratori	95
403-2	Tipologie di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi e assenze e numero di decessi correlati al lavoro	95-98
403-3	Ruoli ad alto rischio di infortunio o malattia professionale	95

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Formazione e istruzione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	81-84; 92
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
404-1	Ore medie di formazione per anno e per dipendente	82
Diversità e pari opportunità		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	78-80
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	28; 78-80
Non discriminazione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	33; 78-80
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
406-1	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Nel corso del 2017 non sono stati registrati episodi di discriminazione.
Libertà di associazione e contrattazione collettiva		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	73
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
407-1	Attività e principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	73
Comunità locali		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	118-121
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
413-1	Attività che coinvolgono la comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	91; 104-105; 118-120; 123
Valutazione dei fornitori in materia sociale		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	39-42; 126
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	112-113
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
414-1	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali	In base al processo di procurement del Gruppo, la totalità dei fornitori viene selezionata anche in base all'accettazione del Codice Etico. In particolare, ai fornitori è richiesto di firmare una dichiarazione di conferma dell'avvenuta presa conoscenza del Codice e di impegnarsi per iscritto a rispettare le previsioni in esso riportate.
Compliance a leggi e regolamenti in ambito economico e sociale		
419-1	Non-compliance a leggi e regolamenti in ambito economico e sociale	Nel corso del periodo di rendicontazione non sono state registrate sanzioni di valore monetario o non monetario significative.

Relazione della società di revisione

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

**Al Consiglio di Amministrazione di
IVS Group S.A.**

Abbiamo svolto un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo IVS (di seguito il "Gruppo") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità agli standard "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative, indicati nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato sui principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo di qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dello standard “*GRI 101: Foundation*” per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo “La responsabilità economica” del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2017, sul quale altro revisore ha emesso la relazione, in data 27 marzo 2018;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile, inerenti la strategia e l’operatività del Gruppo;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale del Gruppo IVS, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto agli standard identificati nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità” della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l’analisi dei verbali riassuntivi o dell’eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal rappresentante legale di IVS Group S.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità agli standard indicati nel paragrafo della presente relazione “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità”, nonché sull’attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un’estensione del lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l’*ISAE 3000 Revised (“reasonable assurance engagement”)* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo IVS al 31 dicembre 2017 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità agli standard “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti nel 2016 dal *GRI - Global Reporting Initiative*, come descritto nel paragrafo “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Firmata da

Franco Amelio

Socio

Milano, 27 marzo 2018

Questa relazione è stata tradotta in lingua italiana esclusivamente per comodità dei lettori italiani.

IVS GROUP S.A.

Sede legale: 2A Rue Jean-Baptiste Esch L-1473 Luxembourg
R.C.S. Luxembourg B155 294
Capitale sociale: Euro 363.558,00 interamente versato

Sede operativa: 24068 Seriate (BG), Via dell'Artigianato 25
Partita IVA IT03840650166 - Codice Fiscale 97602500155
www.ivsgroup.lu

Concept, Graphic design e realizzazione:



MERCURIO GP
www.mercuriogp.eu

IVS ha stampato questo bilancio su carta proveniente da foreste gestite in maniera responsabile secondo i criteri FSC® (Forest Stewardship Council®).



Aprile 2018

The image shows a dense, climbing plant, likely ivy, covering a wall. The leaves are dark green, heart-shaped with serrated edges, and grow in a dense, overlapping pattern across the entire frame.

insgroup