

**your
best
break**
.com

Bilancio di Sostenibilità
2018



ivsgroup[®]



IL VALORE DI UN'IMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABILE

L'impresa socialmente responsabile

misura l'impatto delle sue attività sulla società a livello economico, sociale e ambientale, adotta pratiche di business volte a contenere le esternalità negative e considera nella definizione della propria strategia, nella declinazione delle politiche e nei comportamenti di gestione quotidiani, gli interessi di tutti gli *stakeholder*.

Un'impresa che affronta le tematiche ambientali, migliorando i propri processi sia a livello di prodotto che di gestione dell'energia e della logistica, che adotta politiche di welfare aziendale in grado di favorire la salute e il grado di soddisfazione dei suoi collaboratori e che mantiene un comportamento corretto a livello di Governance e nella relazione con i propri investitori, avrà un clima aziendale più positivo, un minor tasso di turnover e di assenteismo, sarà in grado di attirare e mantenere le risorse migliori e aumenterà la propria reputazione, aumentando di conseguenza la fiducia e la fedeltà dei clienti e, dunque, dei consumatori.

La sfida, nei prossimi anni, sarà quella di trovare soluzioni in linea con gli approcci esistenti in altri paesi evitando proposte ideologiche o contrarie agli accordi internazionali che prevedono il principio di non discriminazione delle aziende e la promozione del libero mercato.

La trasparenza nella gestione, da parte dell'impresa, delle tematiche menzionate è alla base della redazione del **Bilancio di Sostenibilità**, documento che rappresenta 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.

Il **Bilancio di Sostenibilità** 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**.



INDICE



LETTERA AGLI STAKEHOLDER	7
NOTA METODOLOGICA	10
IL GRUPPO IVS	16
Highlight 2018	18
Il profilo del Gruppo	20
Governance e gestione del rischio	34
LA SOSTENIBILITÀ PER IL GRUPPO IVS	46
L'approccio del Gruppo IVS alla sostenibilità	48
Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità	49
LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	54
La performance economica	56
Il valore economico generato e distribuito	57
LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	58
La responsabilità ambientale per il Gruppo IVS	60
I consumi energetici	62
Le emissioni di gas a effetto serra	67
Gli sforzi di efficientamento del Gruppo	70
La gestione dei rifiuti	72
I consumi idrici	79
LA RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE	80
La responsabilità verso le persone per il Gruppo IVS	82
Le relazioni industriali	83
Le nostre persone	84
Turnover	86
Diversità e pari opportunità	88
La formazione e valutazione del personale	91
La qualità della vita aziendale	96
La salute e la sicurezza dei dipendenti	103
L'ATTENZIONE AL CLIENTE	110
Il contatto costante con i clienti	112
La personalizzazione del servizio e del prodotto	118
Qualità e sicurezza del prodotto	120
Relazioni con i fornitori	123
L'IMPEGNO PER IL TERRITORIO	126
Le iniziative per il territorio	128
Marketing responsabile	132
ANALISI DEL PERIMETRO E TABELLA DEGLI INDICATORI GRI	138
Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo IVS	140
Tabella degli indicatori GRI	141
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	148



Cari Azionisti e stakeholder,

il 2018 è stato un anno di ulteriore sviluppo per IVS Group, uno sviluppo che riguarda non solo i risultati economici del gruppo, ma anche tutti quegli aspetti operativi e qualitativi su cui è basata la nostra attività.

La nostra missione è quella di soddisfare - ogni giorno - i bisogni dei nostri clienti, quasi 3 milioni di persone che scelgono i nostri servizi, per una breve pausa durante i loro impegni di lavoro, di studio o di viaggio. Ciò richiede una costante attenzione a moltissimi particolari, che, per lo più, sfuggono agli utenti, ma che sono invece fondamentali e ben noti a tutti i nostri collaboratori e partner, senza i quali non sarebbe possibile fare bene il nostro lavoro.

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

La crescita del giro d'affari, da poco meno di 410 a oltre 434 milioni, in un'attività di servizi basata sulla presenza sul territorio e su un'alta densità logistica, si accompagna alla crescita dei collaboratori del gruppo, che in un anno sono aumentati da circa 2.700 a 2.800.

Anche il numero di erogazioni ai clienti di caffè, bevande o altri prodotti, è cresciuto: da circa 805 a oltre 834 milioni. Ciò significa anche un aumento degli scambi con i nostri fornitori e partner, sia per quanto riguarda gli acquisti di prodotti, sia per servizi di vario genere ricevuti. Per esempio, con l'aumento degli acquisti di caffè (del 6% circa), è cresciuta in misura proporzionale la quantità di fondi di caffè raccolti e riciclati (per uso energetico o per produzione di compost), da 74 a 82 tonnellate.

Lo sviluppo di IVS, consente dunque di generare valore, non solo per l'azienda, ma, anche per tante categorie di soggetti economici e sociali che con noi hanno relazioni.

IVS non vuole però limitarsi a fare bene il proprio lavoro; l'obiettivo è farlo sempre meglio ogni giorno. Per questo siamo un Gruppo che investe molto; più precisamente, investiamo, tutti gli anni, più degli utili netti generati dal nostro conto economico. Investire, per noi significa rispondere sempre meglio alle richieste di un mercato e di clienti in continua evoluzione. I cambiamenti, anche quelli che all'inizio sembrano sfavorevoli, possono, anzi, devono diventare occasioni per innovare e migliorare. Gli investimenti, la cui crescita affianca quella dei ricavi, sono nell'ordine del 10% e più del fatturato, vicino a 50 milioni all'anno (con esclusione degli investimenti per acquisizioni di sussidiarie e di business units): un livello assai importante per una realtà come IVS, che è un'impresa di servizi e non un'impresa industriale-manifatturiera. Siamo fieri anche del fatto che una parte importante di questi investimenti, per un valore di alcuni milioni di Euro, riguarda tecnologie innovative, nuove applicazioni e sistemi e personale addetto alla ricerca e sviluppo; fattori che riteniamo possano stimolare la nostra crescita di valore, anche se non generano utili nell'immediato.

Nel fare tutto questo, non possiamo però dimenticare la necessità di mantenere quella sostenibilità, anche economica, senza la quale

un'impresa non può avere solide prospettive di medio e lungo termine, tanto più in scenari complessi e volatili come quelli in cui viviamo.

Per questo vogliamo che sia chiaro e ben riconosciuto dai nostri partner e dai nostri clienti il valore dei nostri investimenti; che ci sia un corretto rapporto tra qualità del prodotto/servizio e prezzi; solo se c'è questo riconoscimento lo sviluppo funziona e può continuare, nell'interesse di tutti gli *stakeholder*. IVS, investendo, restituisce - ed è orgogliosa di farlo - alle comunità all'interno delle quali opera una parte di valore importante rispetto al fatturato generato; una percentuale che supera in modo significativo gli utili netti del gruppo e, a maggior ragione, una parte ben superiore ai dividendi che sono erogati agli azionisti e agli interessi pagati ai finanziatori; azionisti e finanziatori che pure forniscono capitali indispensabili per la vita dell'impresa.

Il settore della distribuzione automatica, per sua natura, può crescere organicamente in misura relativamente limitata, in funzione dell'andamento del PIL e delle ore lavorate. E, come già detto, IVS ha affrontato e ben superato la crisi economica degli anni passati facendo innovazione e investendo notevoli risorse. In questo contesto, non c'è dubbio che alcune categorie di *stakeholder*, tipicamente alcune categorie di partner/clienti come ospedali, università e altre amministrazioni pubbliche, abbiano notevolmente aumentato la quota dei benefici ricevuti dall'attività del Gruppo IVS, anche in misura assai superiore ad altri *stakeholder*, quali dipendenti, fornitori, finanziatori e azionisti.

La crisi degli anni passati e i crescenti fabbisogni finanziari di taluni enti e amministrazioni pubbliche hanno certamente influenzato il cambiamento di equilibri tra *stakeholder*; tutto il settore della distribuzione automatica ne è stato influenzato ed è chiaro che in molte piccole aziende ciò sta mettendo o metterà a repentaglio la sostenibilità dell'attività di chi opera in questo settore.

Come leader del settore, IVS sente pertanto la responsabilità non solo di investire e di innovare per migliorare, ma anche quella di richiamare all'equilibrio complessivo delle dinamiche tra i diversi *stakeholder*; equilibrio senza il quale sarebbe a rischio la sostenibilità economica e, con essa, la generazione di valore di cui tutti invece potrebbero beneficiare.

L'evoluzione del settore del Vending, nei prossimi anni, dipenderà anche da tali equilibri. Da un lato, in

un settore nato poco meno di 50 anni fa, è naturale una fase di transizione imprenditoriale/generazionale e di concentrazione; la stessa IVS Group ne è prova, essendo cresciuta per continue aggregazioni e continuando a farlo anche dopo la scomparsa di una figura importante, come è stato il fondatore di IVS, Cesare Cerea. Dall'altro, c'è il rischio che le imprese più piccole o deboli risentano fortemente di peggiorate condizioni di equilibrio, imposte da altri *stakeholder*, con conseguenti difficoltà finanziarie. Difficoltà finanziarie che, peraltro, potrebbero ripercuotersi sull'intera catena e filiera andando a danneggiare (in termini di peggiore qualità di servizio o di veri e propri ammanchi rispetto alle risorse attese) quegli stessi soggetti che, con richieste crescenti, talora eccessive, hanno generato tale rottura di equilibrio.

Per tutto questo IVS Group si impegna ogni giorno per generare crescita e per aumentare il valore distribuibile tra tutte le categorie di *stakeholder*. Valore non solo economico, ma anche di innovazione, di sostenibilità e sociale. È un modo di fare impresa che viene da lontano, dal nostro fondatore Cesare Cerea; è un impegno in cui crede tutta l'azienda e che il management e tutti i collaboratori intendono mantenere.

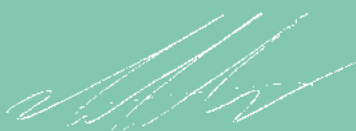
Paolo Covre - Presidente



Massimo Paravisi - Co-Ceo



Antonio Tartaro - Co-Ceo



834,3

Milioni
di erogazioni



434,4

Milioni
di ricavi

NOTA METODOLOGICA



Il presente documento rappresenta la 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. Il Bilancio di Sostenibilità include inoltre i valori riportati nell'Annual Report 2018 del Gruppo¹. In particolare, il perimetro dei dati economici risulta essere lo stesso dell'Annual Report 2018 del Gruppo, mentre il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali risulta essere composto dalle sole società controllate e consolidate integralmente². 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. Con riferimento al perimetro di consolidamento, si segnala che, nel mese di dicembre 2018, la controllata IVS FRANCE S.A.S. ha sottoscritto un accordo per l'acquisizione della quota di maggioranza (pari all'80%) della società francese MB WEB S.A.S., che nel corso del 2017 era consolidata secondo il metodo patrimoniale (in quanto a suo tempo controllata dalla joint venture Cialdamia S.r.l.) e non inclusa nei dati di rendicontazione. In considerazione di ciò è tenuto conto della bassa significatività dei volumi del 2018 della MB WEB S.A.S., i dati ambientali e sociali relativi a tale società non sono stati forniti in questo anno di rendicontazione³.

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 nelle quali individuarli.

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) -

1. Per quanto riguarda i dati economici, per ulteriori informazioni si rimanda al conto economico consolidato dell'Annual Report 2018 di IVS Group S.A.. Per quanto riguarda i dati relativi al personale, per ulteriori informazioni si rimanda alla Sezione 33 - Spese per il personale - della Nota Integrativa dell'Annual Report 2018 di IVS Group S.A..

2. Per la lista delle società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda alla Sezione 6 - Group Information - della Nota Integrativa dell'Annual Report 2018 di IVS Group S.A..

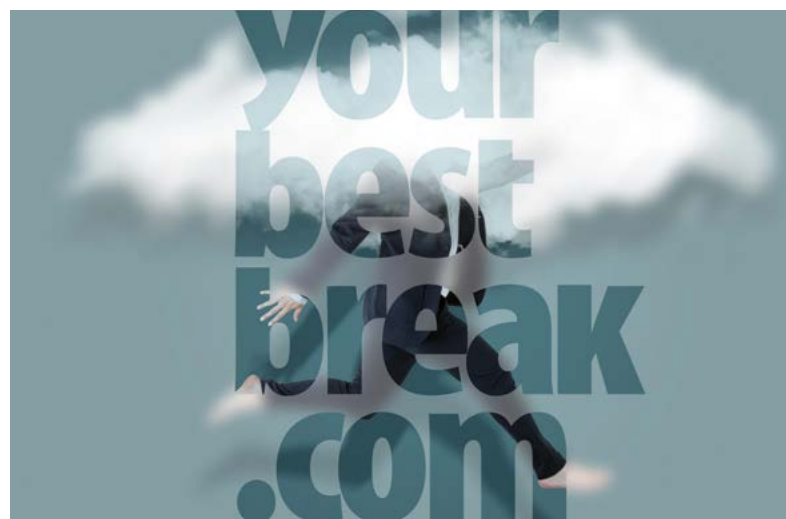
3. Eventuali ulteriori eccezioni sono opportunamente indicate all'interno del documento.

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 (la "Dichiarazione"), che include politiche inerenti la qualità, l'ambiente e la 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 ambientali, sociali e di governance (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 la descrizione della Procedura Whistleblowing, dell'approccio del Gruppo al tema dei rischi legati alla salute e sicurezza dei dipendenti e 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 a quelle che il Gruppo ha intenzione di ottenere nel corso del 2019, nell'ottica di una crescente attenzione alle tematiche ESG, tra cui la certificazione SA8000.

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 dei membri 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 2018 (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.

Al fine di agevolare la comprensione delle informazioni contenute nel Bilancio di Sostenibilità, si segnala infine che, all'interno del documento, 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 19/03/2019.

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 • Principi, valori e Codice Etico • Procedure per le operazioni con parti correlate • Modello 231/2001 • Corsi di formazione sul Modello 231/01 (anti-corruzione) • Strumento di "Gap Analysis" • Compliance a leggi e regolamenti • Procedura Whistleblowing 	Governance e Gestione del rischio

your
best
break
.com

FAREla
PACE
Bergamo Festival



ivysitalia.com
LEADER NELLA RIFORMAZIONE ALTERNATIVA

UBI Banca



your
best
break
.com

FAREla
PACE
Bergamo Festival



ATELIER



A photograph of a person in a blue t-shirt holding a white coffee cup. A large, bright green diagonal shape overlays the right side of the image, containing the text 'IL GRUPPO IVS' in white, bold, sans-serif capital letters.

IL GRUPPO IVS

HIGHLIGHT 2018



CONSUMI ENERGETICI

254.317
GJ



EMISSIONI

15.700 t CO₂eq
EMISSIONI DI SCOPO 1

3.685 t CO₂eq
EMISSIONI DI SCOPO 2



ACQUISIZIONI

9 ACQUISIZIONI NEL 2018
(>170 DAL 2007)

80 FILIALI DI CUI:

60 IN ITALIA

15 IN SPAGNA

4 IN FRANCIA

1 IN SVIZZERA



RISULTATI

434,4 MILIONI
DI RICAVI

93,4 MILIONI EBITDA
ADJUSTED⁴

>189 MILA DISTRIBUTORI
AUTOMATICI

834,3 MILIONI
DI EROGAZIONI

DIPENDENTI



2.799
DIPENDENTI



68,4%
DIPENDENTI
CON ETÀ
TRA 30 E 50 ANNI



92,5%
DIPENDENTI
A TEMPO
INDETERMINATO

4. Rettificato per rimuovere oneri e proventi non ricorrenti ed eccezionali per loro natura.

Il profilo del Gruppo

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.

LA NOSTRA MISSIONE



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, 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). È inoltre l'unico operatore del settore Vending in Italia a coprire l'intero territorio nazionale e l'unico a livello europeo ad essere quotato in borsa.

Nel 2018, il Gruppo IVS ha servito oltre 834 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 2.200 collaboratori, una flotta di circa 1.900 veicoli, con oltre 153.000 distributori installati, di cui circa il 36% 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 71 filiali localizzate in Italia, Spagna, Francia e Svizzera e la Divisione Coin (il gruppo Coin Service è leader italiano

nelle attività di gestione, trasporto e contazione della moneta metallica, con 9 filiali dislocate sul territorio nazionale). La sede operativa di IVS Group è in Italia: si trova a Seriate, in provincia di Bergamo.

Divisione Vending

your best break .com La Divisione Vending è organizzata in modo da integrare verticalmente l'attività di preparazione e sperimentazione di nuovi distributori automatici nonché il rinnovamento e la revisione dei distributori automatici usati.

Al 31 dicembre 2018, Il Gruppo gestisce una rete composta da oltre 189.000 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 acquisti centralizzato 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

4
nazioni

20
aree
geografiche

71
filiali

834,3 milioni
di erogazioni

>189.000
distributori
automatici

>84.000
punti vendita
serviti

>3 milioni
di erogazioni per
giorno
lavorativo

Gestione giornaliera e
controllo in tempo reale

Distributori
Automatici (D.A.)



'Auto Hot'



'Auto Mix'

Office Coffee
Systems (OCS)



Divisione Coin⁵

Il Gruppo IVS, come già detto, ha una Divisione di *business* interamente dedicata ai servizi di gestione della moneta metallica ed elettronica, la Divisione Coin, 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 ampio e completo ventaglio di attività, tra cui: ritiro, consegna, contazione, autenticazione e confezionamento, smaltimento e reperimento di moneta metallica nonché 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, in qualità di leader italiano nella gestione della moneta metallica 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 (tra cui anche 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 pari a 100 km.

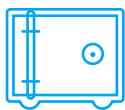
COIN SERVICE SPA

SEDE LEGALE: Empoli (FI)
ATTIVITÀ: Ritiro, Consegna 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, Consegna 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

5. I dati quali-quantitativi ambientali e sociali che verranno di seguito attribuiti alla Divisione Coin 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, specializzati e conformi alla normativa vigente in materia di trattamento della moneta metallica.**



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. La Divisione Coin 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 caveaux della Banca su tutto il territorio nazionale e approvvigionarli di ogni taglio di moneta.

Dati: dal 2010 al 2018

numeri > **COIN SERVICE**



DIPENDENTI
55 > **189**



FATTURATO
7 > **23** mln euro



FILIALI
4 > **9**

COIN SERVICE: UNA REALTÀ IN COSTANTE CRESCITA

Dati: 2018



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 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.

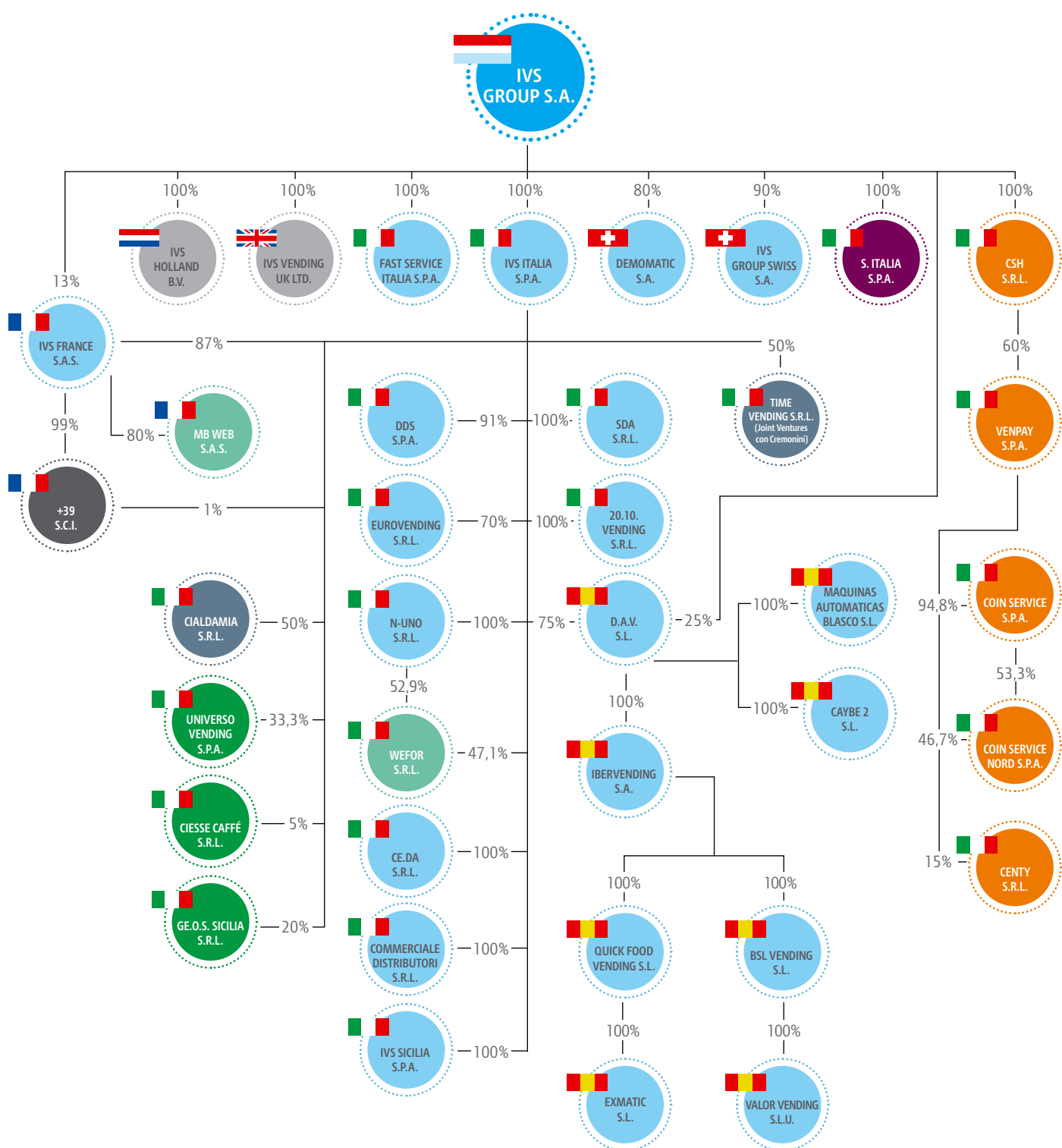
A ogni azione spetta un voto, a eccezione delle 2.130.024 azioni proprie in portafoglio per le quali il diritto di voto è sospeso fintanto che resteranno nel portafoglio della società.

Alla data del 31.12.2018, 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 2.518.853 azioni;
- Amber Active Investors Ltd con 1.731.668 azioni.



Al 31 dicembre 2018 il Gruppo IVS presenta la struttura societaria come rappresentata qui di seguito:



Legenda:



STORIA E TAPPE FONDAMENTALI

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, fondata da Cesare Cerea e Pietro Gualdi nel 1972. IVS Italia S.p.A., la principale controllata del Gruppo, è stata costituita alla fine del 2006 a seguito della fusione di società operanti in maniera indipendente, ma con gli stessi principi.

Fin dalla sua costituzione, il Gruppo IVS ha finalizzato un

elevato numero di acquisizioni di società e rami d'azienda concorrenti attivi in Italia, Francia, Spagna e Svizzera, attuando una strategia di espansione e sviluppo con l'obiettivo di rendere il Gruppo il 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.

'18

- **Acquisizioni:**
 - Ramo Linea Professionale Nespresso® di Enopanorama S.r.l.
 - Ramo d'azienda di Chicchecaffè
- **Le attività afferenti la Linea Professional Nespresso® OCS vengono trasferite nella nuova società controllata, Wefor S.r.l.**
- **L'assemblea degli azionisti approva il piano di incentivi triennale del management**
- **Nuova linea di credito da Euro 150 milioni per finanziare il processo di acquisizioni e il rifinanziamento di linee bancarie esistenti**

START

'72

- IVS viene fondata da Cesare Cerea e Pietro Gualdi

'06

- Fusione per incorporazione di 15 società in IVS Italia, entità legale del Gruppo IVS

'08

- Lancio delle Sale Regia
- Buyout del Gruppo Cantel/CafeBon (insieme al Gruppo Argenta)
- Avvio del primo centro di VM revamping

'09

- Acquisizione e riorganizzazione di Vending System Italia (VSI)

'11

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

'12

- Quotazione in borsa attraverso la fusione con Italy1 Investement S.A.

'14

- 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

'15

- 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
- Estensione e rinnovo, fino al 31 dicembre 2019, dell'accordo di distribuzione in esclusiva con Nespresso Italiana S.p.A.
- Rimborso totale del prestito obbligazionario fino al 2020 di Euro 250 milioni al tasso del 7,125%
- IVS GROUP Warrants: fine del periodo di esercizio

'16

'17

- Cesare Cerea, Presidente e fondatore della Gruppo IVS viene a mancare nel mese di agosto
- Acquisizione di:
 - 100% di Grup Ibervending in Spagna
 - Linea di business Nespresso® del Gruppo Argenta, Samed e Pronto Coffee
- IVS Group riacquista e annulla le azioni B2 e B3
- L'autorità fiscale italiana adotta la regolamentazione tecnica della trasmissione automatizzata dei dati relativi ai ricavi

>170 ACQUISIZIONI DAL 2007

I TREND DEL SETTORE DEL VENDING

Il Settore del Vending è fortemente e diversamente regolamentato dalle rispettive legislazioni nazionali ed è influenzato in maniera significativa dalle condizioni climatiche e dai trend sociali.

L'intensa regolamentazione nazionale del business del Vending si può declinare anche in restrizioni all'installazione di distributori automatici presso alcuni luoghi pubblici o presso aree specifiche, così come all'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:

- Nuove tecnologie per i distributori automatici e sistemi di pagamento;
- Proposte innovative e selezione del prodotto;
- Clienti e consumatori *smart*.

1. Nuove tecnologie per i distributori automatici e sistemi di pagamento;

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, ma anche sulle scelte del cliente-consumatore e sulla sua interazione con i servizi resi dal Gruppo. 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 2018 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, la fragranza e la freschezza del caffè.

2. Proposte innovative e selezione del prodotto;

Tale impegno si sostanzia, ad esempio, nella distribuzione di prodotti equosolidali, quali il caffè in grani acquistato dalla ditta Pascucci e Maestri Artigiani e a marchio DOP⁶ 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.

3. Clienti e consumatori *smart*.

Il Gruppo IVS è impegnato nella promozione di una cultura diffusa basata sul rispetto etico-alimentare. Grazie allo sviluppo, sempre in crescendo, del *digital marketing*, ci stiamo avvicinando sempre più al consumatore finale. È per questo che si parla di una evoluzione del nostro servizio, da B2B (Business to Business) a B2C (Business to Consumer). Dai primi mesi del 2018 ogni nuovo distributore automatico installato da IVS è dotato di connettività. Questa "rivoluzione" digitale ci permette di personalizzare l'esperienza del consumatore finale. Utilizziamo *analytics* costruiti ad hoc dai quali estraiamo ed analizziamo le informazioni riguardo gli interessi e le abitudini dei nostri utenti. L'obiettivo è quindi aumentare la loro soddisfazione. Le *analytics* ci consegnano *insight* utili e ci consentono di ottimizzare il nostro servizio con tempestività. Inoltre abbiamo sviluppato, con consulenti esterni, un'interfaccia *touch* che permette di assecondare la *customer journey*, la *customer experience* e la *customer satisfaction*.



6. Per il solo territorio italiano.

IL GRUPPO IVS: UNA VOCAZIONE INTERNAZIONALE

Il primo centro operativo italiano, con l'installazione e la gestione del primo distributore automatico, è stato creato nel 1971.

Nel corso di questo mezzo secolo, la continua voglia di miglioramento ha portato il Gruppo ad espandere la propria presenza oltre i confini nazionali. Oggi il Gruppo IVS è presente con varie sedi in diverse nazioni europee (Italia, Spagna, Francia e Svizzera).

"La vocazione internazionale, con una spiccata propensione verso lo sviluppo oltre che la crescita ed il dinamismo, ha condotto il Gruppo nel 2018 ad espandere in modo significativo la propria presenza nella penisola iberica dove si è passati da 9 a 15 filiali, raddoppiando di fatto il personale coinvolto nel processo di produzione dei servizi ai propri consumatori ed il fatturato. La filosofia corporativa che guida questa espansione è ispirata dall'amore per le nuove ambiziose sfide che il Gruppo IVS vuole affrontare con passione, ragione, know-how, tecnologia, creatività e alta professionalità."

NUMERO DI FILIALI

1

in Svizzera

4

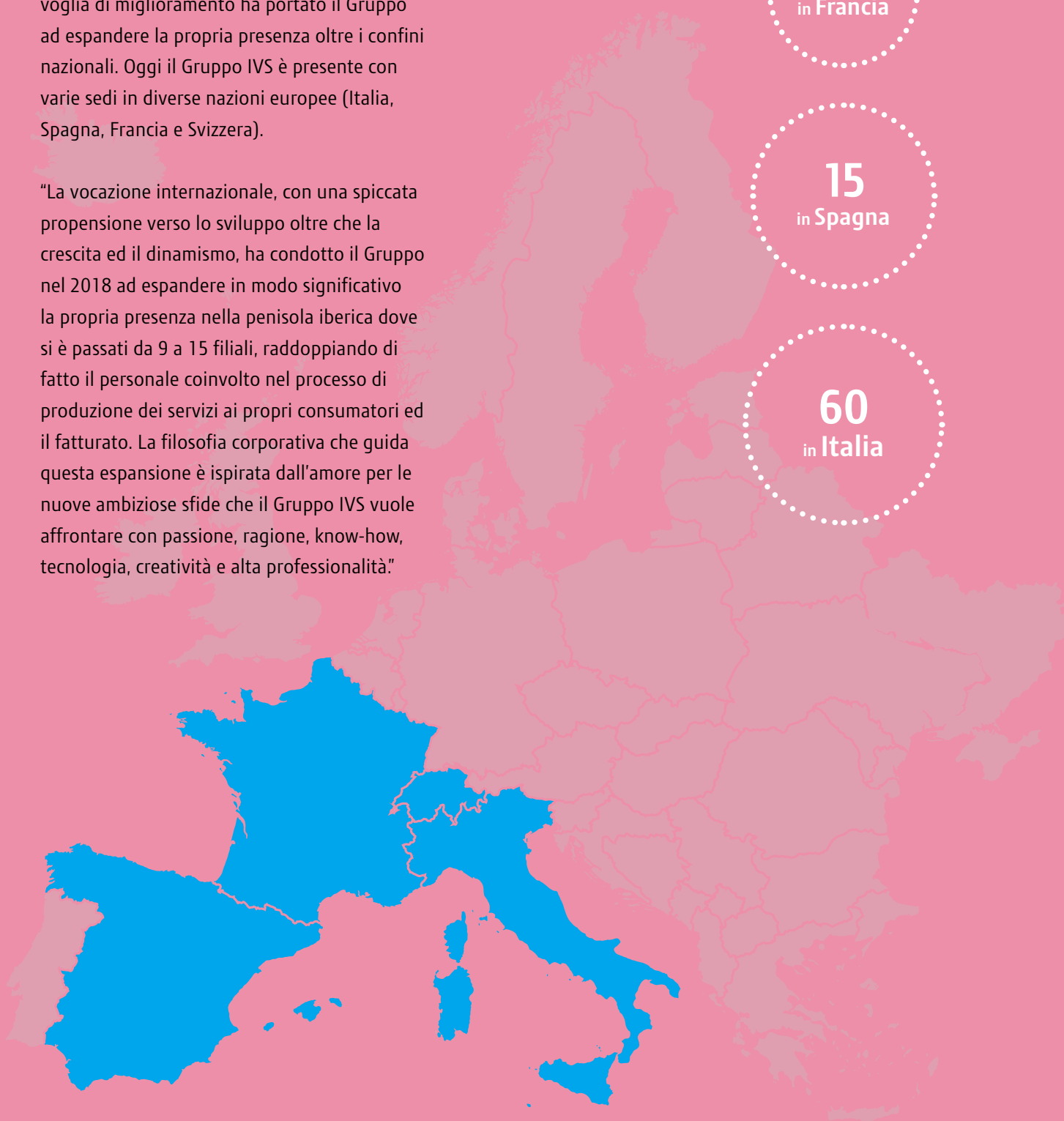
in Francia

15

in Spagna

60

in Italia



I PRINCIPALI CLIENTI

Grazie alla consolidata capacità di gestire progetti complessi per aeroporti, stazioni, metropolitane e molto altro, il Gruppo IVS è il partner ideale per interventi e iniziative di ampia portata e 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 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 dal Consiglio di Amministrazione e da due comitati che lo stesso ha provveduto a istituire: il Comitato di Controllo e Rischi e il Comitato per Nomine e Remunerazione.

Il **Comitato di Controllo e Rischi** 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, ad 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 2018, 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 2020.

Composizione del Consiglio di Amministrazione di IVS Group al 31.12.2018

Componenti	Carica	Esecutivo ⁷	Indipendente	Comitato per il Controllo e Rischi	Comitato per Nomine e Remunerazione
Paolo Covre	Presidente	X			
Massimo Paravisi	Co-CEO	X			
Antonio Tartaro	Co-CEO	X			
Vito Alfonso Gamberale	Vice Presidente				
Adriana Cerea	Amministratore	X			
Monica Cerea	Amministratore	X			
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

7. I Componenti in questa categoria potrebbero non avere poteri, ma prestare la propria attività nella società.

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 e Rischi ("Comitato"), 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 nazionale nel 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 generali, 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 in lieve crescita, 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 e le conseguenti opportunità di copertura che il mercato presenta al fine di mitigare i suddetti impatti.

La strategia di raccolta fondi da parte del Gruppo a supporto della crescita per vie esterne trova

un'integrazione e al tempo stesso una riconferma a fine 2018, con la sottoscrizione da parte della capogruppo IVS Group, di un contratto di finanziamento da 150 milioni di euro, concesso da un pool di banche italiane ed estere, da rimborsarsi con modalità bullet a ottobre 2022: l'indicizzazione variabile che grava su questo finanziamento è stata sostituita (attraverso la sottoscrizione a inizio 2019 di opportuni contratti di copertura sui tassi), con un tasso fisso particolarmente vantaggioso, eliminando quindi l'incertezza sulla volatilità dei tassi dei prossimi 4 anni e sfruttando al massimo l'apertura offerta dal mercato con l'inizio del nuovo anno.

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 di incasso consuntivate, oltre che di altri indicatori.

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.

IL MODELLO 231/01

Il D.Lgs. 231/01, emanato 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, oltre a IVS Group S.A. e IVS Italia S.p.A., le società IVS Sicilia S.p.A., DDS S.p.A ed Eurovending S.p.A. hanno adottato a gennaio 2018 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.



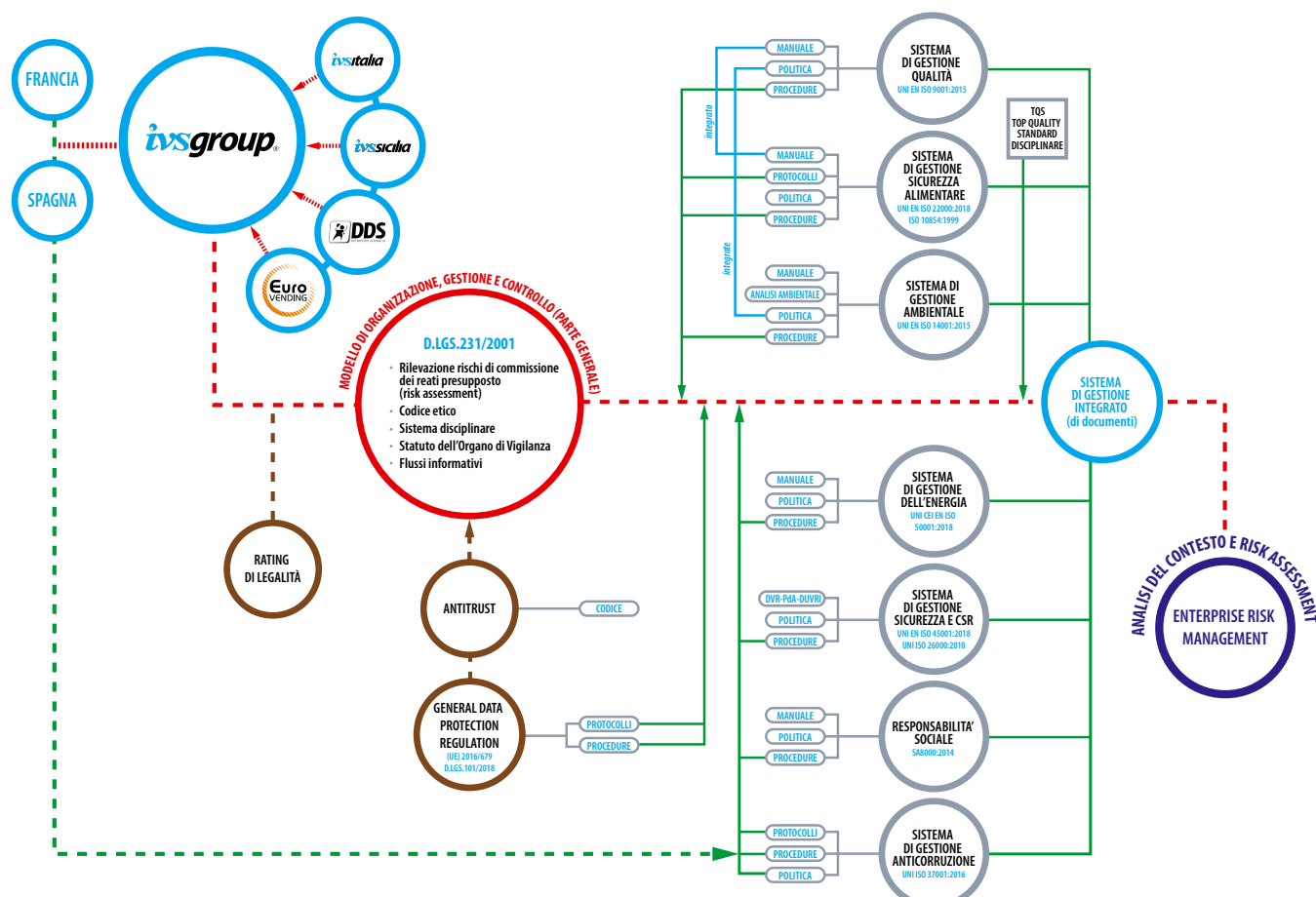
Contestualmente all'implementazione del Modello 231/01, tutte le società sopracitate hanno nominato un Organismo di Vigilanza al quale è stato demandato il compito di monitorare il funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del modello. Ogni Organismo di Vigilanza è composto dalle seguenti figure: un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

In data 27 marzo 2018, il Consiglio di Amministrazione di IVS Group ha provveduto ad un nuovo aggiornamento del Modello 231/01, dopo un primo risalente al 2013, finalizzato all'adeguamento dello stesso sulla base dei nuovi reati applicabili agli enti previsti dalle leggi entrate

in vigore. 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 2018 si sono tenuti 2 incontri formativi aventi ad oggetto il Modello 231/01 e i vari aggiornamenti.

Nel corso dell'anno, è stato anche predisposto un flow chart sintetico con lo scopo di evidenziare il livello di controllo attuato dai diversi organismi, in particolare dai componenti gli OdV, al fine di promuovere a livello operativo azioni mirate alla riduzione dei rischi nel rispetto delle normative cogenti applicabili.

Flow chart di gestione dei rischi⁸



8. Per quanto riguarda le certificazioni SA8000:2014 e UNI ISO 37001:2016, il percorso per il loro ottenimento è iniziato a settembre 2018 con l'intenzione di concludere l'iter certificativo nel 2019. L'adozione del flow chart risulta in corso d'opera.

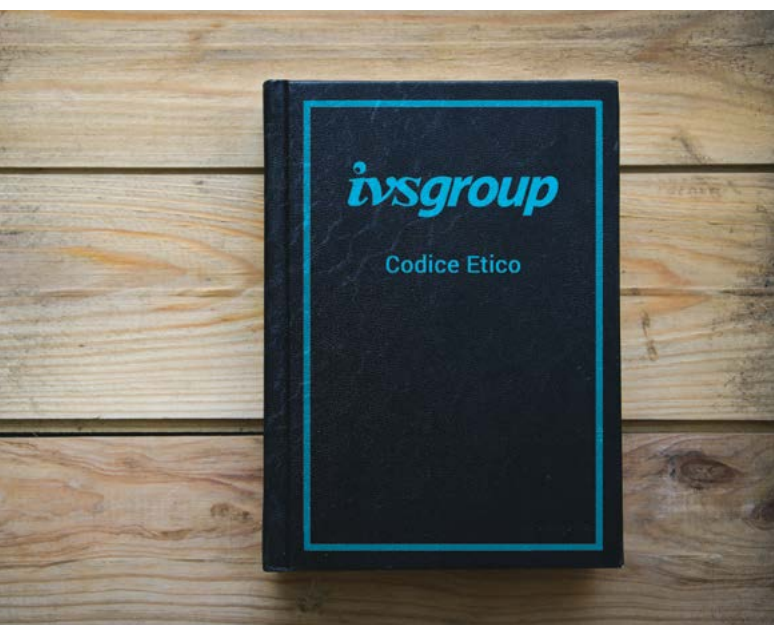
La gestione etica del business: Il Codice Etico

IVS Group ha provveduto alla definizione e alla adozione del Codice Etico, valido per 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 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 3 maggio 2018 l'Autorità ha deliberato di confermare ad IVS Italia S.p.A. il Rating di legalità attribuito in data 31 marzo 2016 confermando il punteggio "★ ★ ++". Tale rating ha validità fino al 3 maggio 2020.

FOCUS

Il Codice Etico si suddivide nelle seguenti cinque sezioni:

1. Principi generali: descrive i più importanti principi che ispirano la condotta 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 espresse 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 (sesso, 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: 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: 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.

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 e nelle procedure operative interne predisposte. 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

ogniquale volta 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:

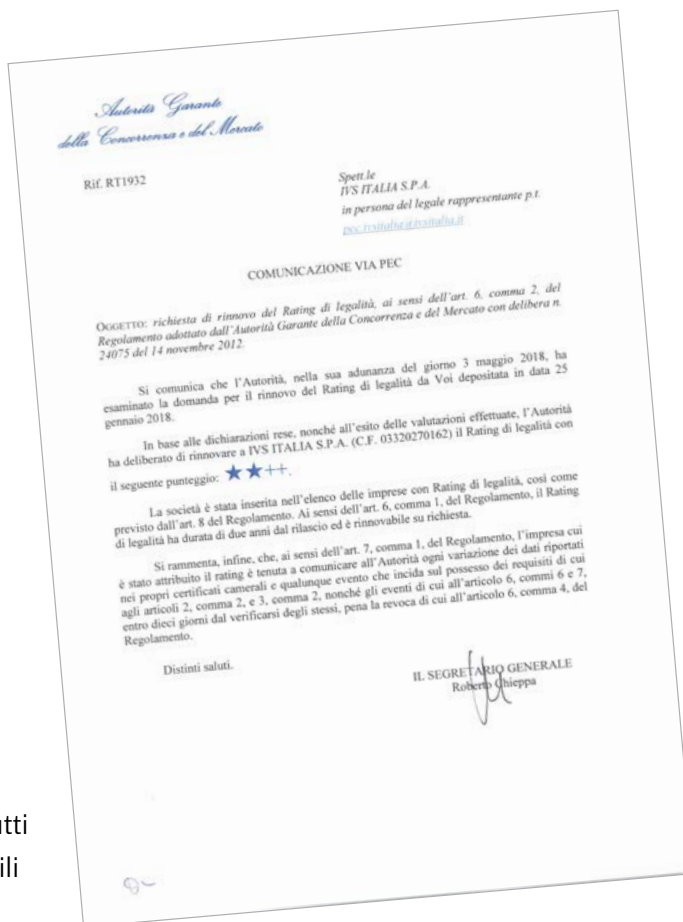
- 1) Procedure per l'identificazione delle parti correlate;
- 2) Individuazione e distinzione delle operazioni con parti correlate;
- 3) Formulazione dei pareri previsti dalla procedura in relazione alle operazioni con parti correlate nell'interesse della Società;
- 4) Modalità, tempi e contenuto del parere formulato dal Comitato di Controllo e Rischi 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 ad 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.

PROCEDURA WHISTLEBLOWING

IVS Group S.A., IVS Italia S.p.A., IVS Sicilia S.p.A., DDS S.p.A. ed Eurovending S.p.A. hanno adottato un indirizzo email per l'effettuazione delle segnalazioni delle violazioni del Codice Etico e del Modello 231/01; tale indirizzo tutela e garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante in quanto il titolare dell'indirizzo è funzione esterna alle Società del Gruppo. Le società invitano i propri dipendenti, fornitori, clienti e collaboratori a segnalare ogni illecito e irregolarità scrivendo a whistleblowing.gruppoivs@gmail.com.

La "Procedura Whistleblowing" è stata inserita all'interno dei siti istituzionali per permettere a tutti di consultarla e assumere tutte le informazioni utili circa le modalità di gestione delle segnalazioni di non conformità a leggi o regolamenti, politiche, norme o procedure aziendali (quali, ad esempio, episodi di frode, di corruzione, o altre violazioni del Codice Etico, del Modello 231/01, del Codice Antitrust e del Codice Anti corruzione) garantendo l'anonimato del segnalante in modo che l'azienda possa trarre beneficio da esse ed intercettare per tempo comportamenti difformi, al fine di porvi rimedio e correzione.



Le segnalazioni sono ricevute dell'Organismo di Vigilanza ("Soggetto ricevente"), il quali si impegna a fornire un primo riscontro al segnalante entro il termine di 15 giorni. Il Soggetto ricevente ha facoltà, a seconda delle esigenze, di coinvolgere altre funzioni aziendali competenti con la finalità di gestire la segnalazione, dopo averla eventualmente resa anonima.



MODELLO 231/01

Entrambe le società della Divisione Coin hanno adottato il Modello 231/01 e approvato la revisione dello stesso con l'inserimento delle seguenti parti "speciali" per recepire le nuove fattispecie di reato: Parte Speciale "I" - Falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento; Parte Speciale "L" - Delitti contro la personalità individuale; Parte Speciale "M" - Whistleblowing (art. 6 comma 2bis Decreto). Inoltre, nel corso dell'anno 2018, è stato condotto un incontro formativo rivolto a tutti i referenti aziendali dell'Organismo di Vigilanza di Coin Service S.p.A., precedentemente nominati. La Divisione Coin ha altresì adottato la nuova Procedura Whistleblowing, della quale è stata data diffusione a tutti i dipendenti.

GOVERNANCE E GESTIONE DEL RISCHIO

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.

PRIVACY

Coin Service Nord S.p.A. si è dotata di un software in grado di rispondere ai nuovi obblighi in materia di privacy: il software funge da registro dei trattamenti e coadiuva nella redazione delle informative. Sullo stesso software è possibile effettuare delle DPIA (Data Protection Impact Assessment), qualora alcuni trattamenti presentassero profili di rischio.

È stato altresì predisposto un documento informativo, distribuito a tutti i dipendenti, che dà conto delle novità introdotte in materia di protezione dei dati personali e che fornisce delle brevi istruzioni operative per il personale coinvolto nel trattamento.

Alla fine del 2017, le società Coin Service Nord S.p.A. e Coin Service S.p.A., hanno inoltre ottenuto dal Garante per la Protezione dei Dati Personali una specifica autorizzazione per conservare fino a 120 giorni le immagini provenienti dal sistema di videosorveglianza. Si tratta di un risultato importante considerando che il termine legale di conservazione può arrivare a un massimo di 7 giorni.

ANTIRICICLAGGIO

Allo stesso modo, al fine di garantire la compliance in materia di antiriciclaggio, è stato distribuito a tutti i dipendenti un documento contenente gli indicatori di anomalia che essi dovranno tenere monitorati, al fine di segnalare eventuali operazioni sospette di riciclaggio.

In particolare, le società della Divisione Coin stanno studiando un piano di rilevazione automatica degli indicatori di anomalia che implementeranno, verosimilmente, nel corso del 2019.

AUTENTICAZIONE DENARO

Con riferimento alle attività formative, poi, la Divisione Coin effettua a tutti i nuovi assunti un corso in materia di riconoscimento delle monete logore e sospette di falsità, conformemente a quanto previsto dal D.M. 21 aprile 2015 (normativa specifica di settore); oltre a quanto obbligatoriamente previsto, la società ha deciso di strutturare anche un corso di aggiornamento per tutti gli operatori di sala conta, in modo da favorire la conoscenza continua delle nuove tipologie di falso.

RATING DI LEGALITÀ

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha attribuito alla società Coin Service Nord S.p.A., nel marzo 2018, il Rating di legalità con punteggio di "☆☆+". Come già visto nel caso di IVS Italia S.p.A., tale tipo di rating etico, nato in Italia nel 2012, ha lo scopo di promuovere i principi etici nei comportamenti aziendali, provvedendo a premiare l'impegno delle imprese che migliorano il proprio impatto sociale e ambientale.

CERTIFICAZIONI E RIFIUTI

Prosegue l'impegno di Coin Service Nord S.p.A. nel mantenimento delle certificazioni ottenute in questi anni: UNI EN ISO 9001:2015; OHSAS 18001:2007; UNI 10891:2000.

In materia ambientale, Coin Service Nord S.p.A. si è dotata di un sistema di gestione e controllo interno concernente il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti prodotti; sta predisponendo, infatti, una procedura interna che permetta a tutte le funzioni, oltre a quelle preposte, di conoscere i processi di gestione corretta dei rifiuti. La struttura si è voluta, inoltre, dotare anche di un ufficio compliance, composto da una figura legale che svolge, altresì, le funzioni di auditor interno, al fine di garantire la conformità dell'attività della società a tutte le normative cogenti e agli standard internazionali obbligatori e volontari che la società ha adottato. L'impegno della Società è quello di promuovere azioni per ottenere la certificazione UNI EN ISO 14001:2015.

SECURITY

Per tutte le tipologie di aziende è importante dotarsi di un professionista in grado di calcolare i rischi di security insiti nella gestione operativa dei servizi (sicurezza sul lavoro, sicurezza infrastrutturale, sicurezza tecnologica, sicurezza dei dati e della rete, ecc.). Nel caso degli Istituti di Vigilanza Privata, quale è Coin Service Nord S.p.A., la presenza di tale figura è obbligatoria, in quanto il core business è caratterizzato dalla gestione di tali tipologie di rischi.

Per tale ragione il D.M. n. 269/2010 richiede che almeno una delle figure dirigenziali aziendali ricopra tale ruolo. Nell'organizzazione di Coin Service Nord S.p.A., il legale rappresentante ricopre la qualifica di Security Manager. Nel 2018, però, l'azienda si è voluta dotare di una seconda figura professionale di Security, il Security Manager: l'ottenimento del titolo è avvenuto nel mese di dicembre 2018.

Le prerogative di ciascuna funzione sono le seguenti:

- Security Expert – Professionista della Security di I livello (operativo): orientato a una "media" complessità di security, considerate l'Organizzazione e le attività svolte.
- Security Manager – Professionista della Security di II livello (manageriale): orientato a una "medio-alta" complessità di security, considerate l'organizzazione e le attività svolte.





LA SOSTENIBILITÀ PER IL GRUPPO IVS

L'approccio del Gruppo IVS alla sostenibilità

Da sempre, il Gruppo IVS persegue la via della responsabilità etica e sociale, portando avanti i propri obiettivi nel **pieno rispetto dei diritti di persone e ambiente**: questi valori sono rappresentati dal marchio **Vending Made Responsible**, attraverso cui vengono comunicati tutti i progetti a favore:

- della sostenibilità ambientale;
- di un'alimentazione sana e naturale;
- del miglioramento costante dell'ambiente lavorativo;
- della valorizzazione del commercio equo e solidale.

Il Gruppo IVS non vuole fare Vending, vuole fare **Vending Responsabile**.



I VANTAGGI DI YourBestGreenWater



NESSUNO SPRECO DI PLASTICA



VAPORIZZAZIONE IGIENIZZANTE
AD OGNI EROGAZIONE



VANO D'EROGAZIONE CHIUSO



SCELTA DELLA TEMPERATURA



ACQUA SEMPRE DISPONIBILE



PREZZO INFERIORE
DELLA BOTTIGLIA (1/2 LITRO)



UN GADGET PER TE

ORDINA SUBITO
IL DISTRIBUTORE
PER RICEVERE
LE BORRACCIE IN OMAGGIO



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.

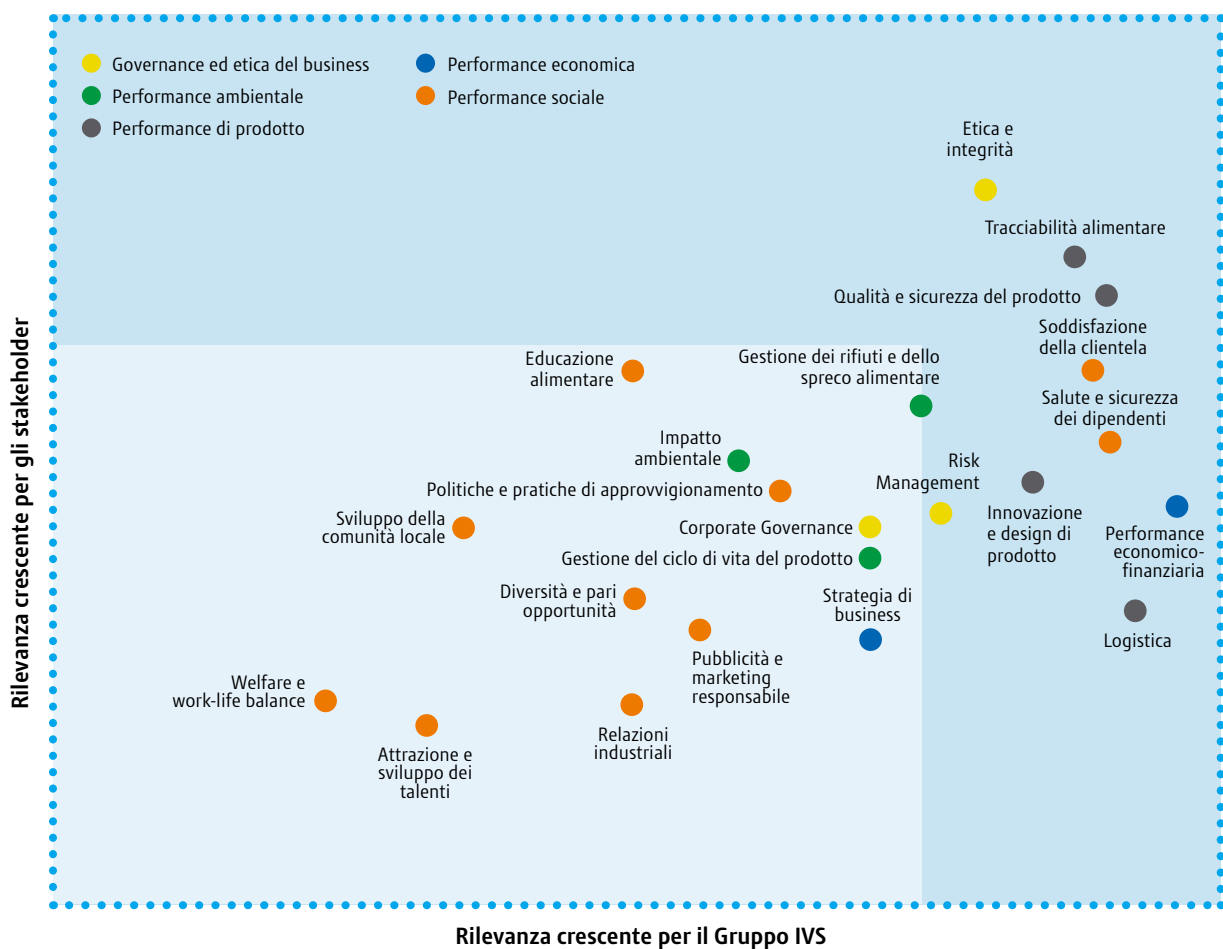
L'analisi di materialità è stata svolta nel 2017 in conformità con i criteri definiti dal *Global Reporting Initiative*. Gli aspetti che risultano maggiormente rilevanti per il Gruppo IVS e per i suoi stakeholder si collocano nel quadrante in alto a destra e rappresentano una priorità strategica per 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".

Oltre ai riferimenti contenuti all'interno del Codice Etico, a dimostrazione dell'attenzione al tema dei diritti umani, nel 2018 il Gruppo ha intrapreso il percorso per l'ottenimento della certificazione SA8000:2014, standard internazionale attinente alla Responsabilità sociale d'impresa.

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.







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 profittabilità 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 circa 170 acquisizioni, facendo emergere rapidamente importanti sinergie: aumento del fatturato, grazie alla capacità di proporre macchine innovative 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 2017-2018, il totale di acquisizioni di rami d'azienda e/o società in Italia, Francia, Spagna e Svizzera è risultato superiore a 20. L'accordo di distribuzione in esclusiva con Nespresso Italiana S.p.A., relativo alla Linea Professional delle capsule di caffè Nespresso™ è stato rinnovato sino al 31 dicembre 2019 e nell'ultimo biennio il Gruppo ha finalizzato alcune importanti acquisizioni utili all'incremento dei volumi afferenti a questo segmento.

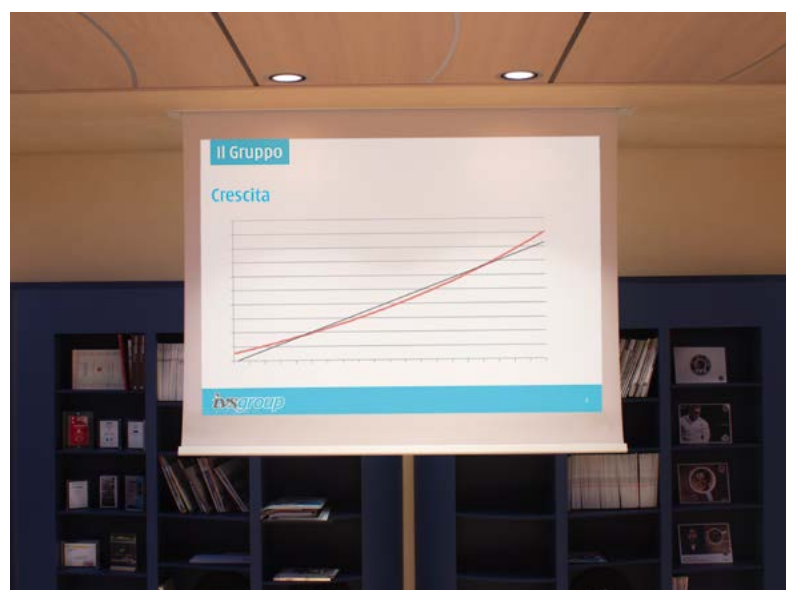
Nel settore della ristorazione automatica, le stagioni hanno un impatto significativo sulla composizione delle vendite: nei mesi estivi il consumo di bevande fresche aumenta, mentre nei mesi invernali il consumo di caffè e altre bevande calde è maggiore. Questa differenza non ha effetti rilevanti sui 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 predispone 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 434,4 milioni, in crescita del 6% rispetto al 2017. 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 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 del Gruppo IVS, in un contesto in cui le attività del Gruppo abbiano l'obiettivo di generare valore aggiunto per i portatori di interesse.

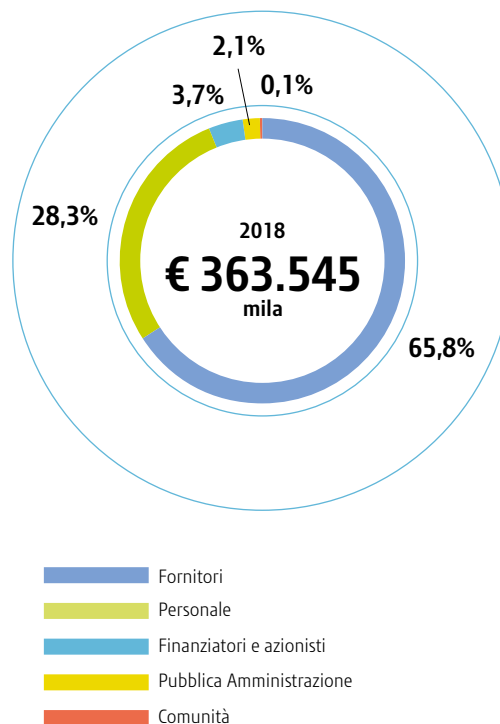
Il valore aggiunto e distribuito dal Gruppo verso i propri stakeholder viene calcolato sulla base del conto economico consolidato, e permette di ripensare alla ricchezza generata dal Gruppo in termini di consumi e investimenti che confluiscono in altri ambiti economici, contribuendo alla crescita e creando un effetto indotto. **Nel corso del 2018, il valore economico aggiunto generato del Gruppo è stato pari a Euro 434.306 mila, mentre quello distribuito è stato pari a Euro 363.545 mila. Il valore economico trattenuto è stato pari a Euro 70.761 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 azionisti⁹ corrisposti ai soci e gli importi corrisposti ai finanziatori;
- **Remunerazione dei fornitori:** tale voce include tutti i 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



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



LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

La responsabilità ambientale per il Gruppo **IVS**

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"**¹⁰, che dall'anno della sua emissione (2016) rappresenta una dichiarazione dell'approccio responsabile del Gruppo in materia di qualità, ambiente, sicurezza alimentare e salute e sicurezza sul posto di lavoro risultando modello di riferimento dei collaboratori nello svolgimento di tutte le attività.

In particolare l'impegno in merito alla corretta gestione delle tematiche ambientali conduce a identificare comportamenti rivolti allo:

- 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;
- 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 corretto 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 ricerca e lavora con fornitori che si impegnano sul fronte ambientale o che hanno già ottenuto la 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 contesto e di conseguenza 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 Integrato (SGQI) 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 SGQI 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 distributori automatici prevede lo svolgimento ulteriore, in successione, delle seguenti macro-attività:

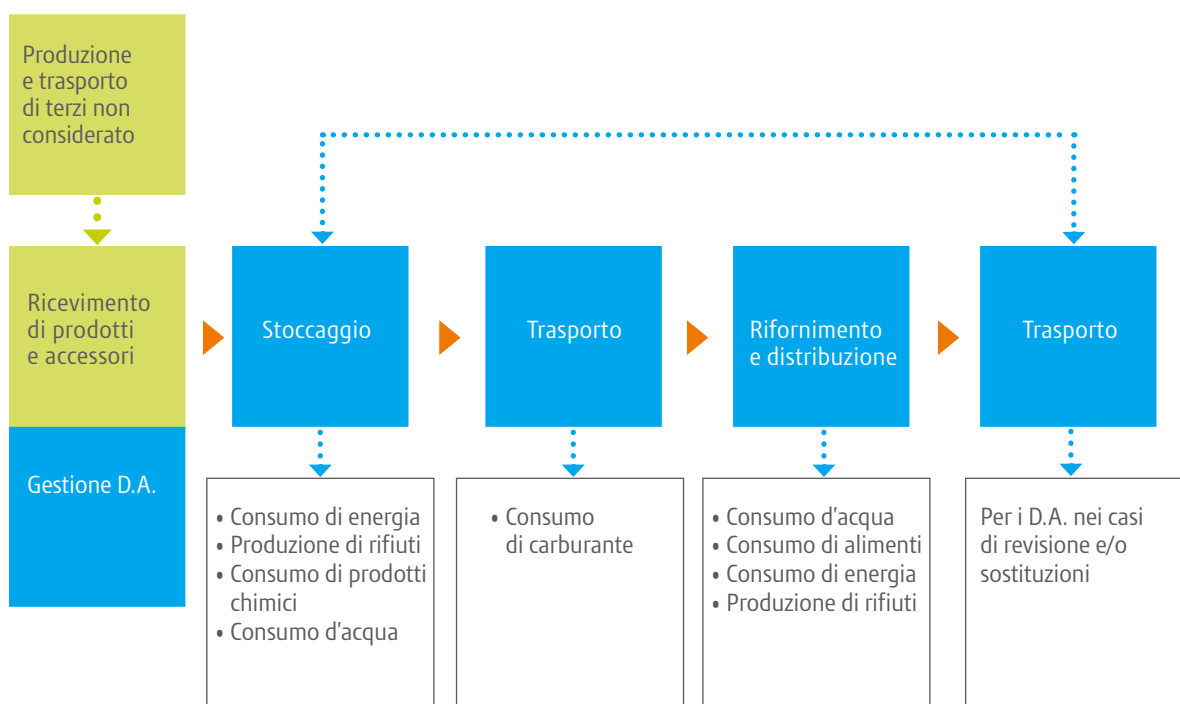
- stoccaggio, ai quali si associano il consumo di energia, la produzione di rifiuti e, nel caso di revisioni e/o sostituzione dei distributori automatici, il consumo di prodotti chimici e acqua;

10. La Dichiarazione della Politica aziendale Integrata non si applica alle società Demomatic S.A. e Wefor S.r.l..

- 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.

Descrizione del processo di erogazione del servizio a partire dalla fase di ricevimento dei prodotti presso le Unità Locali



I consumi energetici¹¹

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 2018 i consumi energetici sono maggiormente attribuibili all'impiego di gasolio, con un'incidenza del 78,1% sul totale. Segue il consumo di energia elettrica (15,4%), in parte acquistata e in parte autoprodotta, utilizzata per il riscaldamento, la produzione di acqua calda sanitaria, l'illuminazione degli uffici e dei magazzini, l'alimentazione di veicoli elettrici, che vengono ricaricati in azienda, e l'alimentazione

dei distributori automatici con quadro elettrico dedicato di proprietà del gruppo.

Per la produzione di energia elettrica, l'Italia fa inoltre uso di fonti rinnovabili tramite l'impiego di pannelli fotovoltaici posto sul tetto dell'immobile della sede di Rovello Porro (CO): la produzione per il 2018 si è attestata a circa 44 MWh. I consumi energetici residui del Gruppo sono riconducibili al gas naturale (5,1%), al GPL (0,6%), alla benzina (0,8%). I consumi di energia del Gruppo registrano un totale di 254.317 GJ, in aumento del 4,8% rispetto all'anno precedente. Coerentemente con la distribuzione delle attività del Gruppo, l'82,4% dei consumi è da attribuire alle sedi italiane, seguite dalla Spagna (10,8%), dalla Francia (6,3%) e infine dalla Svizzera (0,5%).

Consumi energetici del Gruppo per tipologia di combustibile

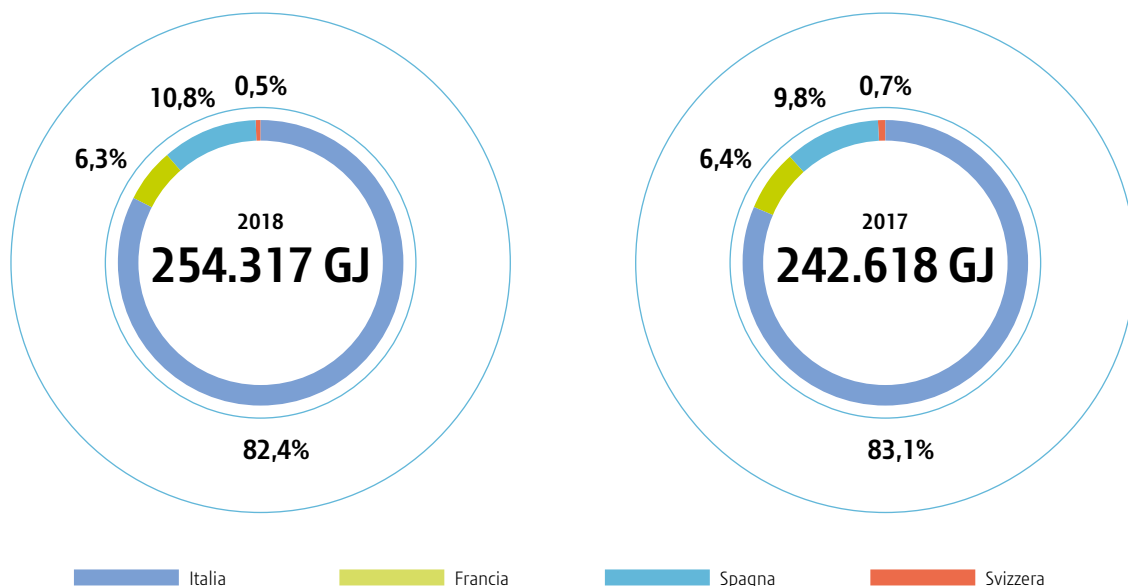
[GJ]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017
Gasolio	198.674	190.529
Gas naturale	12.868	10.751
GPL	1.448	1.432
Benzina	2.139	2.041

Consumi di energia elettrica e riscaldamento del Gruppo

[GJ]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017
Energia elettrica		
Acquistata	39.049	37.691
Autoprodotta	158	202
di cui venduta/impressa in rete	19	28
Riscaldamento		
Acquistato	-	-

11. In virtù di un perfezionamento nel processo di raccolta e calcolo, i dati relativi al 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel Bilancio di Sostenibilità 2017. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento al Bilancio di Sostenibilità 2017.

Consumi energetici del Gruppo per paese



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 2018, la flotta del Gruppo IVS è composta da 2.454 veicoli di nuova generazione nella quasi totalità dei casi, registrando un

aumento del 2,0% rispetto al 2017. Il Gruppo ha scelto di ricorrere in maggior misura a veicoli a gasolio, che rappresentano il 94,0% degli automezzi, seguiti da auto a metano (2,3%) e a GPL (1,5%) e da veicoli a benzina (1,4%). Resta invariato il dato rispetto all'acquisto di mezzi elettrici (0,8%) a causa delle difficoltà oggettive che riscontriamo sulla capacità di mantenerle in carica per lunghi tragitti su territori molto estesi, ma resta vivo l'interesse verso i veicoli alternativi a quelli tradizionali (gasolio, benzina) con la speranza che in futuro le tecnologie abbiano uno sviluppo interessante in tal senso.

Composizione del parco automezzi del Gruppo per tipologia di combustibile

	2018	2017
TOTALE [Nr. vetture]	2.454	2.406
Gasolio	94,0%	94,4%
Metano	2,3%	2,2%
GPL	1,5%	1,5%
Benzina	1,4%	1,1%
Elettriche	0,8%	0,8%



CONSUMI ENERGETICI PER LA DIVISIONE COIN

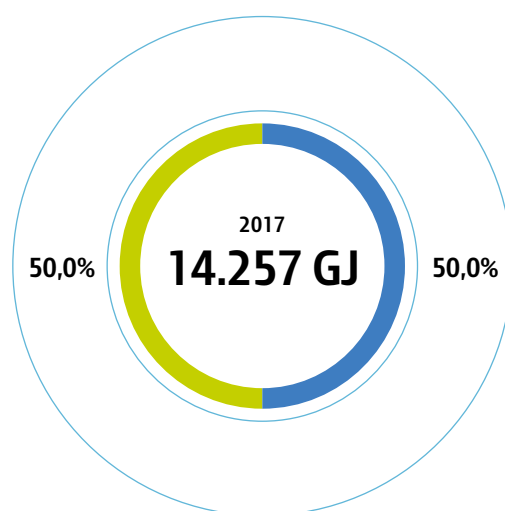
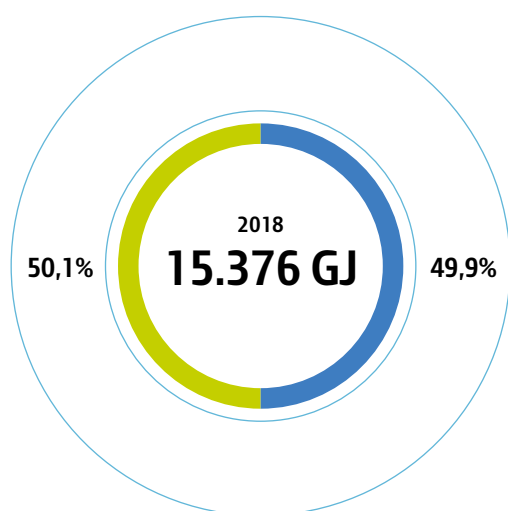
In linea con l'andamento del Gruppo IVS, i consumi energetici della Divisione Coin riguardano esclusivamente la gestione della flotta aziendale, alimentata interamente a gasolio (74,2%), seguita dal consumo di energia elettrica (20,7%) per il funzionamento degli uffici e dei caveaux e dal gas metano per il riscaldamento e acqua calda sanitaria (5,1%).

Consumi energetici della Divisione Coin per tipologia di combustibile

[GJ]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017
Gasolio	11.414	10.272
Metano	783	625

Consumi di energia elettrica e acquisto di riscaldamento della Divisione Coin

[GJ]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017
Energia elettrica		
Acquistata	3.178	3.361
Riscaldamento		
Acquistato	-	-



Coin Service S.p.A.

Coin Service Nord S.p.A.

Composizione del parco automezzi della Divisione Coin per tipologia di combustibile

	2018	2017
TOTALE [Nr. vetture]	47	41
Gasolio	100,0%	100,0%

GLI SFORZI DI EFFICIENTAMENTO DELLA DIVISIONE COIN

Per quanto concerne la società Coin Service Nord S.p.A., alcune lampade a led sono state installate nella filiale di Padova, di nuova apertura, in tutti gli uffici della filiale di Castel Maggiore (BO) e all'interno dei caveaux e della sala conta di Rovello Porro (CO).

IL CAFFÈ DÀ ENERGIA AL NOSTRO FUTURO

PROSEGUE 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 sottoprodotti 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.

Prosegue dunque la raccolta e il recupero di fondi di caffè, iniziata nel 2016 grazie anche alla collaborazione della società Organica S.r.l.. Quest'anno, anche grazie al coinvolgimento di un'altra filiale, IVS Italia S.p.A. ha raccolto circa 82 tonnellate di fondi di caffè (un aumento dell'11% in termini di quantità rispetto allo scorso anno). Ciò che viene raccolto, viene poi inserito nel ciclo di alimentazione di 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 82 tonnellate di prodotto il Gruppo ha prodotto circa 50.840 kWh_e (contro i 45.880 kWh_e prodotti nel 2017) di energia elettrica da fonte rinnovabile, con un risparmio di circa 20.438 kg di CO₂ non immesse in atmosfera e di 9.507 TEP (Tonnellata Equivalente di Petrolio). Inoltre, il Gruppo IVS ha prodotto, contemporaneamente all'energia elettrica, 65.600 kWh_t di energia termica grazie a un motore di cogenerazione, risparmiando in tal modo ulteriori 16.728 kg di CO₂.

L'ammontare dell'energia prodotta equivale al consumo

medio annuo di 19 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	2018	2017
Fondi caffè utilizzati	t	82	74
Energia elettrica prodotta	kWh _e	50.840	45.880
Energia termica prodotta	kWh _t	65.600	59.200
CO ₂ non emessa	kg	37.166	33.540
TEP risparmiati	TEP	9.507	8.580

12. Fonte: Dati Istat. L'indagine rileva la spesa media delle famiglie italiane al 2013 per l'energia elettrica necessaria a: riscaldamento casa, riscaldamento acqua, raffreddamento, dotazioni, consumi e spese per biomasse, illuminazione ed elettrodomestici. È stato ipotizzato un costo dell'energia elettrica pari a 0,18 €/kWh.

Le emissioni di gas a effetto serra¹³

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** - Le emissioni dirette di gas serra provenienti da emissione da combustione in caldaie, veicoli, ecc.; emissioni da prodotti chimici prodotte in apparecchiature di condizionamento;
- **Emissioni indirette - Scopo 2** - Lo Scopo 2 tiene conto delle emissioni di gas serra derivanti dalla generazione di energia elettrica acquistata dalla società. L'elettricità acquistata è definita come elettricità comprata o altrimenti portata nei confini organizzativi dell'azienda. Le emissioni di Scopo 2 avvengono fisicamente dove viene generata elettricità.

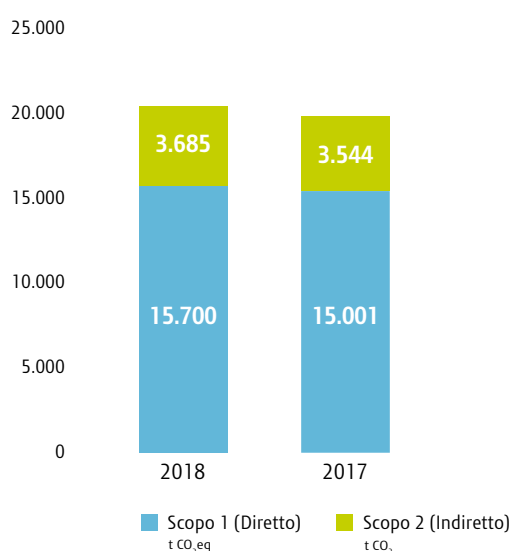
Nel corso del 2018, le emissioni di CO₂ equivalente complessive del Gruppo sono state pari a 15.700 tonnellate di Scopo 1, in aumento del 4,7% rispetto al 2017 e di 3.685 tonnellate di Scopo 2, in aumento del 4,0%, coerentemente con l'andamento dei consumi energetici.



13. In virtù di un perfezionamento nel processo di raccolta e calcolo, i dati relativi al 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel Bilancio di Sostenibilità 2017. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento al Bilancio di Sostenibilità 2017.

Emissioni di gas a effetto serra per tipologia (Scopo 1 e Scopo 2) e paese¹⁴

	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018		Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017	
	Scopo 1 [t CO ₂ eq]	Scopo 2 [t CO ₂]	Scopo 1 [t CO ₂ eq]	Scopo 2 [t CO ₂]
ITALIA	12.698	3.470	12.217	3.391
FRANCIA	1.079	22	1.049	17
SPAGNA	1.839	191	1.636	134
SVIZZERA	84	2	98	2
GRUPPO IVS	15.700	3.685	15.001	3.544



Considerato che la parte più cospicua delle emissioni 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.

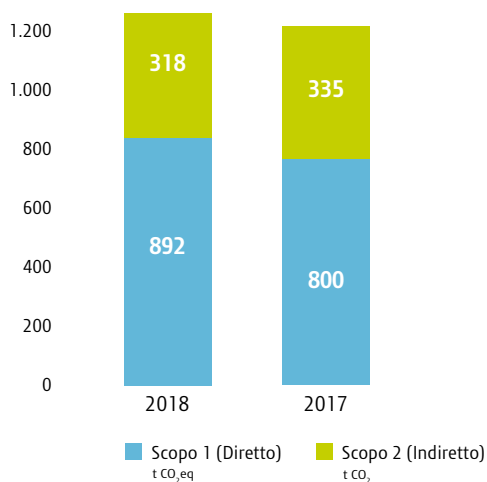


14. Le emissioni dello Scopo 2 sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂ equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.



EMISSIONI PER LA DIVISIONE COIN

Emissioni di gas a effetto serra della Divisione Coin per tipologia (Scopo 1 e Scopo 2)¹⁵



Nel 2018 la Divisione Coin ha registrato un totale di 892 tonnellate di CO₂eq di Scopo 1, in aumento del 11,5% rispetto al 2017 e 318 tonnellate di CO₂ di Scopo 2, in diminuzione del 5,2%. 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 caveaux. 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.

15. Le emissioni dello Scopo 2 sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂ equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.

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. Il Gruppo si è avvalso della collaborazione di fornitori

leader del settore per un intervento mirato di aggiornamento delle apparecchiature, riducendole nel numero e scegliendole rispetto ad una capacità di gestire programmi di *Energy Saving*. L'intenzione è di continuare a monitorare le performance dei dipendenti dell'azienda in questo ambito, chiedendo collaborazione nello spegnimento dei pc portatili e fissi, i monitor, le luci dei diversi uffici e sale in caso di allontanamento prolungato, in modo tale da 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.** Iniziato lo scorso anno, nel 2018 tale progetto si sta concretizzando attraverso l'installazione di lampade a led a luce bianca a basso consumo in sostituzione di quelle tradizionali al neon. Grazie alla collaborazione con un fornitore specializzato, è stata condotta un'attività di censimento di alcune filiali per poi procedere alla sostituzione delle lampade. La tabella sottostante riporta in sintesi i consumi annui stimati dal fornitore prima e dopo l'intervento, e la stima del numero di TEP risparmiati.

Confronto valori pre e post efficientamento del sistema di illuminazione¹⁶

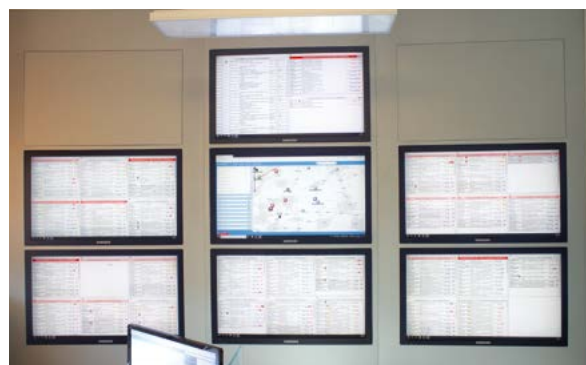
Filiale	Consumo annuo prima (MW)	Consumo annuo dopo (MW)	Riduzione (%)	TEP risparmiati all'anno
Seriata	66,0	31,0	53,0	6.545
Pedrengo	243,3	98,8	59,4	27.022
Calderara di Reno	100,1	37,6	62,5	11.688
Quarrata	64,3	27,7	56,9	6.844
Modugno	54,3	19,6	63,9	6.489

16. La tabella riporta i valori stimati a intervento concluso dal fornitore. Per le sedi di Seriate e Pedrengo l'intervento è iniziato a settembre 2018. Per le restanti sedi l'intervento riguarderà il 2019.

- **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;



- **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;**
- **Maggior utilizzo di materiale riciclato;**



- **Spinta verso un processo di dematerializzazione nell'ambito di alcune procedure interne**, tra le quali la trasmissione elettronica delle comunicazioni aziendali, incluse le disposizioni lavorative nei singoli comparti produttivi.

**VENDING
MADE
RESPONSIBLE**

Il PET di questo shopper è ottenuto riciclando 12 bottiglie in PET da 0,5l.
 Materiale riciclato non sbiancato.
 Stampa ottenuta tramite un processo di fotoincisione utilizzando inchiostri ecologici ed azo-free.
 Ri-usa - Riduci - Ricicla

El PET de esta bolsa se ha obtenido reciclando 12 botellas en PET de 0,5l.
 Material reciclado no blanqueado.
 Impresión obtenida a través de un proceso de foto incisión, utilizando tintas ecológicas y AZO-free.
 Reutiliza - Reduce - Recicla

El PET d'aquesta borsa s'ha obtingut reciclant 12 ampolles en PET de 0,5 l.
 Material reciclat no blanquejat.
 Impressió obtinguda a través d'un procés de foto incisió, utilitzant tintes ecològiques i AZO-free.
 Reutilitza - Redueix - Recicla

Le PET de ce sac est obtenu en recyclant 12 bouteilles PET de 0.5l.
 Matériel recyclé non blanchi.
 Impression obtenue à travers un procédé de photogravure, utilisant des colorants écologiques et azo-free.
 Réutilisable - Réduit - Recyclable

COME DIFFERENZIARE - Como diferenciar - Com diferenciar - Tri selectif SACCHETTO - Bolsa - Borsa - Sac PLASTICA - PLÁSTICO - PAPER - PASTICUL <small>Verifica sempre la modalità di raccolta del tuo Comune. NON DISPORDERE NELL'AMBIENTE. Verificar siempre la modalidad de recogida de tu Ayuntamiento. Verifier sempre la modalitat de recollida del teu Ajuntament. Vérifier les modalités de ramassage de votre Commune. Éviter le rejet dans l'Environnement.</small>	
--	--

La gestione dei rifiuti¹⁷

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. continua la sensibilizzazione dei collaboratori sia con la creazione 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.

Il Gruppo produce rifiuti principalmente in relazione alle attività di gestione dei magazzini e degli uffici, per un totale di 3.042 tonnellate di rifiuti, con un aumento del 32,3% rispetto al 2017. Il 14,3% dei rifiuti prodotti è classificato come pericoloso, mentre la quota restante corrisponde ai rifiuti non pericolosi (85,7%).

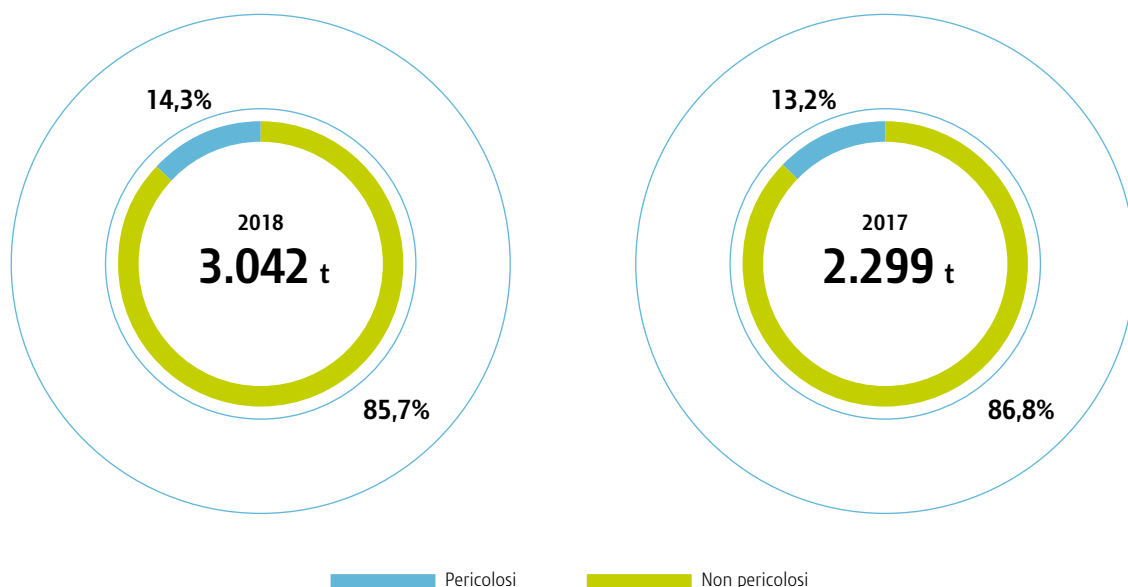


17. Per quanto riguarda le società italiane del Gruppo, i dati non comprendono i rifiuti smaltiti secondo i criteri stabiliti dal Comune di competenza. In particolare, nessuna filiale produce quantità di rifiuti tali da richiedere la presenza di compattatori o contenitori per la raccolta di grandi volumi delle principali categorie di rifiuti. Tale informazione non risulta comunque significativa rispetto alle attività dell'organizzazione. I dati del 2017 e del 2018 presentati in questo paragrafo non includono i dati di IVS France S.A.S.. Per quanto riguarda la società IVS France S.A.S., i dati di classificazione per tipo e metodo di smaltimento saranno disponibili dal 2019 dal momento che, dalla fine del 2018, la filiale ha sviluppato un nuovo e strutturato processo di raccolta dei dati. Il totale dei rifiuti prodotti è stato pari a 304,6 tonnellate nel 2017 e a 277,0 tonnellate nel 2018, ed includono la sola filiale di Corneilles.

Rifiuti prodotti dal Gruppo per tipologia e metodo di smaltimento¹⁸

[t]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017 ¹⁹
Pericolosi	435	304
Riciclo	377	227
Altro*	58	77
Non pericolosi	2.607	1.995
Riciclo	2.219	1.800
Recupero	113	103
Incenerimento	-	-
Altro*	275	91
TOTALE	3.042	2.299

* Deposito temporaneo e trattamento chimico-fisico.



18. 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.

19. In virtù di un perfezionamento nel processo di raccolta e calcolo, i dati relativi al 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel Bilancio di Sostenibilità 2017. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento al Bilancio di Sostenibilità 2017.



Il Gruppo IVS, nel naturale proseguimento delle sue attività, continua a puntare decisamente sulle attività di revamping dei distributori automatici.

Nel corso del 2018 sono stati destinati circa 31 milioni di Euro all'acquisto di distributori automatici e componenti nuovi e 10 milioni sono stati investiti in attività di revisione degli stessi.

Nel 2018 **si sono completate circa 14 mila revisioni di D.A. usati**, dato in linea con lo scorso anno, ma più significativo per le tipologie di lavorazioni svolte e gli aggiornamenti tecnologici implementati, **circa 7 mila Gruppi Frigo e circa 11 mila Sistemi di Pagamento**.

Consistente è anche l'impegno profuso per la messa a punto dei pannelli Touch Screen montati su D.A. usati, sintomatologia limpida della volontà aziendale di mantenere "vivi" ed attuali, distributori non recentemente costruiti.



Apparecchi revisionati per tipologia e filiale nel 2018

Nr.	Seriata	Pomezia	Modugno
Distributore Automatico	7.635	5.656	952
Gruppo Frigo	5.092	1.195	501
Sistema di pagamento	6.226	4.763	-

Il 2018 segna una svolta importante nel ciclo produttivo di rigenerazione della carrozzeria D.A. lasciando le vernici a solvente **per nuove vernici all'acqua bicomponente, una tipologia di vernice meno impattante sia sull'ambiente che sulla salute e sicurezza dei lavoratori rispetto alla tipologia tradizionale, contenente composti chimici.**

Non senza difficoltà, è stato riorganizzato il reparto dedicato di 6 addetti, assorbendo quasi interamente un costo prodotto superiore ed una maggiore frequenza di manutenzione ordinaria degli impianti di estrazione.

Il 2019 consoliderà le implementazioni tecnologiche applicate nel 2018, inserendo quegli elementi organizzativi che permetteranno di essere numericamente più produttivi del 2018.

Altri spunti di miglioramento qualitativo potrebbero arrivare dai test d'inserimento di vernici bicomponente anche nei centri di revisione di Modugno e Pomezia, che prima di Seriate sono passate a vernici all'acqua, ma monocomponente.

Nel corso del 2018, laddove non è stato possibile procedere alla revisione dei D.A. o delle sue componenti, IVS Group e IVS Italia S.p.A. hanno destinato alla raccolta da parte di un fornitore specializzato 356,1 tonnellate di rifiuti catalogati come CER 16.02.11* (Distributori del freddo) e 339,6 tonnellate di rifiuti catalogati come CER 16.02.14 (Distributori del caldo). 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.

Output	% 2018	% 2017
Metalli ferrosi	74,6	71,0
Metalli non ferrosi	0,2	3,4
Plastiche	12,3	7,5
Componenti elettrici ed elettronici	1,2	8,5
Olio	-	0,1
Frazione di scarto	11,7	9,4
Gas Refrigerante	<0,1	0,1

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

Output	% 2018	% 2017
Metalli ferrosi	65,0	72,1
Metalli non ferrosi	-	3,4
Plastiche	22,8	8,9
Componenti elettrici ed elettronici	2,6	9,7
Frazione di scarto	9,6	5,9

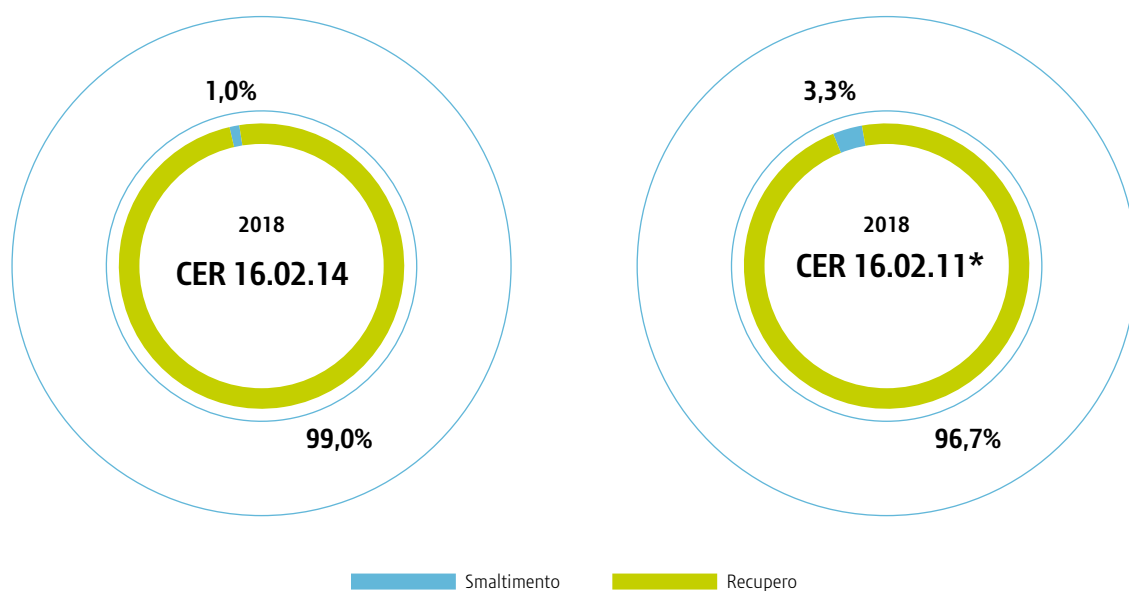


L'insieme delle attività di trattamento ha prodotto le percentuali di recupero presentate nella seguente tabella.

Percentuali di recupero delle apparecchiature fuori uso di IVS Group e IVS Italia S.p.A.²⁰

Destinazione finale	CER 16.02.14	CER 16.02.11*
Riciclo	91,9%	92,8%
Recupero	7,1%	3,9%
Smaltimento	1,0%	3,3%

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.



20. Con "riciclo" si intende il recupero di materia e con "recupero" la valorizzazione energetica.

L'acqua è
un bene prezioso,
non sprecarla!

Chiama subito un tecnico se noti perdite da
lavandini, rubinetti, scarichi.

Limita l'acqua al necessario.

Usa correttamente i pulsanti (poca/tanta acqua)
posti sugli scarichi dei servizi igienici.



I consumi idrici

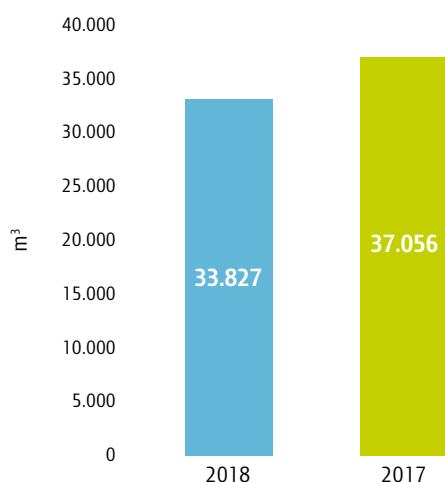
Il Gruppo IVS utilizza acqua sia per uso sanitario che per uso industriale, in particolare per il lavaggio e la sanificazione dei distributori automatici per la Divisione Vending²¹. Nel corso del 2018, i consumi d'acqua²² sono stati pari a 33.827 m³.

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 sottosuolo. L'attività di raccolta e monitoraggio dei dati, a oggi manuale per la maggior parte delle filiali, in base al progetto di efficientamento, monitoraggio e riduzione dei consumi sopracitato²³, sarà 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 potranno 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.

Consumi idrici del Gruppo²⁴



21. 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.

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

Per quanto concerne la società IVS France S.A.S., il dato di consumo idrico 2017 include la sola filiale di Cormeilles.

I dati del 2018 di Nizza e Trets sono stati stimati moltiplicando il consumo puntuale di acqua per dipendente della filiale di Marguerittes per il numero di dipendenti di ogni filiale.

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

24. La principale fonte di approvvigionamento per i consumi idrici del Gruppo è l'acquedotto, da cui provengono 31.125 m³ di acqua. La restante parte è prelevata dal sottosuolo, per un ammontare pari a 2.702 m³.





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.

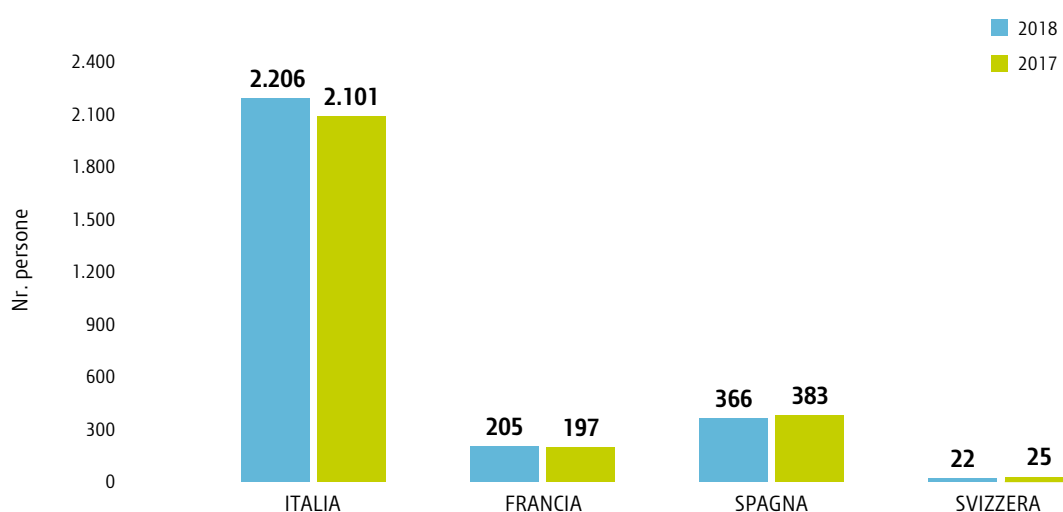
Inoltre, le RSA sono state coinvolte nella firma degli accordi con i sindacati, in particolare per quanto riguarda gli accordi in tema di installazione dei sistemi di videosorveglianza e quelli di formazione finanziata. Su richiesta delle RSA vengono anche svolte riunioni tra lavoratori e direzioni aziendale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

Le nostre persone

Al 31 dicembre 2018 l'organico complessivo del Gruppo IVS risulta composto da 2.799 dipendenti, facendo registrare una crescita del 3,4% rispetto al 2017. Tale aumento, in linea con la crescita dimensionale del Gruppo, è dovuto principalmente alle

operazioni di acquisizione avvenute nel corso del 2017. Il 78,8% del personale del Gruppo IVS è impiegato in Italia, cuore operativo del Gruppo. A seguire, il 13,1% dell'organico totale è localizzato in Spagna, il 7,3% in Francia e il restante 0,8% 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'1,5%, gli impiegati il 24,1% e gli operai il restante 74,3%. Il rifornimento e le relative attività logistiche rappresentano le funzioni interessate dal maggior impiego di risorse, seguite dai tecnici, hardware revamping factories, qualità e sicurezza, 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 13 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 53,8% 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 92,5% dei dipendenti è assunto con un contratto a tempo indeterminato e il 7,5% con un contratto a tempo determinato.

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per tipologia contrattuale e genere

Nr. persone	Al 31 dicembre 2018			Al 31 dicembre 2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	2.276	314	2.590	2.181	306	2.487
Tempo determinato	181	28	209	192	27	219
TOTALE	2.457	342	2.799	2.373	333	2.706

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per tipologia contrattuale e Paese

Nr. persone	Al 31 dicembre 2018			Al 31 dicembre 2017		
	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Totale	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Totale
Italia	187	2.019	2.206	210	1.891	2.101
Francia	5	200	205	1	196	197
Spagna	17	349	366	8	375	383
Svizzera	-	22	22	-	25	25
IVS GROUP	209	2.590	2.799	219	2.487	2.706

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per categoria professionale e genere

Nr. persone	Al 31 dicembre 2018			Al 31 dicembre 2017		
	Nr. Totale	% Uomini	% Donne	Nr. Totale	% Uomini	% Donne
Dirigenti	3	100,0	0,0	3	100,0	0,0
Quadri	43	90,7	9,3	38	92,1	7,9
Impiegati	673	55,9	44,1	657	58,9	41,1
Operai	2.080	98,0	2,0	2.008	97,0	3,0
TOTALE	2.799	87,8	12,2	2.706	87,7	12,3

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 2018 sono state effettuate **un totale di 513 nuove assunzioni**, mentre le cessazioni ammontano a un totale di 420. **Il tasso di turnover in entrata²⁵ del Gruppo IVS è stato pari al 18,3%, in aumento di 2,0 punti percentuali rispetto al 2017**. 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 47,8% del totale. La Francia rappresenta il paese con il tasso di turnover in entrata più elevato (37,1%) seguita dalla Spagna (18,6%), la Svizzera (18,2%) e infine l'Italia (16,5%).

Il tasso di turnover in uscita²⁶ del Gruppo IVS è stato pari al 15,0%, in aumento di 1,5 punti percentuali rispetto al 2017, 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 33,2%, in Spagna al 23,2% e in Svizzera al 31,8%.

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

2018	Turnover in entrata				Turnover in uscita			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso (%)	Uomini	Donne	Totale	Rate (%)
GRUPPO IVS								
< 30 anni	183	14	197	52,8	118	10	128	34,3
30 - 50 anni	245	36	281	14,7	221	28	249	13,0
> 50 anni	29	6	35	6,8	32	11	43	8,4
TOTALE	457	56	513	18,3	371	49	420	15,0
TASSO (%)	18,6	16,4	18,3		15,1	14,3	15,0	
ITALIA								
< 30 anni	133	8	141	47,6	77	5	82	27,7
30 - 50 anni	172	24	196	12,8	134	16	150	9,8
> 50 anni	23	5	28	7,5	20	8	28	7,5
TOTALE	328	37	365	16,5	231	29	260	11,8
TASSO (%)	17,0	13,6	16,5		11,9	10,7	11,8	
FRANCIA								
< 30 anni	39	4	43	110,3	28	3	31	79,5
30 - 50 anni	24	6	30	24,4	23	6	29	23,6
> 50 anni	3	0	3	7,0	6	2	8	18,6
TOTALE	66	10	76	37,1	57	11	68	33,2
TASSO (%)	37,9	32,3	37,1		32,8	35,5	33,2	
SPAGNA								
< 30 anni	10	2	12	34,3	10	2	12	34,3
30 - 50 anni	48	4	52	21,2	62	5	67	27,3
> 50 anni	3	1	4	4,7	5	1	6	7,0
TOTALE	61	7	68	18,6	77	8	85	23,2
TASSO (%)	18,5	19,4	18,6		23,3	22,2	23,2	
SVIZZERA								
< 30 anni	1	-	1	33,3	3	-	3	100,0
30 - 50 anni	1	2	3	25,0	2	1	3	25,0
> 50 anni	-	-	-	-	1	-	1	14,3
TOTALE	2	2	4	18,2	6	1	7	31,8
TASSO (%)	10,5	66,7	18,2		31,6	33,3	31,8	

25. Il tasso di turnover in entrata viene calcolato dividendo il numero delle assunzioni registrate nel corso del 2018 per il numero totale dei lavoratori per genere ed età al 31.12.2018.

26. Il tasso di turnover in uscita viene calcolato dividendo il numero di cessazioni registrate nel corso del 2018 per il numero totale di lavoratori per genere ed età al 31.12.2018.

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	



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 2018, il 12,2% 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 2018		Al 31 dicembre 2017	
	% Uomini	% Donne	% Uomini	% Donne
Italia	87,7	12,3	87,5	12,5
Francia	84,9	15,1	83,8	16,2
Spagna	90,2	9,8	90,6	9,4
Svizzera	86,4	13,6	88,0	12,0
GRUPPO IVS	87,8	12,2	87,7	12,3

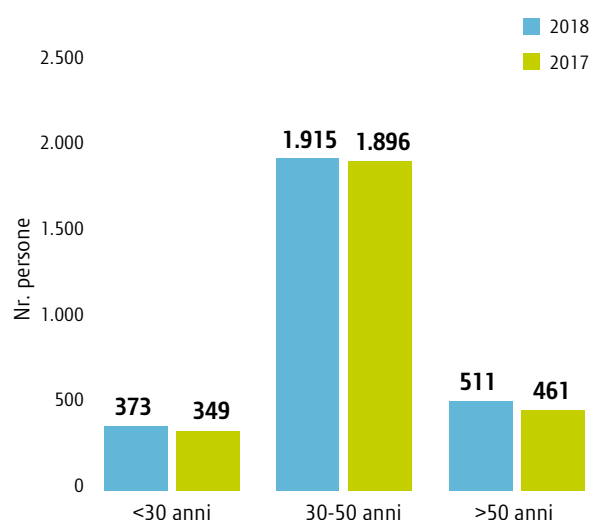


Distribuzione del personale del Gruppo per categoria professionale e fascia d'età

	Al 31 dicembre 2018				Al 31 dicembre 2017			
	Nr.	% < 30 anni	% 30-50 anni	% > 50 anni	Nr.	% < 30 anni	% 30-50 anni	% > 50 anni
Dirigenti	3	-	66,7	33,3	3	-	66,7	33,3
Quadri	43	-	60,5	39,5	38	2,6	68,5	28,9
Impiegati	673	5,9	70,5	23,6	657	6,7	70,6	22,7
Operai	2.080	16,0	67,9	16,1	2.008	15,1	69,9	15,0
TOTALE	2.799	13,3	68,4	18,3	2.706	12,9	70,1	17,0



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.

Al 31 dicembre 2018, l'organico complessivo conta 137 dipendenti appartenenti a categorie protette.

Percentuale dei collaboratori appartenenti a fasce protette per categoria professionale

	Al 31 dicembre 2018		Al 31 dicembre 2017	
	Nr.	% categoria protette	Nr.	% categoria protette
Dirigenti	3	-	3	-
Quadri	43	2,3	38	2,6
Impiegati	673	5,6	657	5,8
Operai	2.080	4,7	2.008	5,0
TOTALE	2.799	4,9	2.706	5,1



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, anche per il 2018 l'ufficio Qualità, Igiene e Sicurezza di IVS Group ha elaborato un **Piano Formativo Annuale**. 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 identificate:



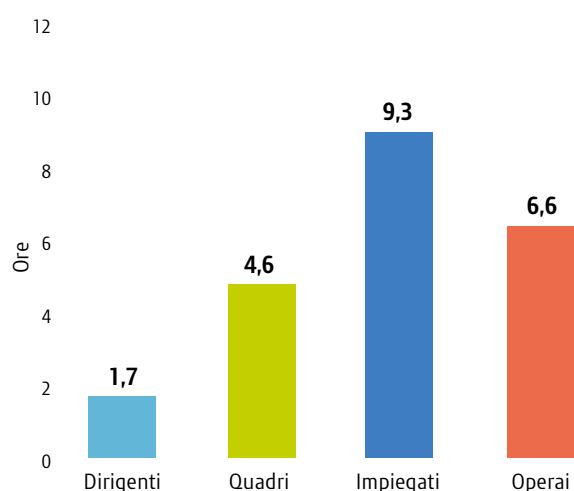
Sempre nel corso dell'esercizio 2018, si sono svolti corsi di formazione presso due società del Gruppo, IVS Sicilia S.p.A., ed Eurovending S.r.l., rivolti ai Responsabili d'area e ai Resp.Commerciali, con un focus sul Modello Organizzativo 231/01 e sul Codice Etico in quanto da esse adottato. Questi incontri 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 2018 sono state erogate 20.227 ore di formazione, principalmente tramite sessioni formative in aula somministrate direttamente da personale altamente qualificato o società esterne, registrando una media di circa 7,1 ore pro-capite per la forza lavoro maschile e 8,2 ore pro-capite per la forza lavoro femminile, per una media complessiva di circa 7,2 ore pro-capite. Le ore di formazione hanno interessato diverse aree tematiche, definite sulla base delle esigenze delle singole categorie professionali. Tutto il personale ed in particolare quello di front office, ad esempio, è in formazione continua, nelle varie sedi sul territorio, in merito all'igiene alimentare (HACCP), sicurezza sul posto

di lavoro, procedure operative, informatica ed elettronica applicate ai distributori automatici, aggiornamento hardware e software, pulizia e sanificazione e manutenzioni preventive. Alla Forza Vendita sono riservati frequenti aggiornamenti sulle tecniche relazionali, tecniche di vendita e analisi dei report statistici sulla clientela.

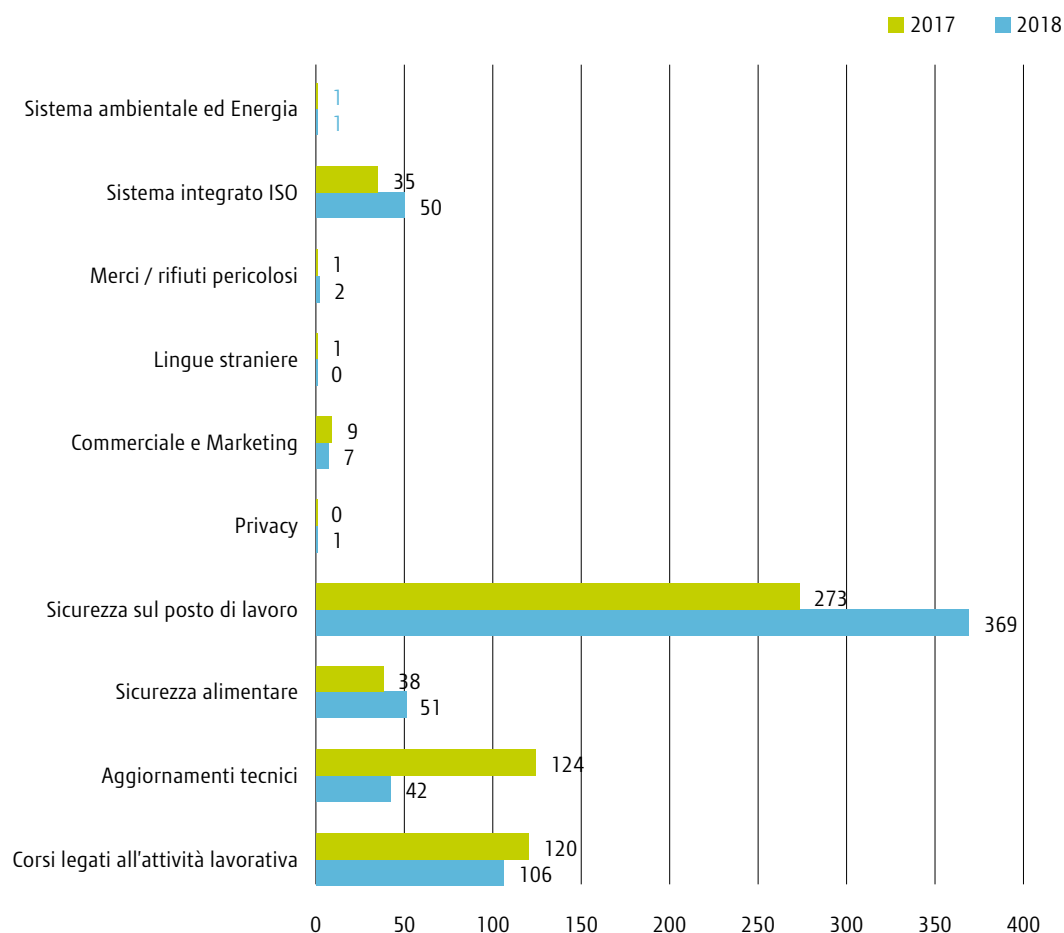
Gli incontri formativi sul Sistema Integrato ISO sono stati anche momenti di confronto e crescita su aspetti di natura ambientale, con l'intento di aumentare la consapevolezza sugli aspetti di sostenibilità.

Ore medie di formazione del Gruppo per categoria professionale e genere nel 2018



Ore medie	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1,7	0	1,7	1,3	0	1,3
Quadri	4,9	2	4,6	8,2	32,5	10,1
Impiegati	9,7	8,9	9,3	9,0	7,1	8,3
Operai	6,7	3,8	6,6	5,8	2,4	5,7
TOTALE	7,1	8,2	7,2	6,4	6,5	6,4

Numero di corsi tenuti per tipologia²⁷



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.

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

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

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.**

Il Gruppo IVS, al fine di diffondere in tutte le filiali la cultura del servizio e della qualità, oltre che incentivare le figure fondamentali del business del gruppo, quale il personale addetto al rifornimento dei distributori automatici, ha istituito, a partire dal 2015, un premio di risultato cosiddetto "Premio di Produttività", sottoscritto con le organizzazioni sindacali a livello nazionale (contrattazione di 2° livello).

Con tale premio, legato alle performance raggiunte nelle proprie attività lavorative, il Gruppo IVS intende incrementare la produttività, la qualità, la redditività e l'efficienza negli aspetti di organizzazione del lavoro con il costante obiettivo di migliorare la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente.

FORMAZIONE PER LA DIVISIONE COIN

Data la specificità del business, oltre alla consueta formazione comune alla Divisione Vending, entrambe le società della Divisione Coin dedicano 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;

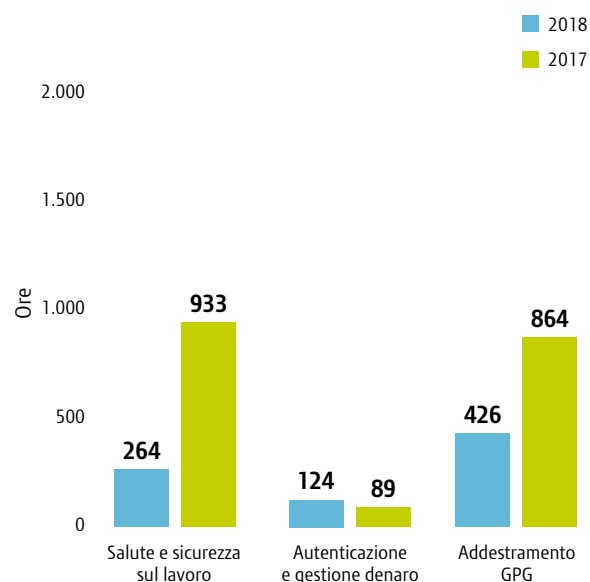


- **Addestramento GPG:** con riferimento al D.M. 1 dicembre 2010, n. 269 che obbliga a una preparazione teorica e all'addestramento delle Guardie Giurate prima della loro immissione in servizi operativi, la società Coin Service eroga annualmente corsi di addestramento destinati al personale adibito a incarichi di Security (es. antitaccheggio negozi, portierato, ecc.) e come Guardie Particolari Giurate, e addetti alla vigilanza.

Nel corso del 2018 sono state erogate un totale di 814 ore di formazione (registrando un decremento, pari al 43,1% rispetto al 2017) che hanno visto il coinvolgimento di 147 persone.

Questa flessione nel numero di ore e quindi di interventi formativi è derivata dalla stabilità del personale che già negli anni precedenti aveva svolto formazione.

Ore di formazione per la Divisione Coin



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 2018 il Gruppo IVS ha proseguito a promuovere 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 2018, una quota maggiore rispetto al 2017, del personale del Gruppo IVS ha usufruito del contratto part-time, specialmente tra il personale femminile (per un totale di 110 donne).

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per tipologia contrattuale e genere

Nr. persone	Al 31 dicembre 2018			Al 31 dicembre 2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	2.427	232	2.659	2.345	228	2.573
Part-time	30	110	140	28	105	133
TOTALE	2.457	342	2.799	2.373	333	2.706

A fine novembre IVS Italia S.p.A. è stata riconosciuta e premiata con l'accreditamento alla rete WHP (Workplace Health Promotion) per il sesto anno consecutivo. Tale accreditamento riconferma dunque il grande impegno dell'azienda nella promozione della salute sul posto del lavoro che si è esteso anche in quelle Regioni dove il progetto promosso dalle ASL non è stato ancora intrapreso. Il Management ha ritenuto, anche per quest'anno di continuare a percorrere la strada del progetto WHP in tutte le sei aree tematiche, elencate di seguito, con l'intento di estendere l'iniziativa anche ad altre filiali su altri territori:

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.



Alcune delle iniziative promosse e concluse nell'anno, di seguito esposte, hanno visto la partecipazione di un maggior numero di persone rispetto allo scorso anno.

1. Promozione di un'alimentazione protettiva - l'azienda ha aumentato l'offerta di prodotti che rispondono al tema della sana alimentazione nei distributori automatici posti nelle aree break per i propri dipendenti e ha altresì esteso a più giornate (2 volte la settimana) la disponibilità di frutta fresca, 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;

"YOUR BEST TREKKING", LA GITA AZIENDALE 2018

Forte dell'accreditamento "Azienda Family Friend" di cui può fregiarsi da anni, IVS Italia S.p.A. prosegue nell'organizzare escursioni "Your Best Trekking", che coniugano l'attività sportiva con interessi di natura storico-culturale. Queste iniziative rientrano 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 escursione sulle pendici del Monte Pasubio per ripercorrere "Le 52 Gallerie" che sono state costruite dai nostri soldati durante la Prima Guerra Mondiale.

Si tratta un vero e proprio capolavoro di ingegneria militare e di arditezza, considerando soprattutto la scarsità dei mezzi a disposizione per la realizzazione, la rapidità di esecuzione e le condizioni proibitive in cui venne costruita.

Il sentiero è un percorso storico di 6.300 metri, dei quali ben 2.300 distribuiti in gallerie e i restanti 4.000 risultano quasi dappertutto intagliati nella viva roccia dei ripidissimi burroni, quasi da far apparire il sentiero appeso alle pareti strapiombanti dei burroni stessi.

Toccante dal punto di vista storico e spettacolare dal punto di vista paesaggistico, l'escursione alle 52 Gallerie viene considerata fra le più interessanti e suggestive in assoluto; un'escursione alla quale tutti gli escursionisti almeno una volta nella vita dovrebbero partecipare. Il tutto concluso con un pranzo tipico dei luoghi consumato presso il rifugio Papa (1928 metri di altitudine).

La camminata, il pranzo al Rifugio all'aria aperta e, la condivisione di quanto potuto ammirare 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.



4. Sicurezza stradale e mobilità sostenibile -

oltre a svolgere attività formativa specifica di guida sicura per gli operatori all'interno di un autodromo con informative sugli automezzi e gestione degli stessi, sono stati organizzati incontri in collaborazione con la Polizia di Stato, nei Comuni Italiani dove questo si è reso possibile. Il Corpo della Polizia si impegna a trasmettere tale attività gratuitamente da diversi anni;



5. Contrasto alle dipendenze - sono proseguite 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:

- istituzioni come **L'accademia Carrara di Bergamo** con la quale, per un ciclo di tre anni, si è aderito al progetto "Quota 15000", per essere protagonisti della conservazione del meraviglioso patrimonio artistico del museo e promotori della vita culturale delle proprie città;
- **Gabriele Laterza**, autore di progetti artistici, che ha rappresentato davanti a dipendenti e familiari dell'azienda, presso le sedi di Bergamo e di Roma, due spettacoli: il primo, "Uomini o No", leggendo passi di "Se questo è un uomo" di Primo Levi e dell' "Inferno" di Dante associandoli all'argomento dell'olocausto e il secondo, "Una goccia di splendore", racconto della vita e delle riflessioni esistenziali e civili di Fabrizio De André descritte nei testi delle sue canzoni sugli emarginati, sulle convenzioni della Società e, in particolare, sul tema dell'amore;

- **Stefano Bertoli e Gabriele Laterza** in una esibizione, presso la sede di Pedrengo, "Note jazz e testi letterari" dove Laterza ha letto e interpretato Gianni Rodari. Lo spettacolo è stato un omaggio al più grande scrittore italiano di racconti favolistici e di poesie sotto forma di filastrocche del Novecento e anche alla musica jazz, che con il suo linguaggio è capace di



restituire quel piacere di vivere e di stare insieme che ben si sposa con il messaggio più profondo di Rodari: la bellezza della vita e la necessità di adoperarsi perché tutti la possano godere profondamente.

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 ai dipendenti 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.

L'impegno di IVS Italia S.p.A. continua a rinnovarsi, con un occhio già proiettato verso il futuro e verranno sempre valutate nuove iniziative per il continuo miglioramento del welfare aziendale che permetteranno di personalizzare maggiormente l'offerta.

your best steak



Venerdì 25 maggio 2018

Ci incontreremo tutti nella filiale di Pedrengo alle ore 20:00 per una fantastica braciolata!

Se vuoi essere dei nostri conferma la tua partecipazione a

ivsitalia.com
LEADER NELLA RISTORAZIONE AUTOMATICA

BORSA DI STUDIO

In ricordo del fondatore del Gruppo IVS, Cesare Cerea, il Consiglio di Amministrazione di IVS Group ha deliberato di istituire un programma pluriennale (5 anni) finalizzato all'erogazione di borse di studio (25.000 Euro all'anno), finalizzate al sostegno degli studi superiori dei figli dei dipendenti di società facenti parte del Gruppo IVS, di età compresa tra 18 e 24 anni. Giovani ragazzi promettenti, figli di persone abituate a distinguersi nel loro lavoro: un gruppo di persone di cui **Cesare Cerea** sarebbe stato orgoglioso, celebrato venerdì 19 ottobre 2018 con un evento che li ha visti assoluti protagonisti. Durante la cerimonia, svoltasi nella sede IVS Italia S.p.A. di Seriate, cinque ragazzi hanno ricevuto una **Borsa di Studio Universitaria intitolata al Presidente**, sotto gli occhi fieri dei loro genitori, dipendenti della società. Un'occasione per confermare quanto l'azienda abbia a cuore il futuro dei giovani, ma anche per ricordare quanto sia importante il lavoro di chi fa parte di questo grande Gruppo.

PROGRAMMA BORSE DI STUDIO INTITOLATE A "CESARE CEREÀ"

A ricordo del fondatore del gruppo IVS, Cesare Cerea, il Consiglio di Amministrazione di IVS Group SA ha deliberato di istituire un programma pluriennale finalizzato all'erogazione di borse di studio, finalizzate al sostegno degli studi universitari dei figli dei dipendenti di società facenti parte del gruppo IVS, di età compresa tra 18 e 24 anni. Con tale programma, il Consiglio di Amministrazione intende ricordare Cesare Cerea, che ha sempre sostenuto il valore dell'impegno continuo nella formazione e nella qualità delle persone.

CARATTERISTICHE DEL PROGRAMMA DI BORSE DI STUDIO
La durata del programma, è pari a 5 anni, da novembre 2018 a novembre 2023, eventualmente rinnovabili, con delibera del Consiglio di Amministrazione.
Il programma prevede l'erogazione di n. 5 borse di studio annuali da erogare ai figli dei dipendenti delle società del gruppo legate alle attività di Vending in Italia (incluse IVS Group SA e S. Italia spa) che:

A) abbiano conseguito il diploma di maturità (scuole medie superiori), indipendentemente dalla tipologia di scuola frequentata e intendano iscriversi al primo anno di frequenza universitaria da ottobre 2018 presso facoltà tecnico-scientifiche, economico-sociali o giuridiche (es. ingegneria, economia e commercio, giurisprudenza, scienze politiche o equiparabili);
B) frequentino già un corso universitario (laurea triennale o magistrale) presso facoltà tecnico-scientifiche, economico-sociali o giuridiche (es. ingegneria, economia e commercio, giurisprudenza, scienze politiche o equiparabili).

IMPORTO DELLE BORSE DI STUDIO
Ogni borsa di studio avrà un ammontare annuale pari a Euro 5.000, per un monte complessivo annuale pari a Euro 25.000 e a Euro 125.000 nell'arco del programma quinquennale.

MODALITÀ DI ASSEGNAZIONE
L'assegnazione delle borse di studio verrà decisa entro il **30 settembre** di ogni anno, in caso di mancata assegnazione di una o più borse nel corso dell'anno, le borse non assegnate potranno essere aggiunte a quelle erogate negli anni successivi del programma.
L'assegnazione delle borse di studio sarà decisa annualmente da una Commissione di 3 componenti, tra cui: 1 membro del Consiglio di Amministrazione di IVS Group, 1 soggetto scelto tra i responsabili di area o tra i responsabili delle filiali del gruppo IVS, 1 membro indicato dalla famiglia di Cesare Cerea.
Nel valutare l'assegnazione di più borse annuali al medesimo candidato, la Commissione ne considererà gli elementi di merito (esami sostenuti e medie votazioni conseguite).
Il medesimo soggetto candidato potrà beneficiare al massimo di 4 borse annuali nel corso dell'intero programma, in ogni caso, per poter beneficiare di più borse di studio il candidato dovrà ripresentare ogni anno la relativa domanda e documentazione.

PRESENTAZIONE DOMANDA
La presentazione delle domande per l'assegnazione delle borse di studio dovrà avvenire da parte degli interessati entro il **1 agosto** di ogni anno, scrivendo alla segreteria della direzione di IVS all'indirizzo dedicato: borsastudio@ivsitalia.com.

Si precisa sin d'ora che non verranno presi in considerazione studenti già iscritti e fuori corso.

La domanda di assegnazione dovrà avvenire attraverso l'apposito **modello** messo a disposizione e che raccoglierà:

- I dati anagrafici del candidato e i riferimenti del genitore dipendente del gruppo IVS;
- Il corso di studi completato (per gli studenti che abbiano appena conseguito il diploma di maturità) con il relativo voto finale, ovvero, la facoltà universitaria e il corso di laurea presso cui intende iscriversi e già in corso la frequenza;
- L'anno di frequenza (per gli studenti universitari già in corso), con l'elenco degli esami sostenuti e dei voti conseguiti;
- Modello ISEE ovvero indicatore della Situazione Economica Equivalente;

Saranno considerati come elementi distintivi nel valutare le borse di studio da assegnare, le votazioni conseguite, eventuali tesine o ricerche realizzate (in ambito scolastico o universitario) e presentate dai candidati insieme alla domanda, aventi per oggetto temi attinenti il settore della distribuzione automatica (vending) sotto diversi possibili profili: tecnologia, aspetti economici, commerciali, sociali, dell'educazione alimentare e della comunicazione.

ivs group.

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 corso dell'anno scolastico 2018/2019 ha raggiunto il numero di 18 bambini iscritti, di cui 6 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.



Il Gruppo IVS successivamente al progetto **"Your best opinion"**, nato qualche anno che ha ancora di più avvicinato e coinvolto il personale attraverso momenti di comunicazione, quest'anno ha partecipato al progetto promosso da Confindustria Bergamo "eccellenza sul lavoro" volendo così premiare un suo dipendente che è stato ritenuto soggetto da

prendere ad esempio per il valore prestato sul lavoro e per l'impegno contribuendo così al benessere della famiglia, dell'azienda e della comunità.

Il filo conduttore di ciò: passione, entusiasmo, voglia di continuare a migliorare, nella convinzione che le competenze non sono statiche, ma occorre continuare migliorare oggi più che mai.



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 evidenzii situazioni di inadempienza rispetto alla normativa, tali situazioni vengono comunicate immediatamente alla Direzione Aziendale che si

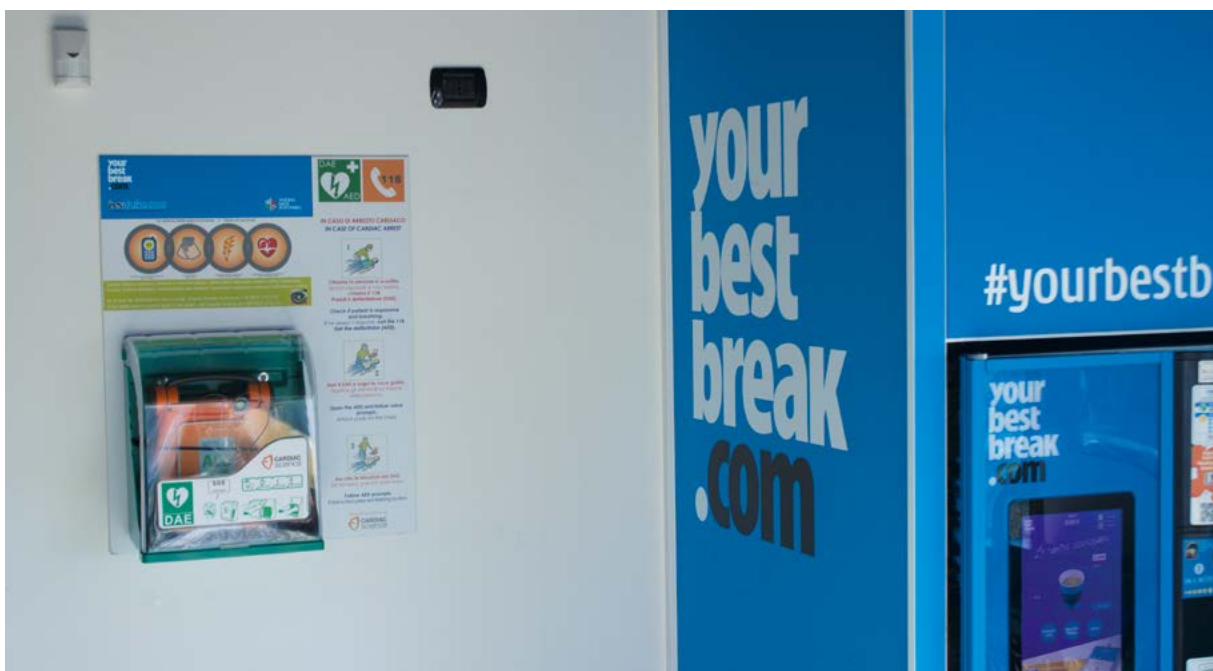
impegna a eliminarle ponendo, eventualmente da subito, le garanzie per l'eventuale proseguo del lavoro in sicurezza;

- 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 accerta 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 all'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 valutatore²⁸. 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.

L'impegno e l'attenzione verso le delicate tematiche della salute e della sicurezza sul lavoro accomuna tutte le società del Gruppo. Numerose sono le società del Gruppo IVS che hanno 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. Nel 2018, anche IVS France



28. 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.

S.A.S. ha concluso in maniera positiva il percorso di ottenimento della certificazione.

Nell'ottica della massima tutela nei confronti dei propri dipendenti/collaboratori, nel 2018 il Gruppo IVS ha potenziato gli acquisti di divise ad alta visibilità per tutte quelle figure operative che operano in contesti con presenza di rischi elevati (come nel comparto Travel, ovvero il comparto relativo ad aeroporti, stazioni, porti ecc.).

Nel caso di IVS France S.A.S., l'attenzione al tema della salute e sicurezza si manifesta anche 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 2018 sono stati registrati un totale di 138 infortuni²⁹ (nessuno con esito fatale), di cui 131 sul luogo di lavoro e 7 in itinere. Il numero di infortuni risulta essere in diminuzione (7,4%) rispetto al 2017, ma comunque in coerenza con la crescita dimensionale del Gruppo. Infine, nel corso del 2018 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 2,6% a un valore di 2,2%.



29. Per il calcolo degli indici infortunistici relativi al 2018 e al 2017 per la Spagna, è stata considerata solamente la società DAV S.L..

Numero di infortuni per genere e paese

	2018		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
GRUPPO IVS				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	131	7	141	8
di cui infortuni in itinere	5	2	16	3
di cui infortuni sul lavoro	126	5	125	5
di cui mortali	-	-	-	-
ITALIA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	67	3	86	5
di cui infortuni in itinere	1	1	12	3
di cui infortuni sul lavoro	66	2	74	2
di cui mortali	-	-	-	-
FRANCIA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	30	3	34	3
di cui infortuni in itinere	1	1	-	-
di cui infortuni sul lavoro	29	2	34	3
di cui mortali	-	-	-	-
SPAGNA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	33	1	18	-
di cui infortuni in itinere	2	-	4	-
di cui infortuni sul lavoro	31	1	14	-
di cui mortali	-	-	-	-
SVIZZERA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	1	-	3	-
di cui infortuni in itinere	1	-	-	-
di cui infortuni sul lavoro	-	-	3	-
di cui mortali	-	-	-	-

Indici infortunistici per genere e per paese³⁰

	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
TASSO D'INFORTUNIO						
GRUPPO IVS	32,1	14,5	30,2	35,2	16,6	33,2
Italia	20,6	7,9	19,3	28,0	13,4	26,4
Francia	100,1	53,7	92,8	115,6	52,3	105,3
Spagna	68,0	22,0	64,1	30,2	0,0	28,0
Svizzera	21,4	0,0	20,1	64,1	0,0	60,4
TASSO DI MALATTIA PROFESSIONALE						
GRUPPO IVS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Italia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
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	0,0	0,0	0,0
INDICE DI GRAVITÀ						
GRUPPO IVS	0,6	0,0	0,5	1,0	0,5	0,9
Italia	0,4	0,0	0,3	0,7	0,7	0,7
Francia	2,9	0,1	2,5	3,5	0,0	2,9
Spagna	0,8	0,0	0,7	1,1	0,0	1,0
Svizzera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TASSO DI ASSENTEISMO (%)						
GRUPPO IVS	2,2	1,8	2,2	2,7	2,5	2,6
Italia	2,1	1,9	2,1	2,2	2,1	2,2
Francia	6,8	2,3	6,1	6,4	1,9	5,7
Spagna	0,4	0,2	0,4	3,7	4,7	3,8
Svizzera	0,1	0,0	0,0	2,4	23,0	4,6

30. 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.

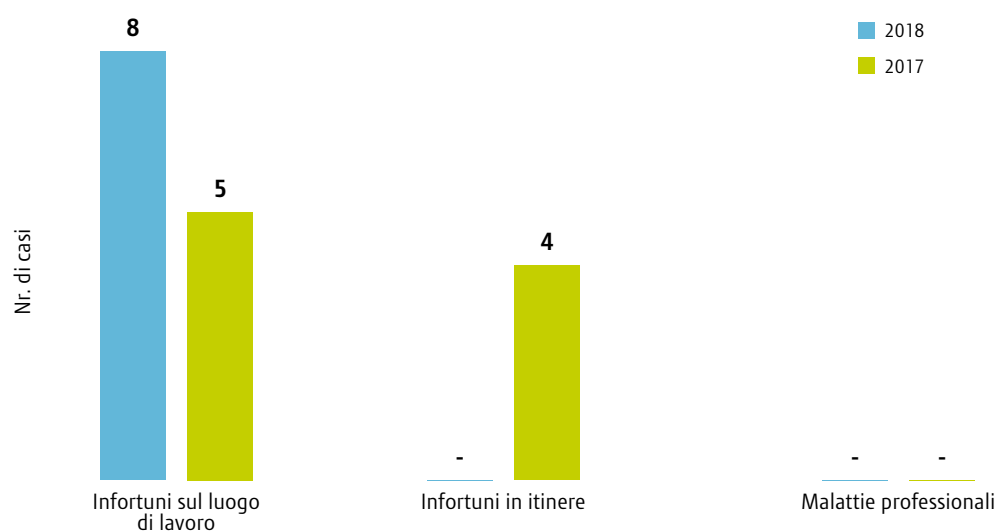
Indice di gravità: rapporto tra il numero di giornate perse per infortuni o per malattia professionale e il numero totale di ore lavorabili, moltiplicato per 1.000.

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

I dipendenti della Divisione Coin 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 2018, la Divisione Coin ha rilevato un totale di 8 infortuni tutti accaduti sul luogo di lavoro.

Dati infortunistici della Divisione Coin per anno e per tipologia



In linea generale, gli indici infortunistici per il 2018 mostrano un andamento in contrasto rispetto allo scorso anno: il tasso d'infortunio passa da 32,6 infortuni per milione di ore lavorate nel 2017 a 26,5 nel 2018; l'indice di gravità, che misura il numero di giornate perse ogni mille ore lavorabili, è rimasto invariato a 0,5. Infine, il tasso di assenteismo risulta in aumento, passando dal 2,3% al 2,6%.

Indici infortunistici per genere per la Divisione Coin

	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tasso d'infortunio	30,9	0,0	26,5	37,8	0,0	32,6
Tasso di malattia professionale	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Indice di gravità	0,0	3,5	0,5	0,7	0,0	0,6
Tasso di assenteismo (%)	2,9	0,8	2,6	2,4	1,3	2,3







L'ATTENZIONE AL CLIENTE

Il contatto costante con i clienti

Il Gruppo IVS è da sempre alla ricerca dell'eccellenza e 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.



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.

All'interno della struttura di IVS Group trovano posto molteplici professionalità dedicate a misurare e migliorare la soddisfazione dei suoi Clienti ascoltando le problematiche, proponendo soluzioni e rispondendo spesso a esigenze inesprese.

ASSISTENZA TECNICA

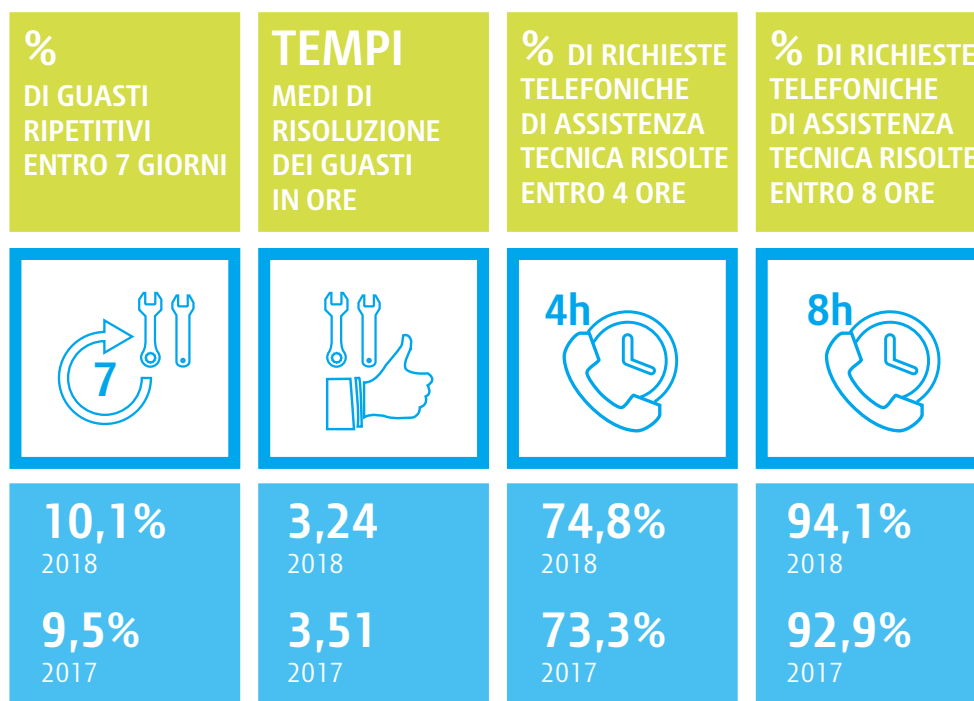
Il Gruppo IVS può contare su uno staff di professionisti appositamente dedicati per fornire assistenza tempestiva ed efficiente. Il Gruppo è convinto che un buon servizio di assistenza tecnica preventiva sia la base essenziale per ridurre al minimo i guasti, criterio sul quale l'efficienza del servizio 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.



SALA REGIA 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. Il collegamento, nonché la gestione per mezzo di piattaforme tecnologiche, si è attivato altresì nella totalità del comparto clienti Travel (composto da circa 2.604 D.A.) dove si sono installati apparati in telemetria di tipo "real time e rilevamento guasti" al fine di aver lettura delle apparecchiature nell'immediato con un riscontro sulla sua funzionalità per prevenire eventuali difettosità ed intervenire quindi in anticipo.

SALA REGIA 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. **La previsione di investimento in sistemi di telemetria, oltre che nel comparto Travel, ha permesso di collegare, tramite rete GSM, i distributori automatici ad una infrastruttura di controllo remoto centralizzata per visualizzare online i dati di vendita utili ad ottimizzare i percorsi degli ARD, ottenendo in media nel 2018**



una percentuale di rispetto nel passaggio dei giri previsti pari al 98,4%.

Inoltre, è stato condotto un test su un modello di apparecchiatura in cui, per mezzo della telemetria installata, si sono ottenuti dei riscontri positivi. Infatti, come si evince dai dati riportati nella tabella, il numero medio dei pezzi riforniti, a parità di numero di giri, è cresciuto del 21% da gennaio a dicembre 2018. La positività del dato risiede nell'ottimizzazione del numero di visite al cliente, grazie alla telemetria installata, che permette di rifornire il tipo di distributore in modo mirato con meno visite, meno chilometri percorsi, meno manutenzioni, meno tempo dedicato agli spostamenti, ecc..

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.

Confronto numero medio dei pezzi riforniti

Nr. medio di pezzi (gennaio 2018)	Nr. medio di pezzi (febbraio 2018)	Incremento percentuale
177	215	21,5%

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. Nel 2018, ad esempio, sono stati condotti sondaggi sul territorio italiano, con il quale sono stati coinvolti 6.205 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 7,5 (relativo alla frequenza di guasti sui D.A.) a un massimo di 8,6 (attribuito all'aspetto del personale del Gruppo).

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 state Sicilia e Lazio, con un punteggio superiore a 7,7. I risultati di CS del 2018 confermano il dato del 2017 con un lieve incremento medio. Sicilia e Lazio si sono anche confermate come le regioni in cui vi è stato un maggior numero di interviste effettuate. Il punteggio medio minore si è registrato in Campania 6,6 e Piemonte 6,5 dunque comunque superiore alla sufficienza e con un miglioramento (+0,3 e +0,1 rispettivamente) rispetto all'anno 2017. 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.

IL CUSTOMER CARE

L'attività di Customer Care del Gruppo si sviluppa attraverso una serie di attività e servizi: la funzione aziendale di riferimento svolge mansioni di verifica sulle attività poste in essere dall'Addetto al Rifornimento, segnalando eventuali criticità rilevate e per le quali si attiva direttamente o indirettamente per la loro risoluzione; gestisce le lamentele; effettua indagini Customer Satisfaction mirate a valutare la soddisfazione del cliente per il servizio offerto. In concreto, sarà sempre disponibile un interlocutore in grado di far fronte con immediatezza alle richieste del cliente inerenti il servizio fornito. Questa figura di "front line" collabora con le funzioni di coordinamento di filiale, e quindi con gli uffici preposti all'individuazione delle soluzioni che possano soddisfare o rispondere nell'immediato a quanto messo in evidenza, informando il richiedente sugli sviluppi e sul buon esito

dell'intervento richiesto. Gli ambiti sui quali questa funzione aziendale si muove sono:

1) Distributori Automatici

Nel mantenimento della pulizia/sanificazione interna ed esterna, nel rispetto di prodotti e layout assegnati negli accordi commerciali, nella corretta registrazione delle attività svolte, nella conservazione estetica e informativa all'utilizzo del distributore automatico.

2) Lamentele

Garantendo la soluzione delle criticità comunicate dal cliente, siano esse di natura di rifornimento, igienica, tecnica e commerciale. Le lamentele, ad oggi, sono puntualmente registrate dal Call Center e codificate in Vega (il sistema operativo aziendale). Le lamentele

registrate generano automaticamente delle mail interne indirizzate agli addetti incaricati all'individuazione delle soluzioni. Ciò permette un controllo incrociato e tempestivo al fine di non tardare nell'attivare quanto necessario alla chiusura della lamentela.

3) Customer Satisfaction

Si tratta di un colloquio adito a monitorare la soddisfazione del cliente ed a fare emergere eventuali problematiche latenti, inesprese o irrisolte. Il colloquio con il cliente è effettuato con l'utenza in prossimità dell'ubicazione dei D.A.. L'indagine è concentrata in otto domande sui seguenti ambiti:

- qualità dei prodotti erogati;
- adeguatezza del servizio di ricarica e pulizia dei distributori;
- efficacia del servizio di assistenza tecnica;
- cortesia degli addetti al rifornimento e all'assistenza;
- efficienza e disponibilità del Servizio Clienti.

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.

Dati sul servizio di Call Center per anno³¹

Type	2018	2017
Ricevute (Nr.)	917.191	873.104
Completate (Nr.)	858.414	822.527
Servite (Nr.)	674.362	691.169

A fronte di un numero maggiore di chiamate ricevute, **la percentuale di telefonate completate è incrementata del 4,4%.**

CALL CENTER

Il servizio di Call Center del Gruppo IVS gestisce le chiamate in entrata tramite operatori specializzati o risponditori automatici. Gli operatori sono formati nell'accogliere il cliente offrendo prontamente assistenza a situazioni riconducibili a richieste amministrative, commerciali, tecniche, di rifornimento e anche di lamentela. La gestione del traffico telefonico è condivisa unicamente da strutture interne con gli unici obiettivi di soddisfazione del cliente e rapidità nella risoluzione dei problemi. Il servizio è contattabile dalle 07.30 alle 18.00 dei giorni feriali e dalle 08.00 alle 12.00 del sabato. Al di fuori di questi orari, sono attive delle segreterie monitorate in tempo reale dai tecnici reperibili. Una serie di automatismi permette che la chiamata inserita dal Call Center venga instradata tramite palmare, sms o email al professionista di riferimento, garantendo una rapida attivazione alla risoluzione della segnalazione del cliente.

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.

Di seguito sono riportati alcuni dati significativi dell'attività svolta.

31. I dati si riferiscono a IVS Italia S.p.A., DDS S.p.A., IVS Sicilia S.p.A. e Venpay S.p.A..

Ricevute: tutte le volte che i clienti hanno chiamato il numero verde; **Completate:** tutte le chiamate che hanno avuto accesso ad un servizio (segreteria, recall, instradamento in coda e risposta da operatore); **Servite:** tutte le chiamate gestite telefonicamente, ovvero che hanno avuto una risposta dall'operatore (prima o dopo aver fatto la coda).

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.

All'interno del Gruppo si lavora da tempo in questa direzione mettendo a disposizione dei clienti un servizio di personalizzazione dei distributori automatici, utilizzando i colori aziendali, 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 poter 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. L'attività delle Società del gruppo si spinge anche a favorire presso i propri clienti distribuiti su tutto il territorio nazionale la raccolta differenziata fornendo loro contenitori di rifiuti specifici e, in alcuni casi, compattatori e tritatori per PET, lattine e bicchieri di plastica.

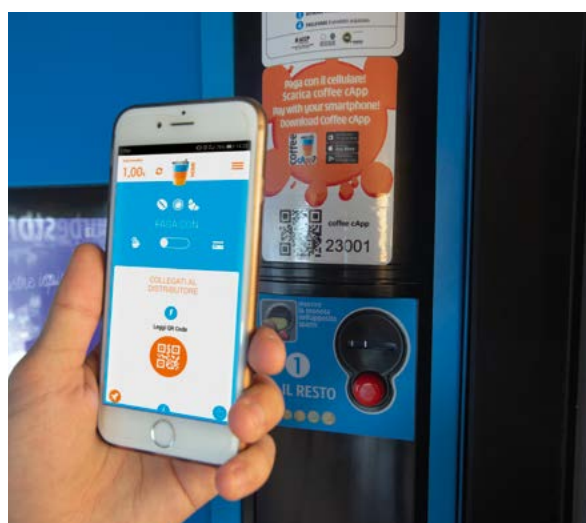


I SISTEMI DI PAGAMENTO

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 debito/credito;
5. Lettori di carte abbonamenti in tecnologia *myfare*.

L'Obiettivo del futuro è rendere i D.A. sempre più connessi e sempre più fruibili da parte dell'utenza.



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 al 2018³²

	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	F-Gas
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	X		X
IVS Sicilia S.p.A.	X	X	X	X	X	X	X	
DDS S.p.A.	X	X	X	X	X	X	X	
Eurovending S.r.l	X	X	X	X	X	X	X	
IVS France S.A.S.	X	X	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.



32. In azzurro le certificazioni ottenute per la prima volta nel 2018.

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 in conformità con gli standard 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, 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 un concept ideato dalla 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 e ambientale. 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 e valutiamo la loro capacità di proseguire sugli obiettivi di sostenibilità;
- **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;
- di utilizzare fornitori di prodotti solubili, snacks e beverages che certificano di non avere nei loro siti di produzione, pericolo di contaminazione crociata con materie prime a rischio (D.Lgs.114/06) e che rispettano quanto stabilito dal Reg. CE 1935/2004 "materiali di imballaggio primari";
- 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 ha permesso a IVS Italia S.p.A. di inserire in esclusiva il prodotto Cedrata Tassoni Soda, per la prima volta nella sua storia, nei suoi distributori automatici distribuendone nel 2018 circa n. 50 mila pezzi.

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



PAGA CON
coffee cApp
PER AVERE
QUESTA
PROMOZIONE!



Promo
3x2
Prendi 3 capsule, paghi 2

Compra nel distributore IVS un pack Nespresso Professional con 3 capsule

Coffee cApp
ti ricarica il
33%
del valore dell'acquisto sul tuo borsellino coffee cApp



Promozione valida dal **15/11/2018 al 31/12/2018**
*Valido nei distributori automatici con monitor touch e prodotto Nespresso all'interno della vetrina.

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 ridurre 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.

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 coprano 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 rappresenti 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 su tutto il territorio Nazionale e, a dimostrazione di quanto creda in questo progetto, il Management ha deciso di costituire una società, la WEFOR S.r.L., con sede in provincia di Milano, totalmente dedicata alla gestione del comparto OCS. Nel comparto No food, il Gruppo IVS favorisce quei fornitori che possono offrire merce/articoli maggiormente sostenibili. A questo proposito l'ufficio centrale acquisti sta sviluppando con un fornitore in particolare (Lyreco) uno studio di migrazione da prodotti di qualità standard a prodotti "green". Nel 2018, rispetto agli anni precedenti, con questo interlocutore, abbiamo valorizzato acquisti nel comparto "green" pari al 56% ed eliminando dal calcolo i prodotti senza il corrispettivo green, in quanto poco rilevanti, si ipotizza per il 2019 di raggiungere un valore di acquisto "green" pari al 75% (+19%).

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 2018 il Gruppo IVS ha lavorato con 372 fornitori, di cui 270 per il comparto Food, 50 per il comparto Beverage e 52 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.





A fluffy white dog is lying on its side on a lush green lawn filled with small white daisies. The dog's head is in the upper left, and its body extends towards the bottom right. A semi-transparent green trapezoidal shape is overlaid on the right side of the image, serving as a background for the text.

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.

Prosegue anche nel 2018 l’impegno di IVS Italia S.p.A. nell’inserimento, all’interno della propria struttura operativa, di stagisti tra gli studenti frequentanti gli istituti superiori che hanno sede nel territorio comunale (Itis Majorana, Scuola Edile Bergamasca ed Ente di formazione professionale Sacra Famiglia di Comonte).

Nel comparto della rigenerazione dei sistemi di pagamento è solida la collaborazione con gli istituti scolastici sul territorio, con i quali è istituita un’alta frequenza di studenti in alternanza scuola/lavoro (più di 100 studenti ospitati a partire dall’inizio dell’iniziativa).



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.

Prosegue anche il sostegno all’**associazione “The Bridge for Hope” con la mission di dare supporto a tutti i famigliari di coloro che affrontano le sofferenze causate da malattie incurabili e per** ricordare il **Presidente Cesare Cerea**, mancato lo scorso agosto, a causa di una di queste malattie incurabili. Il sostegno si è concretizzato anche attraverso il progetto **#CorriAmoLaVita**, perché il Gruppo crede nei valori della solidarietà e dello sport.

Un’altra iniziativa nel 2018 ha visto la partecipazione alla **Maratona di Milano** con una squadra composta da corridori di ogni livello di preparazione ed esperienza, nonché di diverse provenienze geografiche: i Runners del Gruppo IVS erano dipendenti di tutte le filiali delle società italiane del Gruppo (più di 50) distribuite su tutto il territorio nazionale.

Sono stati anche rilasciati dei **Generosity Bonus** (5 euro di carica su *Coffee cApp*) o la *cesta YBB*, con gli esclusivi gadget “YourBestBreak” a tutti coloro che hanno effettuato una donazione.

Nella città di Bergamo, IVS Italia S.p.A. ha sponsorizzato anche quest’anno il “Bergamo Festival – Fare la Pace”. Sul *Sentierone*, nel pieno centro cittadino, è stato collocato un particolare distributore automatico di cultura che, accanto alle pubblicazioni delle lezioni magistrali degli ospiti speciali che hanno partecipato al festival, ha potuto

IVS Italia S.p.A. ha anche aderito al progetto di Borse di Studio istituito presso l'Istituto Scolastico Majorana di Seriate che ha come obiettivo quello di recuperare e valorizzazione le eccellenze; garantire a tutti gli studenti maggiori opportunità nel proseguo della loro carriera scolastica con la convinzione che il futuro "giovane" sia un progetto da perseguire sempre.

Un'altra iniziativa legata allo sport è stata la StraWoman, una corsa che ha chiamato a raccolta il pubblico femminile per una giornata all'insegna del divertimento e dello sport che ha visto come main sponsor "BWT", partner aziendale, per il secondo anno consecutivo.

Durante la competizione, si è voluto mettere l'accento sull'utilizzo dell'acqua non in bottiglia arricchita di magnesio, il prezioso minerale di cui l'organismo umano ha un fabbisogno giornaliero di circa 300 mg.

Durante la gara, sono state proprio le caraffe BWT a filtrare l'acqua, messa a disposizione delle runner all'interno del Village, colorando di rosa l'intera manifestazione e contribuendo a rendere l'evento davvero speciale per tutte le partecipanti.

Tra le altre iniziative con focus sulla salute e sullo sport, si contano inoltre la sponsorizzazione all'"**A.S. Nuoto Dilettantistica "Andrea Maria" di Reggio Calabria**", al team ciclistico "**F.Ili Giorgi**" e all'"**Orobie Ultra-Trail**".

Anche presso le nostre aziende all'estero, si è contribuito a generare sostenibilità sul territorio attraverso varie iniziative, tra cui le più significative:

- la produzione di miele presso la sede di Cormeilles, nell'ambito del "Progetto intergenerazionale per lo sviluppo sostenibile del territorio. Creazione di un legame sociale nella Val d'Oise";

- nella stessa sede, l'inizio del riciclo degli scarti di caffè con l'intento di valorizzarli in altri materiali;
- a Barcellona, la consegna dei prodotti food non più utilizzabili al Banco alimentare.

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 2018, sono proseguite le attività mirate a promuovere azioni a favore della collettività nelle sue più svariate forme.

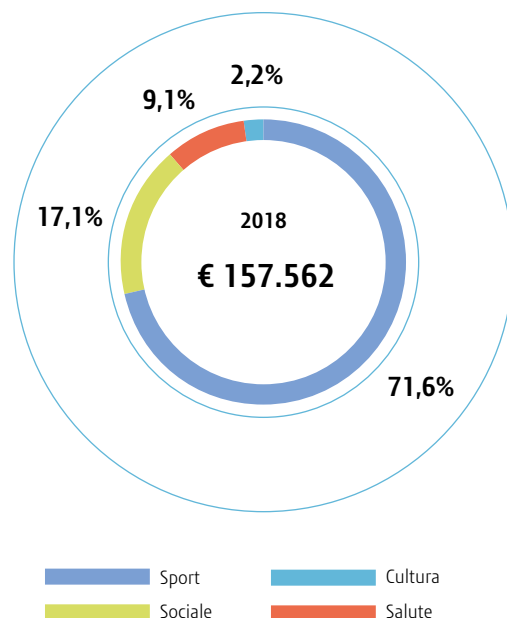
Essendo Bergamo il capoluogo di regione della sede legale della Capogruppo, è risultato indispensabile continuare a promuovere le eccellenze dello sport locale con l'intento di veder crescere in esse obiettivi legati alla crescita dei giovani anche nei valori sociali e di integrazione tra le diverse etnie.

Importante anche l'investimento **nell'Associazione PromoSerio**, che possiede un grande obiettivo: quello di **valorizzare nella sua interezza il territorio della ValSeriana e della Val di Scalve, in tutte le sue sfaccettature**. Spingere e portare il turismo, non solo locale, ad apprezzare le varietà degli ambienti naturali, il patrimonio artistico, i cibi e sapori, gli eventi, l'altissima qualità e professionalità del settore produttivo e manifatturiero, per credere in una possibilità di crescita della sostenibilità a tutto tondo.

Nel corso del 2018, sono stati erogati un totale di Euro 157.562 a favore della collettività.

Le sponsorizzazioni di tipo sportivo sono le più numerose (71,6%), seguite da quelle sociali (17,1%), relative alla salute (9,1%) e culturali (2,2%).

Liberalità e sponsorizzazioni per tipologia



Marketing responsabile³³

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.

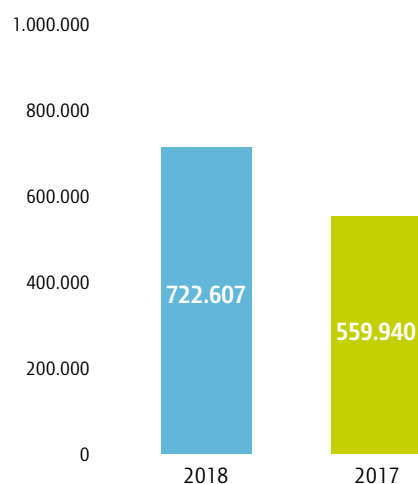
La responsabilità di un'azienda si misura anche nella cura e nell'attenzione verso le esigenze dei consumatori. Per questo il Gruppo IVS offre solo prodotti dalla qualità garantita e favorisce la diffusione di una cultura alimentare improntata sui principi della sostenibilità, della salute e del rispetto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

Questi valori trovano piena espressione nel marchio *Vending Made Responsible*, un messaggio che

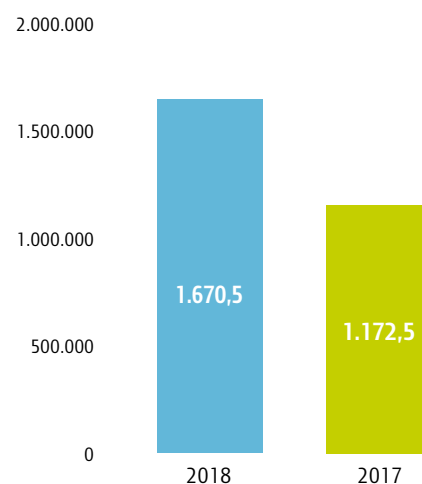
contiene e comunica tutti i progetti realizzati a favore della sostenibilità ambientale, di un'alimentazione sana e naturale, del miglioramento continuo dell'ambiente lavorativo e della valorizzazione del commercio equo solidale. L'impegno pluriennale del Gruppo verso questa direzione trova un riscontro molto positivo nel dato **sull'incremento percentuale della vendita dei prodotti a marchio BIO, pari a 722.607 pezzi, con un incremento quindi del 29% rispetto al 2017**. Questo incremento è dovuto anche al fatto di aver definito un "cassetto verde" standard in cui trovano spazio questa tipologia di prodotti. Questo cassetto verde viene proposto ai vari clienti nuovi e già in nostro portafoglio.

In particolare, il Gruppo ha incrementato l'acquisto di caffè biologico, proveniente da partner attenti alla sostenibilità. L'aumento degli acquisti di questa tipologia di materia prima, quasi il 43% in più, è l'inizio del percorso del Gruppo IVS verso la propria Mission aziendale di qualità e sostenibilità.

Numero di prodotti BIO venduti per anno



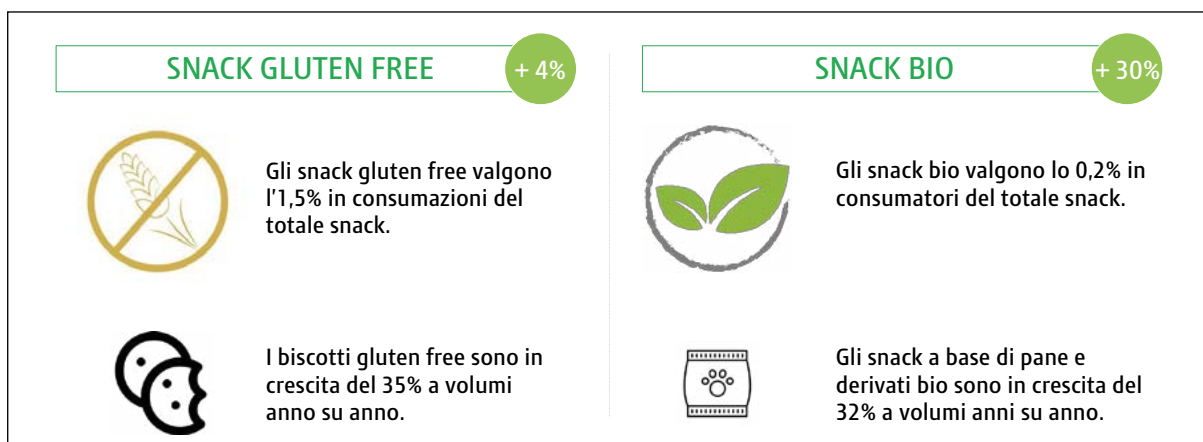
Caffè BIO acquistato per anno (kg)



Il settore ha dimostrato in questi ultimi anni di poter partecipare a questo cambiamento nelle abitudini alimentari più sane come si evidenzia dai dati esposti. Lo Studio di settore di CONFIDA (Associazione Nazionale del settore) conferma il trend, come visibile anche dai dati sotto riportati³⁴.

33. I dati quantitativi relativi al Gruppo IVS riportati in questo paragrafo si riferiscono 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.

34. Lo Studio di settore si riferisce a dati del 2017.



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.

In vista dell'entrata in vigore di una nuova proposta a livello europeo che bandirà e limiterà l'utilizzo della plastica, il Gruppo IVS, dalla fine del 2018, ha iniziato ad approfondire il tema cercando soluzioni alternative e sostenibili nell'ambito del packaging (bicchieri, palette).

GLI ACCESSORI SOSTENIBILI AD IMPATTO MINORE

Il Gruppo IVS, seguendo con coerenza i principi della sostenibilità, ha dunque continuato ad investire anche sugli accessori ed in particolare sui bicchieri monouso biodegradabili e compostabili (bicchieri in PLA, un polimero derivato da piante come il mais, il grano o la barbabietola).

La biodegradabilità è una prerogativa dei materiali organici, ed è vitale per il mantenimento dell'equilibrio ecologico del nostro pianeta, che in tal modo si libera di scorie e rifiuti per fare spazio a nuova vita.

Dal 2017 al 2018, gli acquisti di questo accessorio sono aumentati di quasi il 12%.

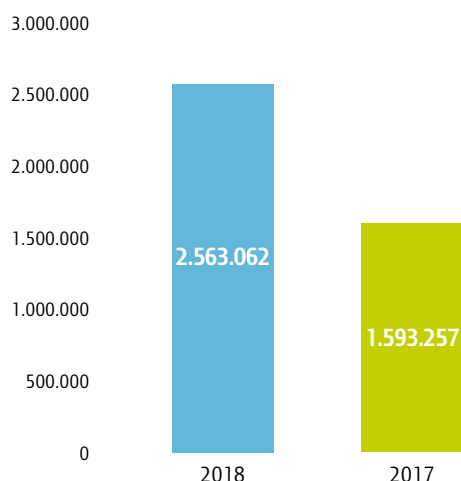
Bicchieri in PLA per anno



UN BREAK TUTTO NATURALE

Il progetto *Enjoy Your Natural Break*, che offre una gamma di prodotti dedicati alla sana alimentazione, ha portato quest'anno a dei valori ragguardevoli e sotto evidenziati. I distributori automatici in cui compare

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



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 2018, nell'ambito delle bevande a ridotto/zero contenuto di zuccheri, il valore calorico medio³⁵ dei prodotti acquistati dai clienti è stato pari a 30,1 kcal.** Tale basso livello di valore calorico assume dimensioni ancor più interessanti se si pensa alla quantità di bevande acquistate per ciascun cliente,

mostrando in tal modo il beneficio effettivo del singolo individuo.

La percentuale di pezzi venduti è cresciuta del 61% rispetto allo scorso anno, per un valore assoluto di quasi 970 mila pezzi in più, ulteriore testimonianza del crescente interesse degli individui verso prodotti più sani.


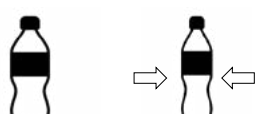


RISPETTO DELLE INTOLLERANZE ALIMENTARI

Aumenta sempre di più la necessità di promuovere prodotti adeguati per chi soffre di intolleranze alimentari. Proprio per questo le aziende del Gruppo IVS hanno anche quest'anno spinto investendo su prodotti gluten free e senza lattosio, aumentandone il numero nei propri distributori automatici.

Nel 2018 sono stati venduti quasi 2,5 milioni di snack gluten free, pari al 2,8% del totale annuo di snack venduti, e più di 16 milioni di snack senza lattosio, ovvero il 18,8% del totale.

Anche in questo caso, lo Studio di settore di Confida mostra l'incremento di queste tipologie di prodotti come scelte d'acquisto negli ultimi anni.

BEVANDE BIO	BEVANDE ZERO	NUOVI FORMATI
 <p>Le bevande fredde bio valgono l'1,2% in consumazioni del totale bevande fredde (esclusa acqua).</p> <p>I succhi e il the freddo sono le categorie nel segmento Bio a crescita maggiore (rispettivamente 90% e 120%)</p>	 <p>Le bevande fredde zero zuccheri valgono il 2,7% in consumazioni del totale bevande fredde (esclusa acqua).</p> <p>Guida la crescita delle bevande a zero zuccheri, la categoria delle bibite alla frutta che quadruplica i volumi caricati rispetto all'anno precedente</p>	<p>In crescita il nuovo formato PET «slim» da 400 ml, l'1% delle consumazioni di altre bevande fredde è in realtà questo formato.</p> <div style="text-align: center;">  </div>

35. 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.

PROGETTO EAT

L'obesità e il sovrappeso rappresentano un problema di rilevanza sempre maggiore, che interessa ormai il 30% circa della popolazione adulta nel mondo: 2,2 miliardi di persone ha problemi di peso in eccesso. Tra questi circa 108 milioni di bambini e oltre 600 milioni di adulti con un indice di massa corporea superiore a 30, che è la soglia dell'obesità (come riportato dal maxi studio condotto dall' "Institute for Health metrics and evaluation", dell'Università di Washington³⁶). 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;
- test 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 salutaris 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.



36. Fonte: <http://www.healthdata.org/news-release/new-study-finds-more-2-billion-people-overweight-or-obese>.

PROGETTO GREEN WATER

Sull'onda di quanto è emerso a livello internazionale, rispetto al costante aumento dei rifiuti in plastica negli oceani e nei mari e ai danni che ne conseguono, il Gruppo è consapevole che la plastica è sì un materiale straordinario, ma va utilizzato in modo più responsabile.

Il Gruppo IVS ha iniziato ad investire in un'attività che dovrebbe portare ad una presa di coscienza di ciò con l'obiettivo di ridurre l'utilizzo.

L'idea dovrebbe aiutare i consumatori a preferire alternative sostenibili.

Il Gruppo IVS vuole anticipare i tempi, creando soluzioni alternative e valorizzando le proprie preziose e limitate risorse promuovendo l'uso dell'acqua erogata dalle reti pubbliche.





ANALISI DEL PERIMETRO

ETABELLA DEGLI INDICATORI GRI

Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo IVS

MACRO AREA	TEMI 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 ³⁷	Diretto
	Soddisfazione della clientela	Gruppo IVS	Diretto
	Pubblicità e marketing responsabile	Gruppo IVS	Diretto
	Innovazione e design di prodotto	Gruppo IVS	Diretto
Performance di prodotto	Qualità e sicurezza del prodotto	Gruppo IVS	Diretto
	Logistica	Gruppo IVS	Diretto
	Tracciabilità alimentare	Gruppo IVS	Diretto

37. Il Gruppo approfondirà l'analisi rispetto alla significatività degli altri lavoratori non dipendenti al fine di valutare la possibilità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e i fornitori che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza di tali dati su cui un'esercita un controllo diretto.

Tabella degli indicatori GRI³⁸

GENERAL STANDARD DISCLOSURE

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Profilo dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	12; 26-27
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e servizi	20-25; 112
102-3	Sede principale	21
102-4	Paesi di operatività	19; 24; 32
102-5	Assetto proprietario e forma legale	26-27
102-6	Mercati serviti	20-25; 32-33
102-7	Dimensione dell'organizzazione	18-19; 22-23; 25; 84
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	12; 84-85; 96
102-9	Catena di fornitura	123-125
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura	12-13
102-11	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	13; 34-45
102-12	Iniziative esterne	IVS France S.A.S. 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 dei Servizi Fiduciari di Sicurezza), NAVSA (Associazione francese per la distribuzione automatica), ANEDA (Asociación Nacional Española de Distribuidores Automáticos), ACV (Associació Catalana de Vending).
Strategia		
102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	7-9
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	13; 34-45; 60-61; 82; 91; 103-105; 113; 120-124
Etica e integrità		
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	20; 39-40; 48
102-17	Meccanismi di consulenza e preoccupazioni sull'etica	37-45
Governance		
102-18	Struttura di governo	26-27; 34
102-25	Conflitti d'interesse	41
Stakeholder engagement		
102-40	Elenco degli stakeholder	49; 52
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	ITALIA: il 100% dei dipendenti sono coperti da CCNL Terziario Distribuzione e Servizi, ad eccezione delle seguenti società: - IVS Italia S.p.A., di cui più del 99% dei dipendenti sono coperti da CCNL Terziario Distribuzione e Servizi e i restanti dipendenti sono coperti da CCNL Pubblici Esercizi; - Coin Service Nord S.p.A., di cui il 100% dei dipendenti è coperto 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	49-52
102-43	Approccio allo stakeholder engagement	49-52
102-44	Aspetti chiave e dubbi emersi	49-52

38. Tutti i General Disclosures, i Management approach e i Topic-specific Standards riportati nella tabella degli indicatori sono quelli pubblicati dal GRI nel 2016.

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Pratiche di reporting		
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	12
102-46	Definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità e del perimetro dei topic	12-14; 49-52; 140 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	51
102-48	Modifiche delle informazioni inserite nei Bilanci precedenti	62; 67; 72-73
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Non si sono verificati cambiamenti significativi.
102-50	Periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità	12-13
102-51	Data di pubblicazione del precedente Bilancio di Sostenibilità	Marzo 2018.
102-52	Ciclo di rendicontazione	13
102-53	Contatti per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	14
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	12
102-55	Indice dei contenuti GRI	141-145
102-56	Attestazione esterna	150-151

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
GRI 200: ECONOMIC TOPICS		
Performance economica		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	35-36; 56
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	35-36; 56
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	57
Anti-corruzione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	37-38; 41-42; 44-45
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	37-38; 41-42; 44-45
205-3	Reati di corruzione confermati e azioni intraprese	Nel corso del 2018 non sono stati registrati episodi di corruzione confermati.
Comportamenti anti-competitivi		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	41; Codice Etico
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	41; Codice Etico
206-1	Azioni legali in risposta a comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche di monopolio e rispettivi esiti	Nel corso del 2018 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 dalle autorità di competenza ad 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.
GRI 300: ENVIRONMENTAL TOPICS		
Energia		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	60-63; 66
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	60-63; 66
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	62-65

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Acqua		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	60-61; 79
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	60-61; 79
303-1	Prelievo d'acqua per fonte	79
Emissioni		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	60-61; 67-69
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	60-61; 67-69
305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scopo 1)	67-69 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 - 2016 - National Inventory Report (2018) per consumi di gas naturale, benzina, gasolio e GPL; - IPCC Fifth Assessment Report: Climate Change 2013 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)	67-69 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 sono risultate essere pari a 4.639 t CO ₂ eq mentre 4.995 t CO ₂ eq nel 2018. Gas inclusi nei calcoli delle emissioni di Scopo 2: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O. Fonti dei fattori di emissione: - TERNA, Dati Statistici sull'energia elettrica in Italia, Anno 2017 (2016) per consumo di elettricità - metodo Location Based; - Association of Issuing Bodies (AIB), 2017 European Residual Mixes, V.1.13 (2018), per consumo di elettricità - metodo Market Based.
Scarichi e rifiuti		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	60-61; 72-75
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	60-61; 72-75
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	72-73
Compliance ambientale		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	60-61
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	60-61
307-1	Non-compliance a leggi e regolamenti in materia ambientale	Nel corso del 2018 non sono state registrate multe o sanzioni significative per violazione di leggi e regolamenti in materia ambientale.
GRI 400: SOCIAL SERIES		
Occupazione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	82; 86; 96-102
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	82; 86; 96-102
401-1	Nuovi assunti e turnover del personale	86-87
401-2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	96-102

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Salute e sicurezza sul lavoro		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	103-105
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	103-105
403-1	Rappresentanza dei lavoratori nei comitati formali congiunti per la salute e sicurezza dei lavoratori	105
403-2	Tipologie di infortuni, indice di frequenza, indice di gravità, tasso di assenteismo e numero di decessi correlati al lavoro	106-108; 140 L'indice di gravità del 2017 è stato calcolato come il rapporto tra il numero di giornate perse per infortuni o per malattia professionale e il numero totale di ore lavorate, moltiplicato per 1.000. (Fonte: Norma UNI 7249)
403-3	Ruoli ad alto rischio di infortunio o malattia professionale	105
Formazione e istruzione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	91-95
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	91-95
404-1	Ore medie di formazione per anno e per dipendente	92
Diversità e pari opportunità		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	88-89
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	88-89
405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	34; 88-90
Non discriminazione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	39; 88-90
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	39; 88-90
406-1	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Nel corso del 2018 non sono stati registrati episodi di discriminazione.
Libertà di associazione e contrattazione collettiva		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	83
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	83
407-1	Attività e principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	83
Comunità locali		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	128-131
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	128-131
413-1	Attività che coinvolgono la comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	128-131; 135
Valutazione dei fornitori in materia sociale		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	123-124
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	123-124
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.
Conformità socio-economica		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	37-45; 82-83
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	37-45; 82-83
419-1	Non-compliance a leggi e regolamenti in ambito economico e sociale	Nel corso del 2018 non sono state registrate sanzioni di valore monetario o non monetario significative.

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Strategia di business		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	7-9; 20-25; 30-32; 56
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7-9; 20-25; 30-32; 56
Corporate governance		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	26-27; 34-45
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	26-27; 34-45
Soddisfazione della clientela		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	112-119
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	112-119
Educazione alimentare		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	96-97; 135
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	96-97; 135
Tracciabilità alimentare		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	121
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	121
Innovazione e design di prodotto		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	30-31; 118-119
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	30-31; 118-119
Logistica		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	62-65; 113-115; 125
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	62-65; 113-115; 125
Gestione del ciclo di vita del prodotto		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	60-61; 66; 74-77
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	60-61; 66; 74-77
Qualità e sicurezza del prodotto		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	120-122
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	120-122
Pubblicità e marketing responsabile		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	132-136
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	132-136
Risk management		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	49-52; 140
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	13; 35-38; 41-45; 60-61; 82; 91; 103-105; 120-124
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	13; 35-38; 41-45; 60-61; 82; 91; 103-105; 120-124

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 2018.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *"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 2018, sul quale altro revisore ha emesso la relazione, in data 19 marzo 2019;
- 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 2018 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, 19 marzo 2019

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 2019

