



**your
best
break
.com**

Bilancio di sostenibilità 2019

ivsgroup®



IL VALORE DI UN'IMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABILE	4
LETTERA AGLI STAKEHOLDERS	6
NOTA METODOLOGICA	8
IL GRUPPO IVS	11
I servizi offerti e il business model	12
La struttura del Gruppo	12
I trend del settore	14
GOVERNANCE E GESTIONE DEL RISCHIO	15
Il sistema di controllo interno	16
Il modello 231/01	17
Il codice etico	17
Anti-corrruzione e conflitti di interesse	18
Procedura Whistleblowing	18
Privacy	20
Antiriciclaggio	20
Autenticazione denaro	20
Rating di legalità	20
Security	20
MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDERS	21
HIGHLIGHTS	24
Certificazioni volontarie	26
LA SOSTENIBILITÀ PER IL GRUPPO IVS	28
GLI SFORZI DI EFFICIENTAMENTO	30
Efficientamento del sistema di illuminazione	32
Energia solare	33
Sicurezza sul lavoro	34
LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	35
I consumi di energia elettrica	36
I consumi energetici per combustibile	38
I consumi idrici	40
Le emissioni di gas a effetto serra	41
La produzione e il recupero di rifiuti	43
Fondi di caffè	47
Supporto alla riforestazione	48
Hardware e accessori	49
Marketing responsabile	50
Solidarietà responsabile	54
LA RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE	58
Il Gruppo IVS e la responsabilità verso le persone	59
La salute e la sicurezza dei dipendenti	60
Le nostre persone	64
Turnover	69
Diversità e pari opportunità	71
Il progetto Workplace Health Promoting	72
Borsa di studio	78
Asilo nido aziendale	78
La formazione del personale	79
L'ATTENZIONE AL CLIENTE	83
Il Customer Care e la Customer Satisfaction	83
Il Call Center	84
La personalizzazione del servizio e del prodotto	85
Assistenza tecnica e rifornimento	86
Sale Regia di assistenza tecnica e di rifornimento dei distributori automatici	87
L'IMPEGNO PER IL TERRITORIO	88
Le iniziative per il territorio	88
Liberalità e sponsorizzazioni per tipologia	91
ANALISI DEL PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI	92
TABELLA DEGLI INDICATORI GRI	93
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	104

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 stakeholders.

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.

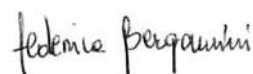
La trasparenza nella gestione, da parte dell'impresa, delle tematiche menzionate è alla base della redazione del **Bilancio di Sostenibilità**, documento che rappresenta un modello di rendicontazione sulle **quantità e sulle qualità di relazione tra l'impresa e i gruppi di riferimento rappresentativi** 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**.

Francesco Ferrari - Responsabile Sistema Integrato



Federica Bergamini - Coordinamento Ambiente



Luca Cambiaghi - Responsabile Bilancio Consolidato



Laura Rodriguez - Responsabile Ufficio Marketing



com
E AUTOMATICA

**your
best
break
.com**



Lettera agli Stakeholders

Cari Azionisti e stakeholders,

anche nel 2019 è stato per il nostro Gruppo un anno di crescita, nonostante uno scenario di rallentamento dell'economia, particolarmente in Italia più che nelle altre nazioni europee - Spagna, Francia e Svizzera - in cui operiamo.

Il rallentamento ci è stato da stimolo per aumentare l'impegno, puntando sempre sulla qualità del servizio che vogliamo dare a milioni di persone, ogni giorno. La qualità del servizio, a sua volta, si ottiene investendo sulle persone, sulla loro formazione, sull'efficacia di una organizzazione complessa, sui processi e sulle dotazioni tecnologiche che intervengono in ogni ambito dell'attività aziendale. La visione aziendale e la strategia di IVS Group guardano al lungo termine; per questo motivo, la crescita e gli investimenti devono andare di pari passo, in modo equilibrato.

Anche quest'anno il fatturato del gruppo è cresciuto, da circa 430 a oltre 460 milioni. Dietro a questo volume d'affari ci sono numeri ancora più grandi, che possiamo sintetizzare in oltre 865 milioni di erogazioni di prodotti: caffè, bevande o snack; un numero che dà l'idea dell'impegno quotidiano e capillare di tutti i collaboratori aziendali.

Sono infatti cresciuti anche i dipendenti complessivi, da circa 2.800 a oltre 3.000 persone. Aumentare il numero di dipendenti anche con condizioni esterne deboli, significa che la crescita si traduce non solo in numeri di bilancio, ma anche in un contributo più ampio ai territori in cui una azienda opera, sia direttamente, sia per l'indotto verso enti pubblici e privati, aziende e fornitori, che una realtà come IVS Group è in grado di sostenere. Il 2019 è stato un anno impegnativo anche per le nuove sfide che il mercato ci ha posto. Innanzitutto, il rallentamento dell'economia ha determinato un ulteriore fabbisogno di denaro da parte della pubblica amministrazione, nelle sue diverse accezioni. Le politiche economiche, che dovrebbero favorire crescita e sviluppo, sembrano così orientate solo alla ricerca di nuove fonti di gettito fiscale; si creano nuove tasse, si chiedono crescenti contributi, e ciò danneggia soprattutto le piccole e medie imprese che, almeno in Italia, generano la maggior parte della crescita. Anche i cambiamenti sociali virtuosi, come

quelli verso una economia più sostenibile sul piano ambientale - cambiamenti che IVS Group condivide e pratica attivamente da anni, di propria iniziativa e non per trarne consenso politico - rischiano quindi di essere inefficaci o hanno effetti recessivi se sono adottati senza adeguati approfondimenti e senza una pianificazione di natura industriale.

Il caso delle modalità di applicazione di nuove imposte sulla plastica, per quanto relativamente poco impattanti direttamente su IVS Group, è un esempio di occasioni sprecate.

In questo campo, IVS da anni sostiene e spinge verso la creazione di sistemi più completi ed efficaci di recupero e riciclo dei materiali, plastica compresa. Il nostro gruppo, grazie alla capillarità della sua organizzazione logistica, può fare molto, non solo per il proprio business, ma per le comunità in cui opera. Già oggi, ad esempio, raccogliamo e ricicliamo quantità crescenti di fondi di caffè (da 82 a 91 tonnellate nel 2019, circa + 11%), ma non ci è consentito di recuperare e riciclare la plastica, cosa che potremmo fare con grande efficacia e efficienza; il motivo è che tale attività sarebbe riservata alle società a proprietà pubblica e specializzate, che tuttavia, molto spesso, non sono organizzate per intervenire capillarmente e a costi sostenibili.

Così, invece di promuovere e realizzare alternative sostenibili, che pure esisterebbero, le iniziative di legge si limitano a prevedere nuove tasse, che non risolvono i problemi. IVS non fa politica, ma vuole fare impresa in modo serio, guardando al futuro; ciò significa studiare, trovare nuove e migliori opzioni ed investire per realizzarle. IVS Group può offrire la massima collaborazione a tutti i suoi partner, privati o pubblici; ma non potrà mai rinunciare ad analizzare i problemi in dettaglio e a trovare soluzioni vere e realmente sostenibili. Prima del consenso, per noi, viene la responsabilità.

Il futuro e la necessità di cambiare non ci spaventano, anzi. IVS è considerata, da sempre, il leader nel settore della distribuzione automatica proprio per la sua capacità di innovare: innovazione di prodotti e di tecnologie, di processi, di modelli organizzativi, di nuovi servizi ancillari, come negli ultimi anni è stato

nel campo della gestione della monetica e dei sistemi di pagamento digitale.

L'ammontare dei nostri investimenti fa capire, nei fatti, che dello sviluppo di IVS beneficia un'ampia platea di stakeholders. Destinando meno denaro agli investimenti, si potrebbero pagare più dividendi agli azionisti, nel breve termine; ma se la strategia è davvero di lungo termine, le risorse e il cash-flow che l'impresa è in grado di generare non possono essere orientati solo ai profitti immediati. Al contempo, operiamo in mercati competitivi e complessi e le risorse necessarie per competere, siano esse risorse umane o i capitali per fare impresa, vanno quindi remunerate come richiedono le dinamiche di mercato. Le performance economiche di IVS Group sono valide e resilienti anche in situazioni di mercati non facili; ed è solida la situazione finanziaria, grazie a scelte lungimiranti ed efficaci di aprire l'azienda al mercato dei capitali. Le nostre caratteristiche e competenze distintive emergeranno progressivamente e faranno la differenza negli anni a venire, nel settore del vending e in un contesto generale in cui la crescita assoluta dei consumi sarà relativamente limitata. Nella "Lettera agli stakeholders" di un anno fa, seppure in uno scenario economico più positivo, si era detto delle possibili difficoltà, da parte di operatori più deboli e marginali del settore del vending, a restare sul mercato. Questo è tanto più vero oggi, in un contesto, dunque, in cui l'ottimizzazione delle risorse, l'apertura alle aggregazioni, a partnership strategiche e commerciali saranno fattori cruciali di successo.

Il 2020 è iniziato in linea con la fine dell'anno precedente. Tuttavia, dalla fine di febbraio, come ormai tutti sanno, alcune regioni del Nord Italia, e a seguire anche parte dell'Europa e del mondo, sono state gravemente colpite dall'epidemia di Covid-19. Il Gruppo IVS ha immediatamente adottato tutte le misure di sicurezza necessarie per i propri dipendenti e partner, come richiesto dalle autorità pubbliche locali. Allo stesso tempo, l'attività di distribuzione di alimenti e altri servizi, è stata inclusa tra quelle ritenute necessarie e quindi autorizzate a mantenere la continuità del servizio. Anche se è evidente il significativo calo dei volumi e delle vendite, il Gruppo IVS non ha interrotto le sue attività e allo stesso tempo,

le Aziende del Gruppo hanno rapidamente messo in atto tutti gli strumenti possibili per aumentare la loro flessibilità e mantenere la presenza sul mercato.

Le azioni comprendono l'adeguamento della struttura logistica, prevedendo anche l'attivazione di reti di sicurezza sociale (CIGS); la ridefinizione di alcune principali categorie di costi; il ridimensionamento degli investimenti pianificati. Il debito finanziario del Gruppo, rappresentato quasi interamente da prestiti a termine e obbligazioni a lungo termine, rappresenta una base di forza relativa. La società possiede anche una significativa liquidità non utilizzata. Tutto ciò consente, nonostante le contingenti difficoltà, di guardare al futuro con una visione positiva della crescita e dello sviluppo del business.

Il Gruppo IVS ha già dimostrato la sua forza e la sua resilienza in periodi caratterizzati da un contesto economico molto debole, come nel 2013-2015; IVS sa come affrontare sfide difficili, cogliere nuove opportunità e migliorare costantemente la propria posizione e quota di mercato.

La strategia di IVS Group resta coerente con questo scenario, così come le nostre attività quotidiane: impegno nelle piccole cose; capacità di investire guardando al futuro; preservare i valori economici dell'impresa, creando valore crescente per gli azionisti; attenzione alle comunità e territori in cui e per cui l'azienda opera.

Paolo Covre - President



Massimo Paravisi - Co-CEO



Antonio Tartaro - Co-CEO



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 stakeholders, 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 alcuni valori riportati nell’Annual Report 2019 del Gruppo. Il perimetro dei dati e delle informazioni economiche, sociali e ambientali contenute nel presente Bilancio di Sostenibilità risulta essere composto dalle sole società controllate e consolidate integralmente, in coincidenza con il perimetro dell’Annual Report 2019 del Gruppo¹. 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. 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 EY SpA che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato un’apposita relazione, allegata al Bilancio stesso, secondo i criteri indicati dall’“International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” (“ISAE 3000 Revised”). I dati e le informazioni contenuti all’interno del Bilancio sono relativi all’esercizio 2019 (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 24/03/2020.

1. Per quanto riguarda i dati economici, per ulteriori informazioni si rimanda al conto economico consolidato dell’Annual Report 2019 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 - delle Note esplicative dell’Annual Report 2019 di IVS Group S.A.. Per la lista delle Società del Gruppo consolidate integralmente si rimanda alla Sezione 6 - Group Information - della Nota Integrativa dell’Annual Report 2019.

Aspetti tematici	Principali informazioni correlate riportate nel Bilancio di Sostenibilità	Capitolo o paragrafo del Bilancio di Sostenibilità
Questioni ambientali	• 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	• 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	• 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) • (SA8000:2014 Etica Sociale) • Progetto ENWHP	La Responsabilità verso le persone
Aspetti legati alla lotta contro la corruzione attiva e passiva	• Valutazione del livello di rischio in tema di corruzione • Principe, valori e Codice Etico • Procedure per le operazioni con parti correlate • Modello 231/2001 • Corsi di formazione sul Modello 231/01 (anti-corruzione) • Certificazioni ottenute dalle società del Gruppo (UNI EN ISO 37001:2016 Anticorruzione) • Strumento di "Gap Analysis" • Compliance a leggi e regolamenti • Procedura Whistleblowing	Governance e Gestione del rischio



Il Gruppo IVS

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

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

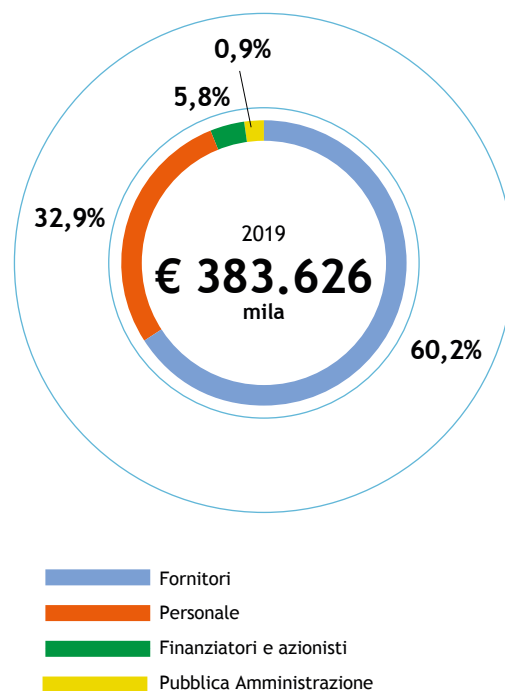
- **Distributori automatici di medie e grandi dimensioni**, divisi per categorie di prodotto (caldo o misto);
- **Distributori semi-automatici di piccole dimensioni** (OCS - Office Coffee Service).
I distributori semi-automatici, distribuiti generalmente alle piccole e medie imprese (PMI) e ad altri 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 2019, il Gruppo IVS ha servito oltre 865 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 di un Gruppo che conta più di 3.075 collaboratori, una flotta di circa 2.750 veicoli, con oltre 201.000 distributori installati, di cui circa il 36% di piccole dimensioni (semi-automatici e Office Coffee System-OCS).

Valore economico distribuito agli stakeholders



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 72 filiali localizzate in Italia (51), Spagna (15), Francia (4) e Svizzera (2), organizzata in modo da integrare verticalmente l'attività di preparazione e di revisione di distributori automatici. Al 31 dicembre 2019, 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 inclusi di bevande calde e fredde, snack e prodotti dolciari.
- La Divisione Coin (il gruppo Coin Service è leader italiano nelle attività di gestione, trasporto e contazione della moneta metallica, con 10 filiali dislocate sul territorio nazionale). 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.

Nel corso dell'anno il gruppo ha acquisito il 76% della Società Moneynet SpA, specializzata nell'erogazione di servizi di pagamento, inserendosi così nel settore dei servizi interbancari.



LA STRUTTURA DEL GRUPPO

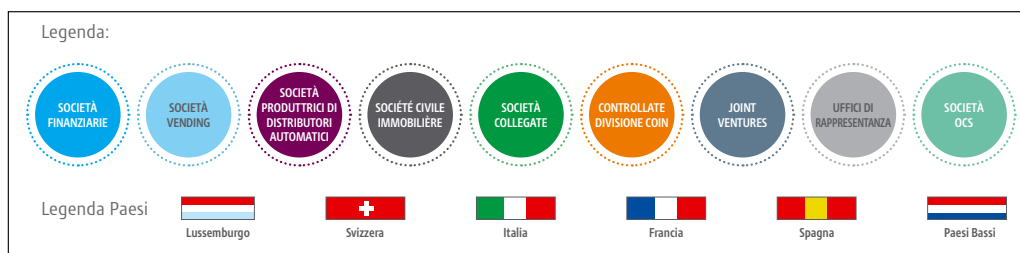
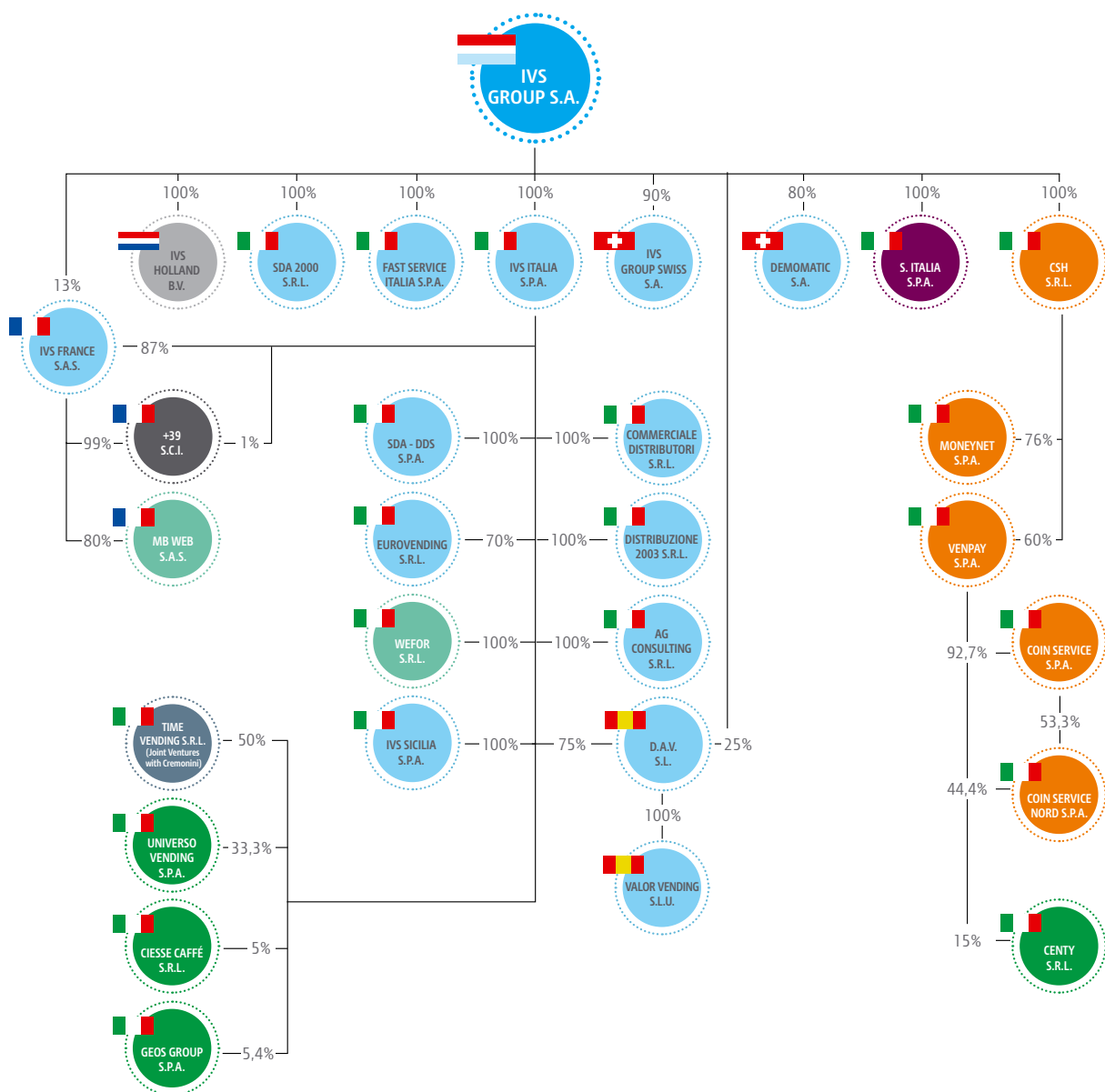
IVS Group è una società di diritto lussemburghese quotata alla Borsa di Milano (ISIN: LU0556041001) e fiscalmente residente in Italia. Il capitale della società è rappresentato da 38.952.491 azioni di Classe A (Market shares), emesse in forma registrata, prive di valore nominale, interamente sottoscritte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

A ogni azione spetta un voto, a eccezione delle 1.895.818 azioni proprie in portafoglio per le quali il diritto di voto è sospeso fintanto che resteranno nel portafoglio della società.

Alla data del 31.12.2019, 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);
- Torino 1895 Investimenti S.p.A. con 6.900.000 azioni;

Al 31 dicembre 2019 il Gruppo IVS presenta la struttura societaria come rappresentata qui di seguito:



I TREND DEL SETTORE DEL VENDING E LA VOCAZIONE INTERNAZIONALE DEL GRUPPO

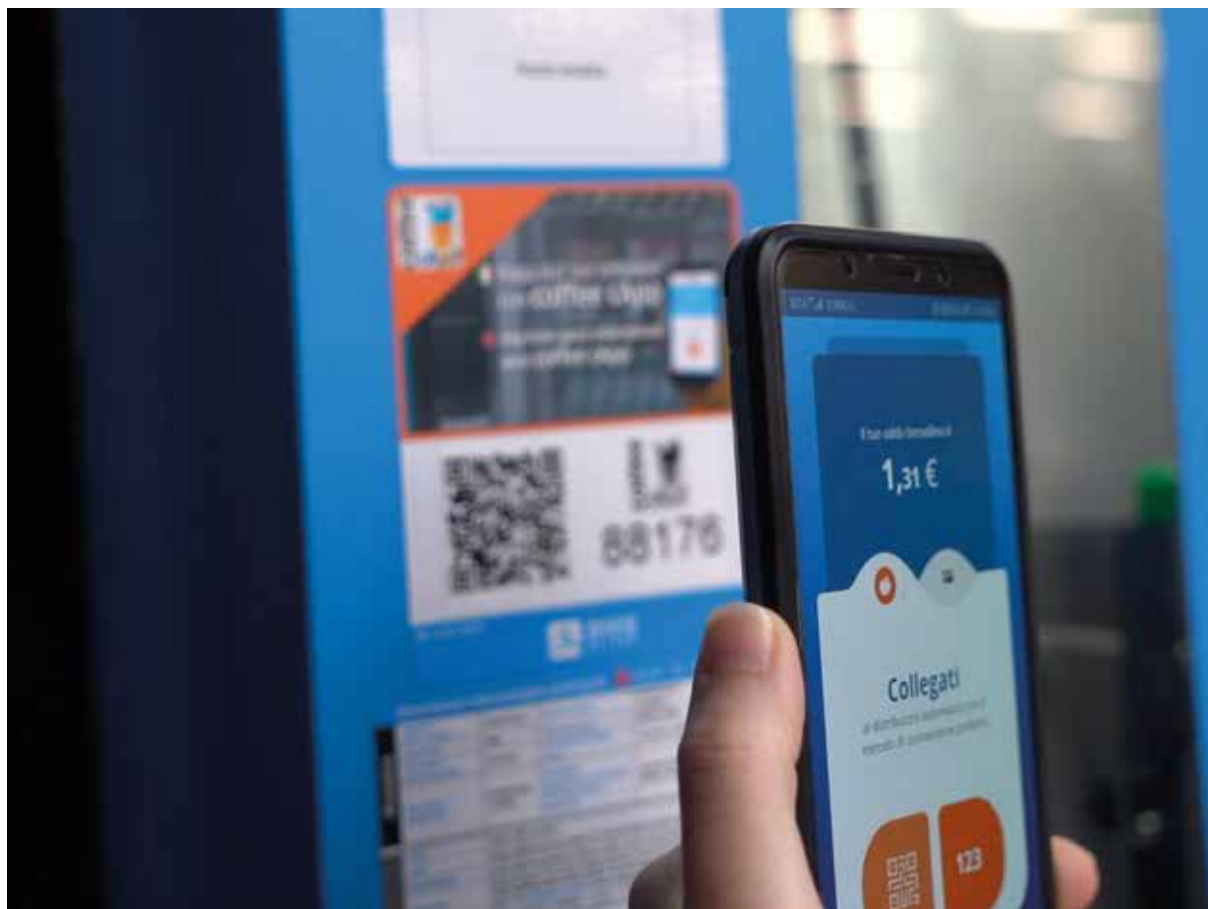
Il Settore del Vending è fortemente e diversamente regolamentato dalle rispettive legislazioni nazionali ed è influenzato in maniera significativa dalle condizioni climatiche e dai trend sociali.

L'intensa regolamentazione nazionale del 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 solamente determinati alimenti con specifici parametri nutrizionali.

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, oltre che all'impatto di regolamenti e direttive europee sui vari cicli aziendali. Il Gruppo IVS monitora costantemente i riflessi di questi fattori sull'intera catena del valore del Gruppo.

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 stakeholders maggior valore d'impresa in termini di profittabilità e di sviluppo sostenibile.



Governance e Gestione del Rischio

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 stakeholders 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 è di tipo tradizionale e orientato al miglioramento seguendo le best practices, pertanto si compone:

Il Consiglio di Amministrazione è dotato dei più ampi poteri per intraprendere tutte le azioni necessarie o utili ad adempiere agli obiettivi del Gruppo.

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.

l'Organismo di Vigilanza (OdV), deputato a vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al D. Lgs. 231/2001, nonché di curarne l'aggiornamento.

Composizione del Consiglio di Amministrazione di IVS Group al 31.12.2019

Componenti	Carica	Esecutivo ²	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

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

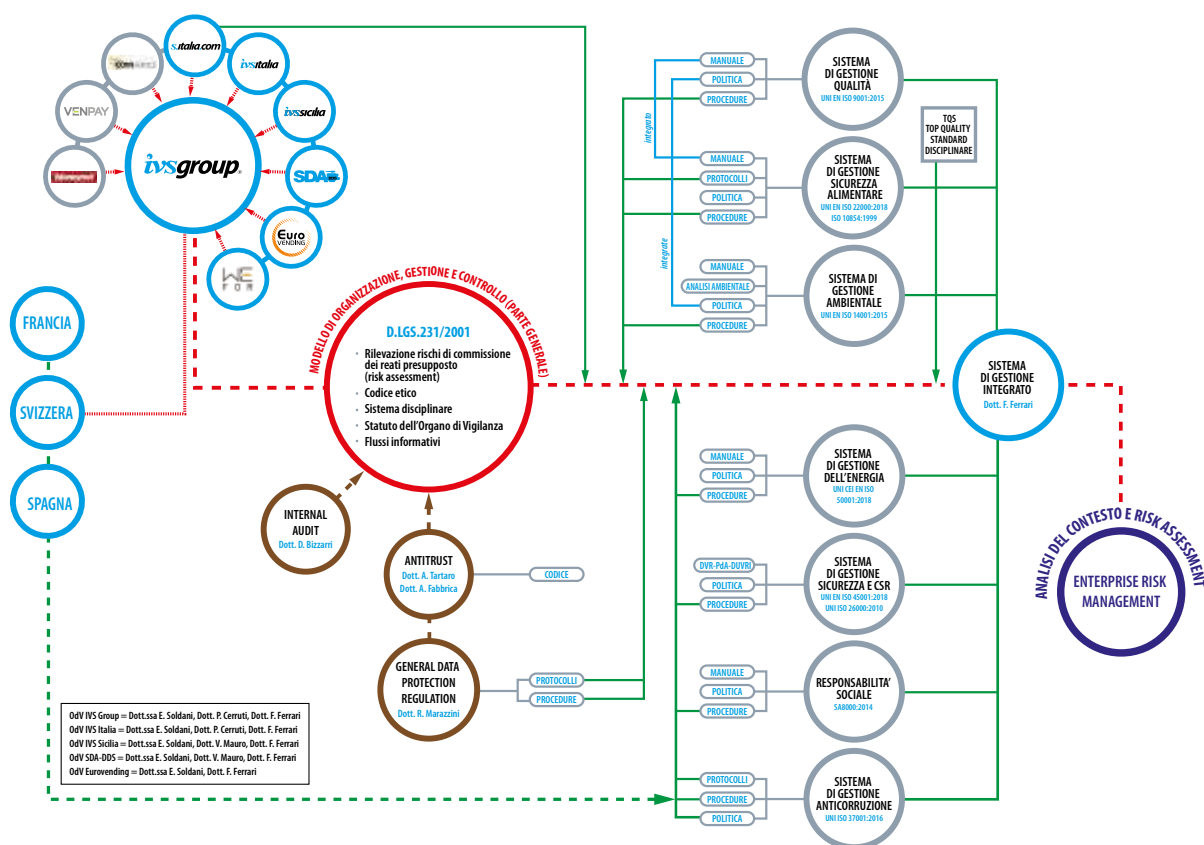
IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E LA GESTIONE DEI RISCHI DI BUSINESS

L'adeguatezza e il funzionamento del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è assicurata dalle verifiche periodiche degli organi preposti: Comitato di controllo e rischi, Organismo di Vigilanza, Responsabile Sistema Integrato e da quest'anno l'Internal Audit.

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 stakeholders (dipendenti, clienti, fornitori e azionisti ecc.) che le attività del Gruppo. 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.

L'insieme delle attività e la natura del Core Business delle Società del Gruppo operanti in molteplici settori, ha portato ad attivare un puntuale controllo del Sistema Integrato al fine di promuovere a livello operativo azioni mirate alla riduzione dei rischi nel rispetto delle normative cogenti applicabili.



IL MODELLO 231/01

Il D.Lgs. 231/01 istituisce la responsabilità amministrativa dell'ente per reati posti in essere da parte di persone che rivestono posizioni apicali. Al fine di rispondere alle esigenze espresse dal Decreto IVS Group S.A. ha adottato **“Modello di organizzazione, gestione, e controllo ex D.Lgs. 231/01” (Modello 231/01)** e il relativo “Codice Etico” (il “Codice”).

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.

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.

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, 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 devono 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).



ANTI-CORRUZIONE E CONFLITTO DI INTERESSE

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 ogniqualvolta 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.

PROCEDURA WHISTLEBLOWING

IVS Group S.A., ha 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

Le segnalazioni sono ricevute dall'Organismo di Vigilanza ("Soggetto ricevente"), il quale 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.



PRIVACY

IVS Group ha lavorato sin da prima dall'entrata in vigore del GDPR per costruire nel tempo e poi trasmettere a tutti i dipendenti delle società controllate ed acquisite negli anni, una "cultura" della protezione dei dati e della riservatezza delle informazioni che ha sempre contraddistinto le attività di trattamento dei dati di dipendenti, collaboratori, clienti e fornitori.

Un lavoro costante basato su diversi elementi tutti importanti:

- la formazione dei dipendenti;
- le attività di produzione dei documenti di coordinamento tra i dipartimenti per la gestione dei documenti cartacei e digitali;
- l'adozione di un Regolamento Interno e di Istruzioni di Lavoro aggiornati nel tempo;
- l'implementazione di infrastrutture informatiche performanti e dotate di misure di sicurezza adeguate ai rischi, con l'obiettivo di perseguire il massimo della Business Continuity;
- le attività di accountability intese come quelle attività di responsabilizzazione ed affidamento autorevole comprovate nel Registro dei Trattamenti;
- gli Audit periodicamente svolti a seguito delle nuove acquisizioni e della crescita del Gruppo e delle tipologie e numerosità dei trattamenti.

Le valutazioni di impatto dei rischi potenziali (DPIA - Data Privacy Impact Assessment) sono quindi costanti, talvolta giornaliere o settimanali, e l'obiettivo è quello di migliorare i servizi ed aumentare ogni giorno la sicurezza dei dati.

ANTIRICICLAGGIO

Per contrastare i reati di riciclaggio, ritenuti significativi nel territorio italiano secondo le recenti analisi del Dipartimento del Tesoro, vi sono frequenti interventi legislativi a cui il Gruppo IVS, nello specifico la divisione Coin e l'istituto di pagamento Moneynet, sta rispondendo in modo proattivo a tali sfide, ponendo in essere un modello di prevenzione e monitoraggio delle anomalie al fine di segnalare eventuali operazioni sospette di riciclaggio.

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. n. 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 "☆☆+". 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.

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.

Mappatura degli stakeholders del Gruppo IVS e Analisi di materialità

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta uno strumento che permette di comunicare in modo completo e trasparente agli stakeholders 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 stakeholders.

A tal fine, il Gruppo ha realizzato una mappatura dettagliata dei principali stakeholders 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 stakeholders identificati.

Mappa degli stakeholders del Gruppo IVS

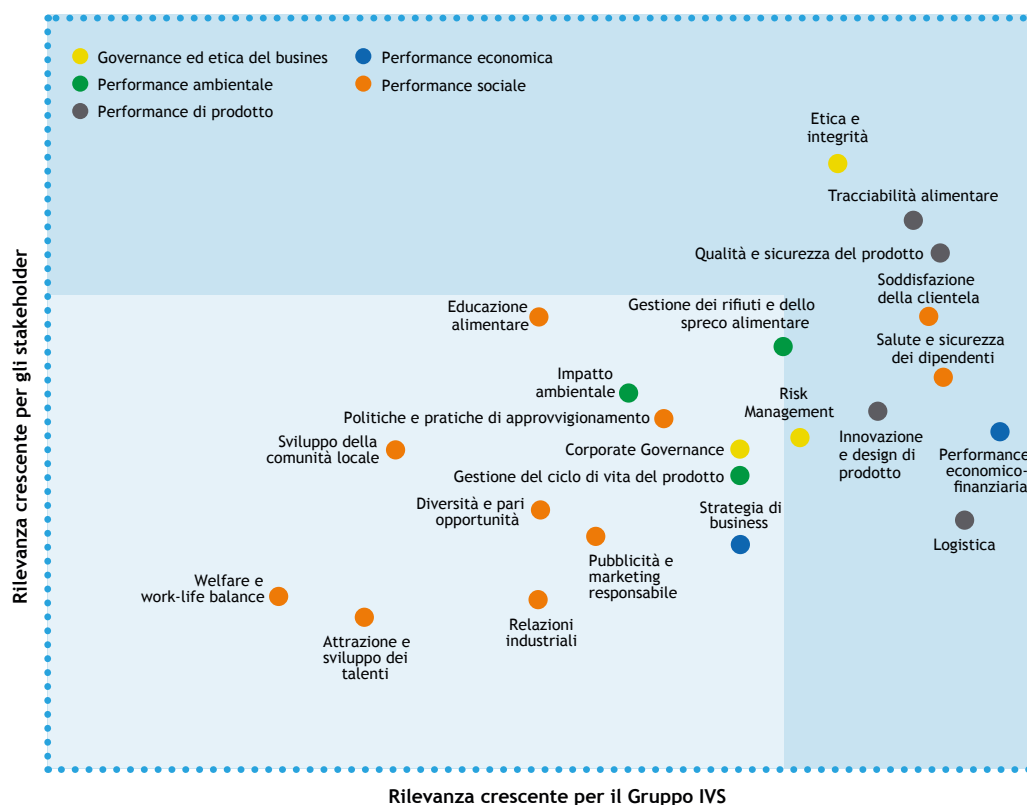


Data la specificità del business, di fondamentale importanza è la distinzione tra “Cliente” e “Consumatore”. Per il Gruppo IVS, il Cliente rappresenta il soggetto contrattuale che effettua la concessione dello spazio per l’installazione del distributore automatico e col quale viene stipulato un contratto 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. Il Gruppo IVS si impegna quotidianamente nell’instaurare relazioni di fiducia con i propri stakeholders, fondate sui principi di trasparenza, di dialogo 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 stakeholders con il coinvolgimento di personale interno.

Il processo 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 stakeholders. le tematiche individuate sono riconducibili a 5 macro aree: Governance ed etica del business, performance economica, performance ambientale, performance sociale e performance di prodotto.

Matrice di materialità del Gruppo IVS



L'analisi di materialità è stata svolta in conformità con i criteri definiti dal Global Reporting Initiative. Gli aspetti che risultano maggiormente rilevanti per il Gruppo IVS e per i suoi stakeholders 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 e nella politica Etica Sociale, 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.

Oltre ai riferimenti contenuti all'interno del Codice Etico, a dimostrazione dell'attenzione al tema dei diritti umani nel 2019 il Gruppo proseguì il percorso per ottenere la Certificazione SA8000:2014, standard internazionale attinente alla Responsabilità sociale d'impresa, raggiungendo l'obiettivo per le società IVS Italia e nel gennaio 2020 per IVS Group.



HIGHLIGHTS 2019



CONSUMI ENERGETICI

264.311GJ



EMISSIONI

15.700 t CO₂ eq

EMISSIONI DI SCOPO 1

3.685 t CO₂ eq

EMISSIONI DI SCOPO 2

RECUPERO RIFIUTI

88,95%
RICICLATO

11,05%
SMALTITO



FONDI CAFFÈ

KWhe 60.760

Energia Pulita

Kg.44.418

CO₂ non emessa

11.362

TEP risparmiati



REFORESTAZIONE

Progetto di reforestazione 2000 alberi

Per ciascun albero

Kg.150 CO₂ assorbita

3 Rifugi per animali creati

4 mesi di ossigeno prodotti

1 ora di lavoro prodotta

DIPENDENTI



3.075
DIPENDENTI



64,5%
DIPENDENTI
CON ETÀ
TRA 30 E 50 ANNI



94,4%
DIPENDENTI
A TEMPO
INDETERMINATO

Certificazioni Volontarie

Con il Gruppo IVS i clienti e i fornitori acquisiscono 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 dell'impegno della ricerca a qualità del servizio erogato. 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.

Nelle tabelle qui di seguito sono riportate le certificazioni ottenute dalle società del Gruppo e la proiezione dell'estensione delle stesse al 2021.

Le celle in grigio per le certificazioni già in possesso al 2018

✓ (ottenute 2019); ✓ (estensione 2019); ✓ (dal 2020); ✓ (dal 2021).

	UNI EN ISO 9001 :2015	UNI EN ISO 14001 :2015	UNI EN ISO 22000 :2018	UNI 10854 :1999	BS OHSAS 18001 :2007	UNI CEI EN ISO 50001 :2011	UNI ISO 37001 :2016	UNI ISO 39001 :2016	UNI ISO 26000 :2010	SA 8000 :2014	FGAS	TQS / AQS ³ / ACV ⁴
	Qualità	Ambiente	Sicurezza alimentare	Sicurezza alimentare	Sicurezza lavoro	Eff. energetica	Anti corruzione	Sicurezza stradale	Resp. sociale	Etica-sociale	Rip. gruppi frigo	Disciplinari
IVS Group SA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		
IVS Italia SpA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
S. Italia SpA	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓
IVS Sicilia SpA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
SDA-DDS SpA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eurovending Srl	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
IVS France SAS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					
DAV S.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓
Auto-Bar Srl	✓		✓	✓	✓		✓	✓				✓
Wefor srl	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓
AG Consulting							✓					
Demomatic	✓	✓	✓									

	UNI EN ISO 9001 :2015	UNI EN ISO 14001 :2015	UNI 10891 :2000	UNI EN ISO 22000 :2018	UNI 10854 :1999	BS OHSAS 18001 :2007	UNI CEI EN ISO 50001 :2011	UNI ISO 37001 :2016	UNI ISO 39001 :2016	SA 8000 :2014
COIN SERVICE	✓	✓	✓							
VENPAY	✓	✓								
MONEYNET	✓	✓								

3. Attestazione di qualità spagnola del settore Vending.

4. Attestazione di qualità dell'associazione catalana.



La Sostenibilità per il Gruppo IVS



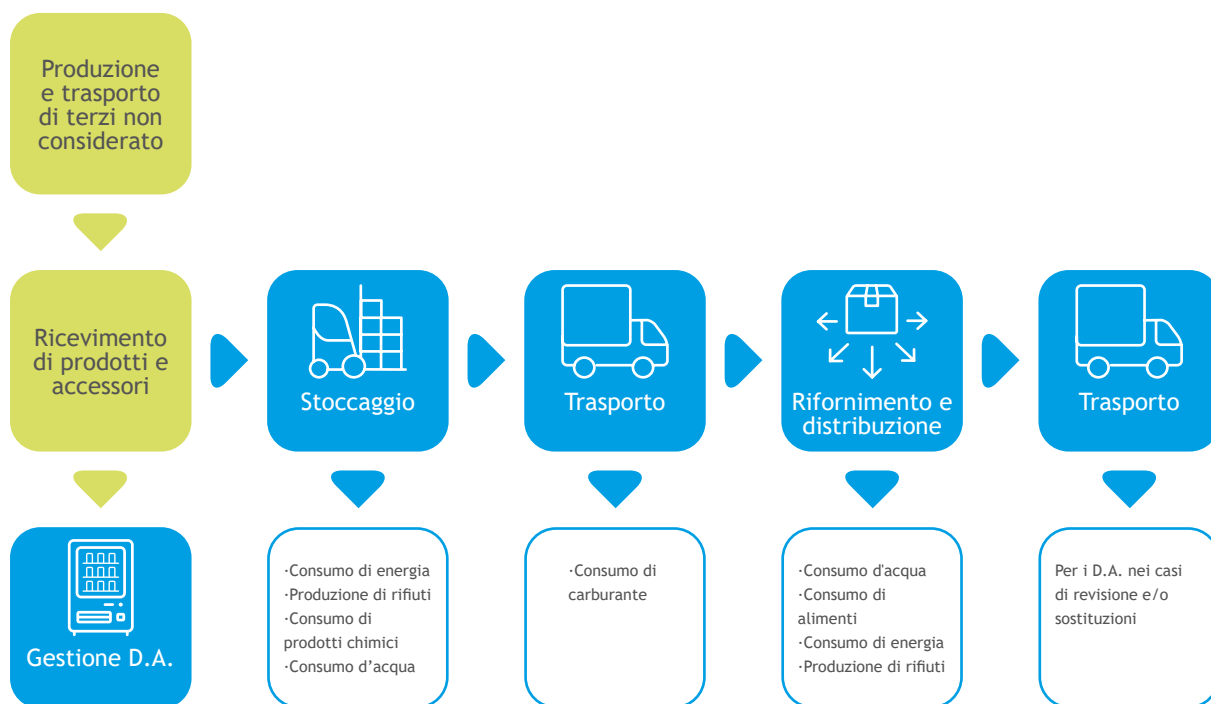
L'APPROCCIO DEL GRUPPO IVS ALLA SOSTENIBILITÀ

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**.

Il Gruppo IVS non vuole fare Vending, **vuole fare Vending Responsabile**, e tramite questo principio riconosce i Goals di sostenibilità dettati dalle Nazioni Unite, concentrando i propri sforzi in diversi ambiti, provando a dare un contributo per assicurare il benessere dell'umanità e del pianeta promuovendo:

- La sicurezza alimentare creando partnership con fornitori internazionali;
- Una alimentazione sana e naturale;
- La salute ed il benessere dei propri dipendenti;
- Una educazione di qualità, equa ed inclusiva;
- L'uguaglianza di genere e il sostegno all'emancipazione femminile;
- La gestione dell'acqua eliminando gli sprechi;
- Un lavoro dignitoso, inclusivo e sostenibile per tutti;
- Modelli sostenibili di produzione e di consumo;
- Azioni atte a combattere i cambiamenti climatici;
- Miglioramento costante dell'ambiente lavorativo;
- la valorizzazione del commercio equo e solidale.

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



Gli sforzi di efficientamento del Gruppo



“ *Un impegno costante e una politica ambientale di lungo periodo contraddistinguono l'obiettivo del Gruppo.* ”

10
Alcune delle soluzioni adottate a protezione dei consumi.

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 e**

macchinari;

- **Spegnimento automatico ad orari prestabiliti** di una serie di dispositivi aziendali (stampanti, personal computer, monitor, ecc.);
- **Sensibilizzazione a tutto il personale su comportamenti di sostenibilità energetica** (spegnimento dei pc portatili e fissi, i monitor, le luci dei diversi uffici e sale in caso di allontanamento prolungato);
- **Acquisto di apparecchiature con programmi di Energy Saving incorporati;**
- **Tracciamento satellitare dei veicoli** per ottimizzazione spostamenti;
- **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;
- **Progetto Green Water, distributori di acqua di rete, per la riduzione di PET.**





Efficientamento del sistema di illuminazione

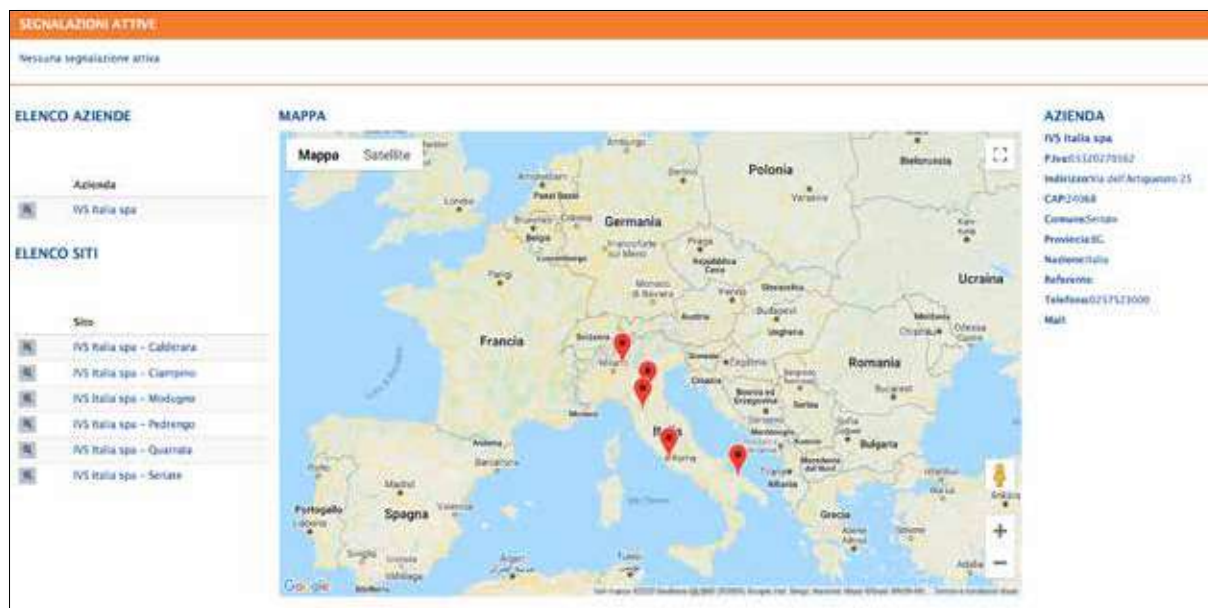


“ Siamo passati da un sistema di illuminazione con neon a illuminazione Led, per un maggior risparmio ambientale. ”

+50%

Riduzione media dei consumi nelle filiali trasformate

Gestione attiva e monitoraggio dei consumi di energia e di acqua in tempo reale con un software dedicato installato dal nostro partner Dolomiti energia.



Confronto valori pre e post efficientamento del sistema di illuminazione⁵

Filiale	Consumo annuo prima (MW)	Consumo annuo dopo (MW)	Riduzione (%)	TEP risparmiati all'anno
Seriate	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
Pomezia	111,19	47,9	56,9	8.971

Per quanto concerne la società Coin Service Nord S.p.A., 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).

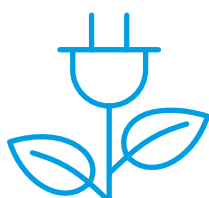
5. La tabella riporta i valori stimati a intervento concluso dal fornitore. Per le sedi di Seriate e Pedrengo l'intervento si è concluso nel 2019. Per le restanti sedi l'intervento riguarderà il 2020.

Energia solare: installazione di pannelli fotovoltaici sui nostri immobili⁶



“ *Indipendenza del fabbisogno elettrico, di acqua calda e riduzione di emissioni di CO₂.* ”

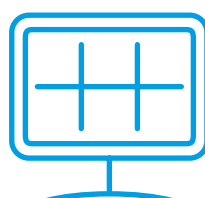
1,4
Milioni di kWh prodotti con energia solare



CONSUMO

kWh 2.909.047

Consumo totale

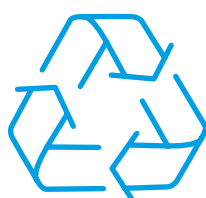


VALORI

1.418.115 Produzione (kWh)

1.133.723 Autoconsumo (kWh)

284.392 Cessione (kWh)



RISPARMIO OTTENUTO

582,85 Risparmio CO₂ (ton_CO₂)

265,19 Risparmio Tep effettivo (tep-AEEG)

6. La tabella riporta i valori stimati del fornitore a intervento concluso

“ **Maggior resistenza antisismica degli immobili, maggior sicurezza.** ”

18

Filiali con adeguamento
antisismico



7. L'investimento a budget per gli anni 2019/2020 è pari a circa €1.300.000

La Responsabilità Ambientale



“ *Il rispetto per l'ambiente: un impegno costante in ogni fase delle nostre attività.* ”



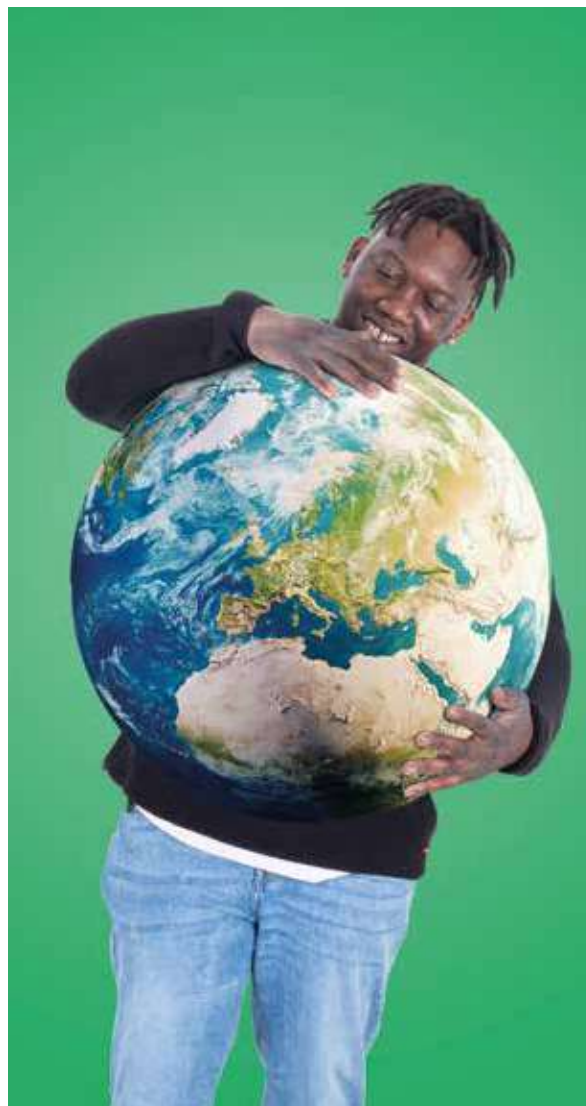
La tutela dell'ambiente rappresenta una responsabilità di primaria importanza alla quale tutte le imprese sono chiamate a rispondere.

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.



I principi generali e la finalità del Sistema di Gestione Integrato delle Società del Gruppo sono dettati dalla Politica per la qualità e per l'ambiente che costituisce la base sulla quale vengono definiti i propri impegni di sviluppo qualitativo, organizzativo e del prodotto realizzato a difesa della tutela ambientale nel territorio che in sintesi possono essere:

1. Prevedere e valorizzare l'analisi del contesto in cui si opera garantendo a tutti gli stakeholders l'analisi e la valutazione dei rischi rispetto all'erogazione del servizio erogato;
2. Utilizzare le migliori tecnologie impiantistiche disponibili, coerentemente alle disponibilità economiche al fine di minimizzare l'impatto sull'ambiente e di ottenere un prodotto di qualità;
3. Adottare opportuni accorgimenti per prevenire sprechi di energia e di risorse naturali ed energetiche;
4. Perseguire la minimizzazione e l'ideale smaltimento dei rifiuti prodotti nel corso dello svolgimento delle attività produttive;
5. Perseguire la minimizzazione delle emissioni in atmosfera intesa come tonnellate di CO₂ equivalente.



I consumi di energia elettrica

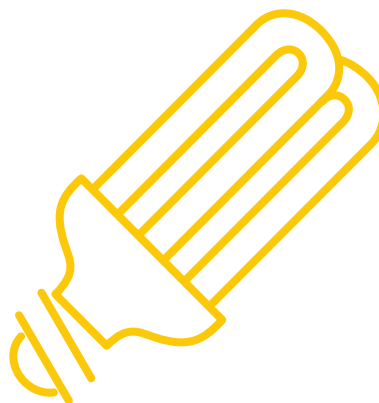


“ La riduzione dei consumi energetici è svolta su un territorio a vasta scala. ”

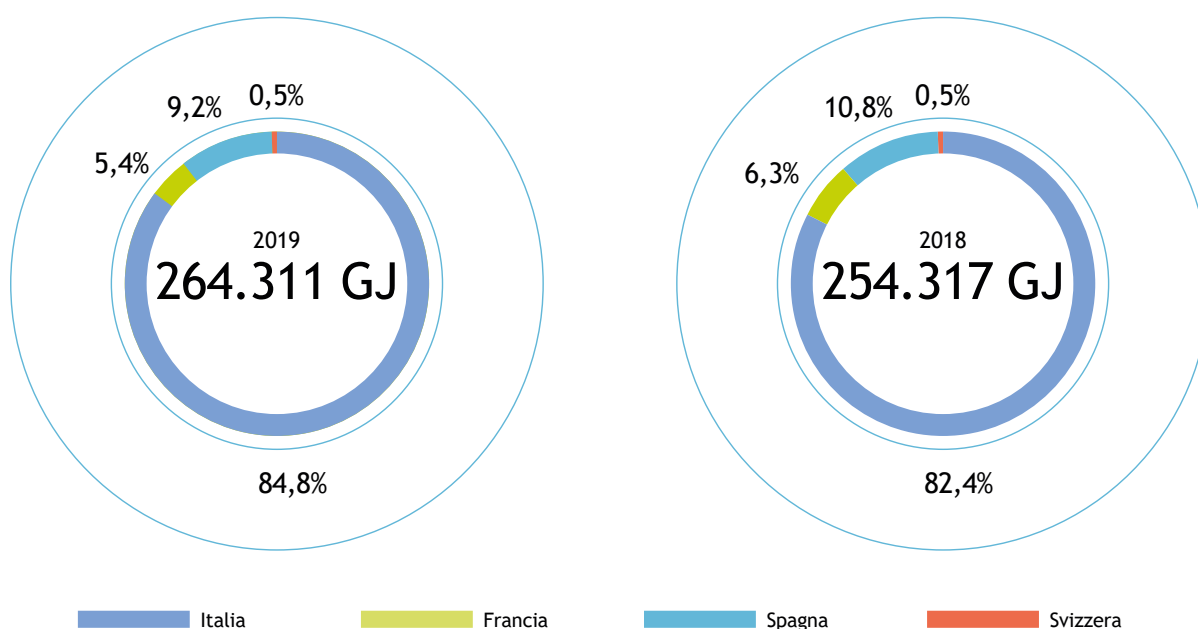
+3,9%
Consumi di energia
rispetto al 2018

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.

I consumi di energia del Gruppo nel 2019 registrano un totale di 264.311 GJ, in aumento del 3,9% rispetto all'anno precedente. Coerentemente con la distribuzione delle attività del Gruppo, l'84,8% dei consumi è da attribuire alle sedi italiane, seguite dalla Spagna (9,2%), dalla Francia (5,4%) e infine dalla Svizzera (0,5%).



Consumi energetici del Gruppo per paese



I consumi di energia elettrica



“ *Energia elettrica e riscaldamento in costante monitoraggio.* ”

14,9%
Consumo di energia elettrica acquistata e autoprodotta

Consumi di energia elettrica e riscaldamento del Gruppo

[GJ]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018
Energia elettrica		
Acquistata	39.198	39.049
Autoprodotta	159	158
di cui venduta/immessa in rete	14	19
Riscaldamento		
Acquistato	-	-

COMMENTO AL TREND

Il consumo di energia elettrica, 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 e l'alimentazione dei distributori automatici con quadri elettrici dedicati e di proprietà del Gruppo, è pari al 14,9% del consumo energetico totale.

Sulla base del progetto di installazione di pannelli fotovoltaici su parte delle sedi italiane, come citato nel capitolo precedente, il Gruppo si attende per il 2020 una riduzione dell'energia elettrica acquistata in rete.

I consumi energetici per combustibile



“ Più utilizzo e importanza di automezzi ecosostenibili.

” **93%**
Veicoli a gasolio del parco macchine IVS Group

Consumi energetici del Gruppo per tipologia di combustibile

[GJ]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018
Gasolio	206.587	198.674
Gas naturale ⁸	13.694	12.868
GPL	1.352	1.448
Benzina	3.335	2.139

Composizione del parco automezzi del Gruppo per tipologia di combustibile

	2019	2018
TOTALE [Nr. vetture]	2.750	2.454
Gasolio	93,6%	94,0%
Metano	2,6%	2,3%
GPL	1,4%	1,5%
Benzina	1,7%	1,4%
Elettriche	0,9%	0,8%

Al 31 dicembre 2019, la flotta del Gruppo IVS è composta da 2.750 veicoli di nuova generazione nella quasi totalità dei casi, registrando un aumento del 12,1% rispetto al 2018.

Il Gruppo ha scelto di ricorrere in maggior misura a

veicoli a gasolio, che rappresentano il (93,6%) degli automezzi, seguiti da auto a metano per il (2,6%) e a GPL (1,4%) e da veicoli a benzina (1,7%). Aumenta leggermente il dato rispetto all'acquisto di mezzi elettrici (0,9%).

8. Il consumo di gas naturale è utilizzato sia per la produzione di calore (riscaldamento e acqua calda sanitaria), sia per il rifornimento dei veicoli a metano.



COMMENTO AL TREND

Nel 2019, come per il 2018, i consumi energetici sono maggiormente attribuibili all'impiego di gasolio per autotrazione, con un'incidenza del 78,2% sul totale.

I consumi energetici residui del Gruppo, al netto dei consumi di energia elettrica, sono riconducibili al gas naturale (5,2%), al GPL (0,5%), alla benzina (1,3%).

Il gruppo non investe su veicoli elettrici a causa delle difficoltà oggettive che riscontra sulla capacità di mantenere la carica per lunghi tragitti, visti gli spostamenti su territori molto estesi.

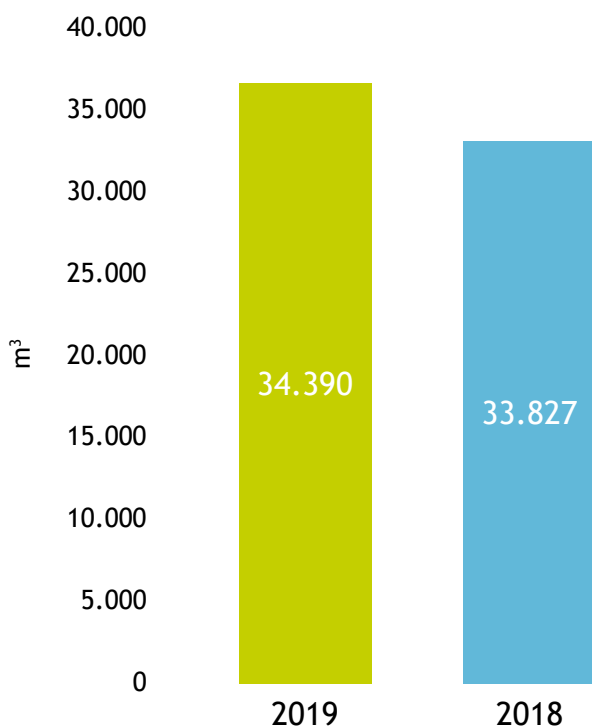
I consumi idrici e la gestione sostenibile dell'acqua



“*Riduciamo lo spreco d'acqua per una maggiore sostenibilità ambientale.*”

37
Mila m³ d'acqua consumati dal Gruppo nel 2019

Consumi idrici del Gruppo⁹



COMMENTO AL TREND

Nel corso del 2019, i consumi d'acqua sono stati pari a 34.390 m³, di cui 4.968 m³ sono riferibili a consumi prodotti in una parte del territorio Italiano considerato a stress idrico.

Il processo di monitoraggio dei dati sui consumi, ad oggi manuale per la maggior parte delle filiali, in base al progetto di efficientamento ci permetterà di verificare in tempo reale i consumi e le eventuali perdite degli impianti idrici garantendo così interventi puntuali per l'eliminazione dei problemi.

9. La principale fonte di approvvigionamento per i consumi idrici del Gruppo è l'acquedotto, da cui provengono 30.902 m³ di acqua. La restante parte è prelevata dal sottosuolo, per un ammontare pari a 3.488 m³.

Le emissioni di gas a effetto serra



“Emissioni di CO₂ coerenti con l'andamento dei consumi energetici.”



Le emissioni considerate dal Gruppo IVS sono suddivise in due categorie:

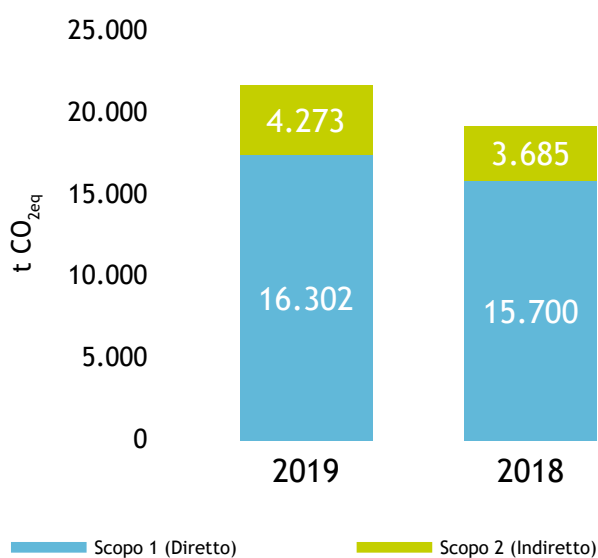
- **Emissioni dirette - Scopo 1** - Le emissioni dirette di gas serra provenienti da emissione da combustione in caldaie, veicoli, ecc. di proprietà del Gruppo;
- **Emissioni indirette - Scopo 2** - (location Based)
Lo Scopo 2 tiene conto delle emissioni di gas serra derivanti dalla generazione di energia 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.

Emissioni di gas a effetto serra per tipologia (Scopo 1 e Scopo 2) e paese¹⁰

	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019		Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018	
	Scopo 1 [t CO ₂ eq]	Scopo 2 [t CO ₂]	Scopo 1 [t CO ₂ eq]	Scopo 2 [t CO ₂]
Italia	13.596	4.101	12.698	3.470
Francia	949	19	1.079	22
Spagna	1.668	152	1.839	191
Svizzera	88	1	84	2
GRUPPO IVS	16.302	4.273	15.700	3.685



10. Le emissioni dello Scopo 2 sono espresse in tonnellate di CO₂, in quanto 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 (fattore di emissione per mix elettrico nazionale - fonte Terra).



COMMENTO AL TREND

Emissioni di CO₂ equivalente complessive del Gruppo sono state pari a 16.302 tonnellate di Scopo 1, in aumento del 3,8% rispetto al 2018 e di 3.750 tonnellate di Scopo 2, in aumento del 1,8%, coerentemente con l'andamento dei consumi energetici.

La produzione e il recupero dei rifiuti¹¹



“ Un costante impegno per lo smaltimento e il riciclo dei rifiuti. ”



Rifiuti prodotti dal Gruppo per tipologia e metodo di smaltimento

[t]	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018
Pericolosi	345	435
Riciclo	280	377
Smaltimento	65	58
Non pericolosi	2.824	2.607
Riciclo	2.306	2.219
Recupero	21	113
Discarica	26	-
Incenerimento	223	-
Stoccaggio	173	-
Altro*	75	275
TOTALE	3.169	3.042

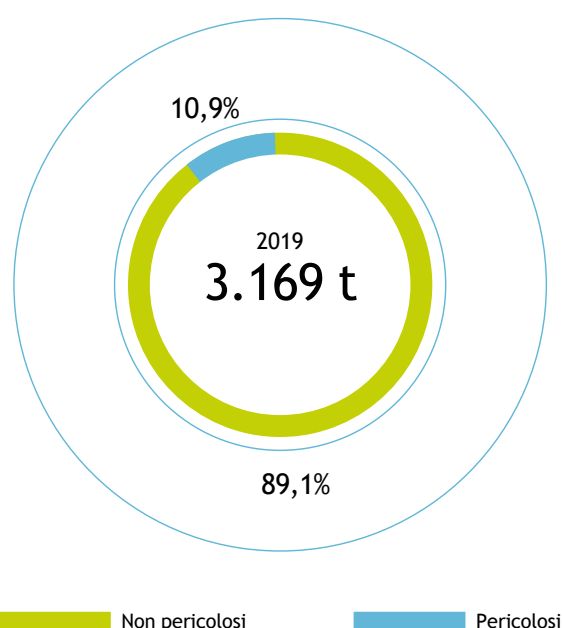


11. Per quanto riguarda tutte le società del Gruppo, i dati non comprendono i rifiuti smaltiti direttamente dalle società Comunali di competenza.

Tonnellate di rifiuti prodotti nel 2019

[t]	Discarica / incenerimento / stoccaggio / altro	Riciclati / recuperati
Non pericolosi		
Italia	172	1.946
Francia	254	64
Spagna	0	318
Svizzera	70	0

[t]	Smaltiti	Riciclati
Pericolosi		
Italia	65	276
Francia	0	0
Spagna	0	4
Svizzera	0	0



Il Gruppo produce rifiuti principalmente in relazione alle attività di gestione dei magazzini e degli uffici, per un totale di **3.169 tonnellate di rifiuti**, con un aumento del **4,2% rispetto al 2018**.

Il 10,9% dei rifiuti prodotti è classificato come pericoloso, mentre la quota restante corrisponde ai rifiuti non pericolosi (89,1%).

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

Output	% 2019	% 2018
Metalli ferrosi	72,66	74,6
Metalli non ferrosi	3,07	0,2
Plastiche	7,50	12,3
Componenti elettrici ed elettronici	8,66	1,2
Olio	0,20	-
Frazione di scarto	7,88	11,7
Gas Refrigerante	<0,1	<0,1

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

Output	% 2019	% 2018
Metalli ferrosi	72,59	65,0
Metalli non ferrosi	3,68	-
Plastiche	9,12	22,8
Componenti elettrici ed elettronici	9,62	2,6
Frazione di scarto	5,00	9,6

Percentuali di recupero delle apparecchiature fuori uso di IVS Group e IVS Italia S.p.A. con codici CER 16.02.11* e 16.02.14

DESTINAZIONE FINALE

% Riciclo e Recupero	88,95
% Smaltimento	11,05



COMMENTO AL TREND

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.

Fondi di caffè: energia alternativa



“*Recuperiamo i fondi di caffè per trasformarli in energia pulita.*”

+20%
Raccolta di fondi di caffè rispetto al 2018

Tra le materie prime riutilizzabili, una menzione particolare va 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.

Quest'anno, le filiali coinvolte sono 6 e la raccolta per IVS Italia S.p.A. è stata di circa 98 tonnellate di fondi di caffè (circa +20%). Ciò che viene raccolto viene consegnato, ad un valore simbolico, ad una società specializzata, per poi essere inserito nel ciclo di alimentazione di impianti a biogas.

L'ammontare dell'energia prodotta equivale al consumo medio annuo di 23 famiglie (considerando un nucleo familiare di 4 persone)¹².



Area di scarico presso l'impianto

Obiettivi raggiunti

	Misura	2019	2018	2017
Fondi caffè utilizzati	t	98	82	74
Energia elettrica prodotta	kWhe	60.760	50.840	45.880
Energia termica prodotta	kWht	78.400	65.600	59.200
CO ² non emessa	kg	44.418	37.166	33.540
TEP risparmiati	TEP	11.362	9.507	8.580



Impianto di produzione del biogas

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.

Supporto alla riforestazione¹³



“ **Piantiamo alberi per combattere la desertificazione.**

” **2000**
Alberi piantati grazie al progetto ReforestAction

Reforest Action, impresa sociale fondata nel 2010 da Stéphane Hallaire in Francia, con l'obiettivo di combattere la deforestazione nel mondo, certifica il nostro impegno sul progetto di riforestazione, con la

piantumazione di 2.000 alberi nelle Ande peruviane tropicali, nella regione di Piura, volto a combattere la desertificazione e a sostenere le comunità locali.



Per ciascun albero
Kg. 150 CO₂ assorbita
3 Rifugi per animali creati
4 mesi di ossigeno prodotti
1 ora di lavoro prodotta

13. I dati inseriti sono riferiti a ciascun albero e sono stati forniti dall'Associazione Reforest Action.

“ Una vernice all'acqua bicomponente, per una maggiore sicurezza e salute del lavoratore. ”

+30mila
Apparecchiature revisionate nel 2019

Apparecchiature revisionate per tipologia e centri di revisione nel 2019

N°	Seriate	Pomezia	Modugno
Distributore Automatico	7.298	5.742	1.108
Gruppo Frigo	4.474	585	478
Sistema di pagamento	5.644	4933	0

In tutti i Centri di Revisione, per le attività di rigenerazione della carrozzeria D.A., si è passati alle 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.





“Impegno nella diffusione di una cultura alimentare improntata sui principi della sostenibilità.”



+98,4%

Accessori biodegradabili e compostabili rispetto al 2018

- Incremento di prodotti a marchio BIO, n.314.404 pezzi in più.

+43,5%

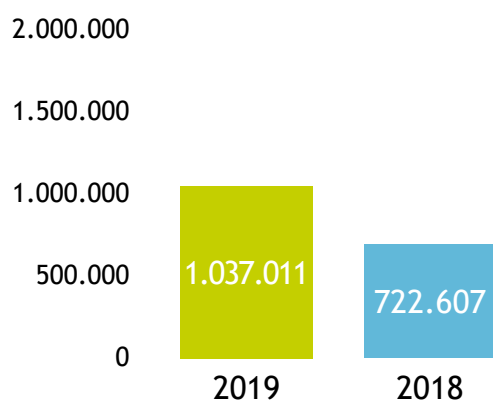
rispetto al 2018.

- Decremento di caffè Bio, Kg.787 in meno, (- 47% rispetto al 2018);

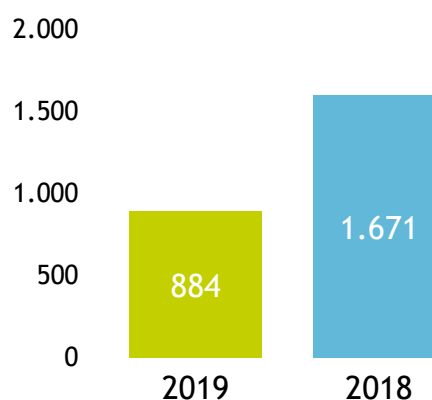
-47%

rispetto al 2018.

Prodotti BIO venduti per anno



Caffè BIO acquistato per anno (kg)



14. Si segnala che i dati quantitativi che fanno riferimento ai prodotti del Gruppo IVS riportati in questo paragrafo fanno riferimento alle seguenti società: IVS Italia S.p.A., SDA-DDS S.p.A., Eurovending S.r.l., IVS Sicilia S.p.A., AUTO-BAR S.r.l., Wefor.

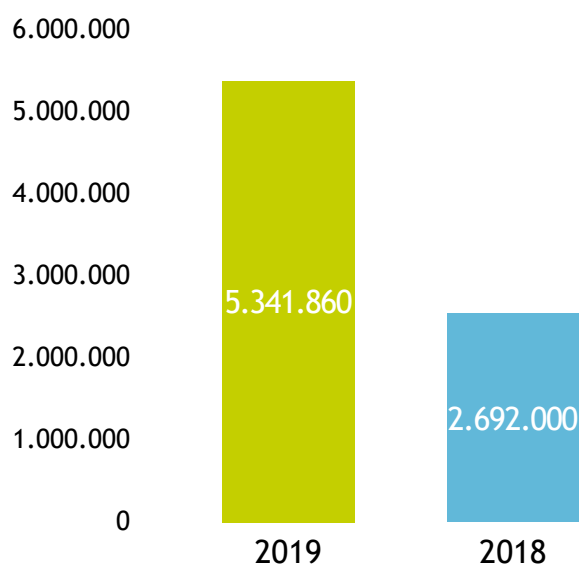
Lo Studio di settore di CONFIDA (Associazione Nazionale del settore) conferma il trend.¹⁵



- Incremento di accessori biodegradabili e compostabili, n.2.649.860 pezzi in più

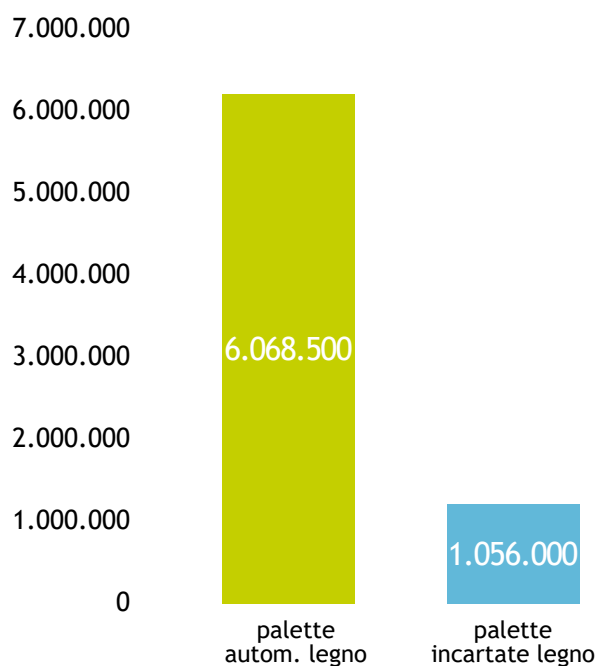
+98,4%
rispetto al 2018.

Bicchieri in PLA per anno

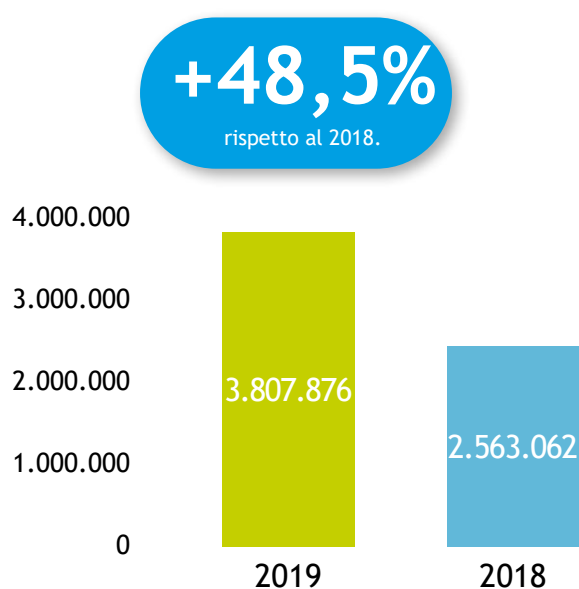


15. Lo Studio di settore analizza i dati relativi al 2018.

- Palette in legno per il settore tradizionale e per Office coffee un numero complessivo di n.7.124.500 pezzi (2019)



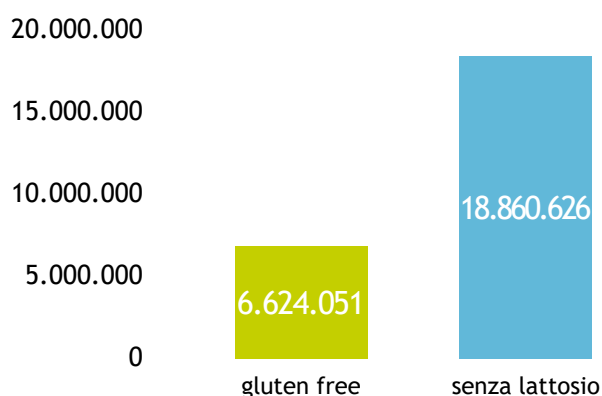
- Incremento del numero di bevande a ridotto/zero contenuto di zuccheri, n.1.244.814 pezzi in più



Lo Studio di settore di CONFIDA (Associazione Nazionale del settore) conferma il trend.¹⁶



• Numero di prodotti gluten free e senza lattosio venduti



16. Lo Studio di settore analizza i dati relativi al 2018.

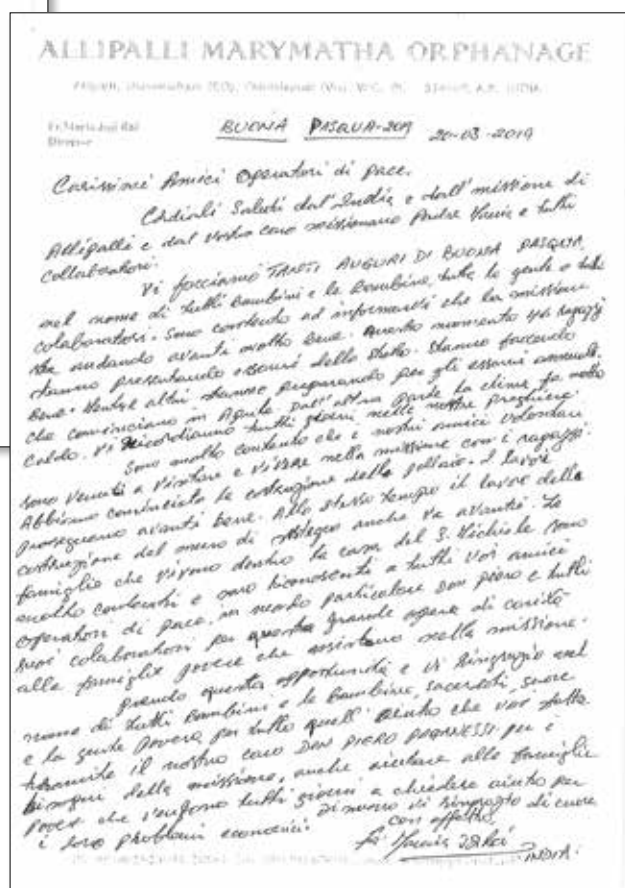
“ Vicino a chi ha bisogno, con un impegno sociale.

” **4**
Le iniziative adottate dal Gruppo in aiuto di chi ha bisogno

Adozione a distanza

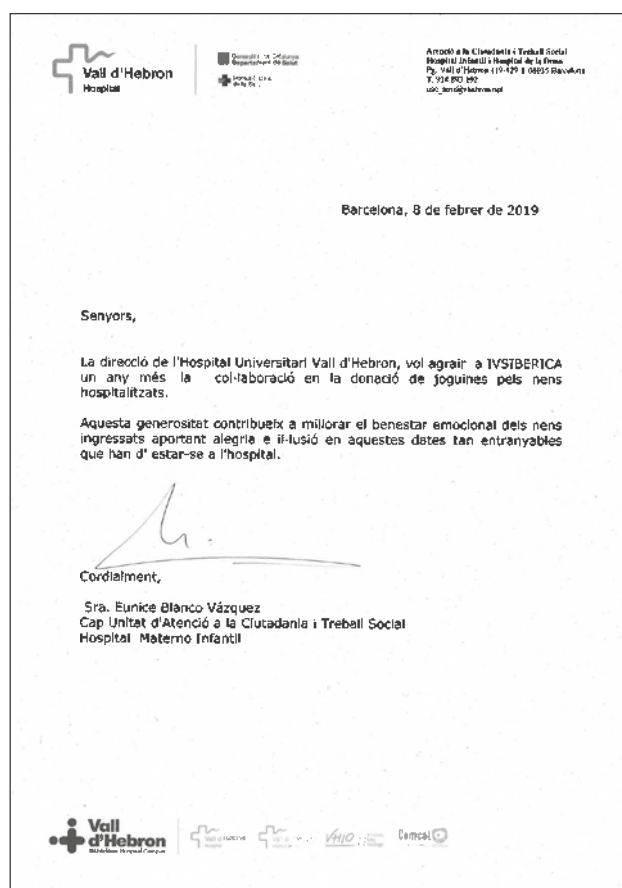
Creare un cambiamento sostenibile nel tempo che può spezzare il ciclo della povertà anche per le generazioni future, condividendo questi principi con

l'Associazione Allipalli di Seriate (Bg), Associazione Operatori di Pace che dal 1992 opera in India, precisamente nello stato dell'Andra Pradesh.



Vicini ai più sfortunati

In Spagna per i bambini meno fortunati doniamo, nel periodo Natalizio, giocattoli all'Hospital Vall d'Hebron (malattie oncologiche).

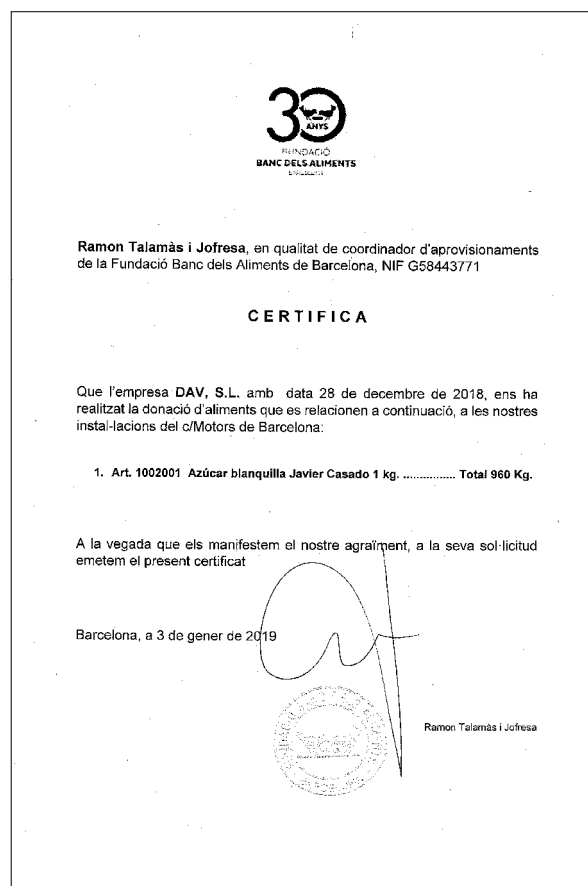




Banco Alimentare

In Spagna siamo partner del “Banc dels Aliments” donando annualmente prodotti alimentari che la

fondazione distribuisce poi ad associazioni durante tutto l’anno. Nel 2019 abbiamo consegnato merce per 960 kg.



Valore ai bisogni sociali del territorio

Per fare ciò, diamo lavoro alla Cooperativa Impegno Sociale di Almè (BG) che produce per noi i gadget aziendali.



La Responsabilità verso le Persone



“ *Attenzione continua alla gestione e allo sviluppo di un dialogo con il mondo sindacale.* ”

4

Diversi livelli in cui sono mantenute le relazioni industriali

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 le 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 in particolare per tematiche attinenti gli aspetti etico Sociali.

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 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.

Il Gruppo IVS e la responsabilità verso le persone



“Le risorse umane: un fattore fondamentale e irrinunciabile per lo sviluppo del Gruppo.”

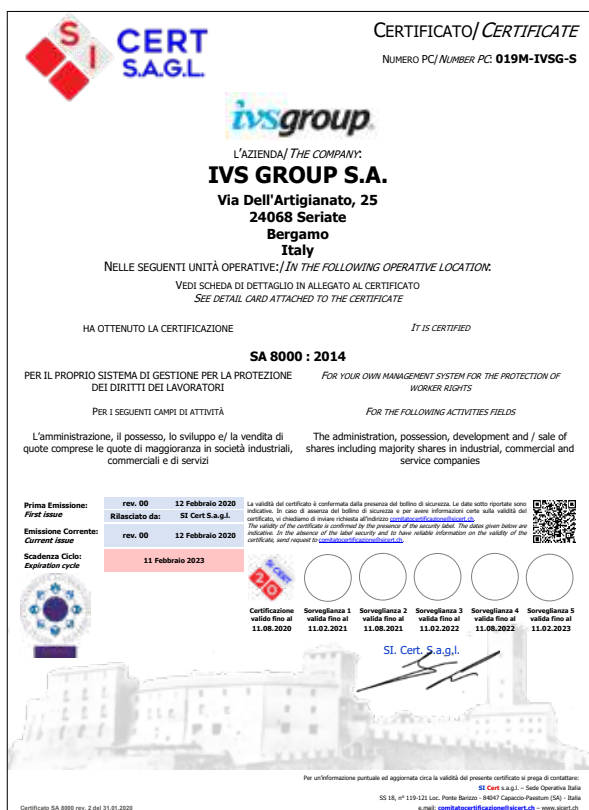


L'importanza per il Gruppo delle proprie persone è testimoniata in maniera esplicita all'interno del Codice Etico del Gruppo stesso e nella politica Etica-Sociale rispetto alla certificazione volontaria ottenuta SA8000.

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.

In particolare l'organizzazione condivide i principi cardine della responsabilità sociale:

1. non utilizzare o sostenere l'utilizzo di lavoro infantile;
2. non favorire né sostenere il “lavoro forzato e obbligato”;
3. garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre;
4. rispettare il diritto dei lavoratori ad aderire alle Organizzazioni Sindacali;
5. non effettuare alcun tipo di discriminazione;
6. non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari, quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali;
7. adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi nazionali e locali;
8. retribuire i dipendenti rispettando il contratto collettivo nazionale di lavoro.



Questi documenti affermano, 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

“ **Attenzione continua alla gestione e allo sviluppo di un dialogo con il mondo sindacale.** ”

2

I soli casi di malattia professionale nel 2019

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.

Ci impegniamo a fornire un ambiente sano e sicuro per tutti i nostri dipendenti, clienti, fornitori e visitatori. Comprendiamo che il successo della cultura della salute e della sicurezza può essere raggiunto solo osservando pratiche e procedure di lavoro sicure. Queste sono il risultato di efficaci valutazioni dei rischi, una buona formazione e un miglioramento continuo.

Le pratiche di lavoro e le procedure relative alla

salute e alla sicurezza sono attualmente gestite a livello nazionale. Ove necessario, implementiamo procedure e tecnologie nuove per garantire la sicurezza dei nostri dipendenti.

A livello di Gruppo, pianifichiamo standard di sicurezza e processi di monitoraggio.

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. Lo sforzo è avvicinarsi a ridurre a zero il numero di incidenti sul posto di lavoro.



Numero di infortuni per genere e paese

	2019		2018	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
GRUPPO IVS				
Totale malattie professionali	2	-	-	-
Totale infortuni	129	8	131	7
di cui infortuni in itinere	6	2	5	2
di cui infortuni sul lavoro	123	6	126	5
di cui mortali	-	-	-	-
ITALIA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	90	5	67	3
di cui infortuni in itinere	4	1	1	1
di cui infortuni sul lavoro	86	4	66	2
di cui mortali	-	-	-	-
FRANCIA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	18	2	30	3
di cui infortuni in itinere	1	1	1	1
di cui infortuni sul lavoro	17	1	29	2
di cui mortali	-	-	-	-
SPAGNA				
Totale malattie professionali	-	-	-	-
Totale infortuni	20	1	33	1
di cui infortuni in itinere	-	-	2	-
di cui infortuni sul lavoro	20	1	31	1
di cui mortali	-	-	-	-
SVIZZERA				
Totale malattie professionali	2	-	-	-
Totale infortuni	1	-	1	-
di cui infortuni in itinere	1	-	1	-
di cui infortuni sul lavoro	-	-	-	-
di cui mortali	-	-	-	-

Indici infortunistici per genere e per paese¹⁷

	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
TASSO D'INFORTUNIO						
GRUPPO IVS	28,5	9,9	25,6	32,1	14,5	30,2
Italia	25,1	18,0	24,6	20,6	7,9	19,3
Francia	56,7	32,7	52,8	100,1	53,7	92,8
Spagna	34,2	2,1	19,9	68,0	22,0	64,1
Svizzera	23,6	0,0	19,7	21,4	0,0	20,1
TASSO DI MALATTIA PROFESSIONALE						
GRUPPO IVS	0,4	0	0,4	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	47,3	0	39,4	0,0	0,0	0,0
INDICE DI GRAVITÀ						
GRUPPO IVS	0,7	0,1	0,6	0,6	0,0	0,5
Italia	0,6	0,3	0,6	0,4	0,0	0,3
Francia	2,0	0,2	1,7	2,9	0,1	2,5
Spagna	0,9	0,0	0,5	0,8	0,0	0,7
Svizzera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TASSO DI ASSENTEISMO (%)						
GRUPPO IVS	3,9	4,1	3,9	2,2	1,8	2,2
Italia	3,5	4,0	3,6	2,1	1,9	2,1
Francia	4,7	2,3	4,3	6,8	2,3	6,1
Spagna	6,4	8,3	6,5	0,4	0,2	0,4
Svizzera	0,6	0,0	0,5	0,1	0,0	0,0

17. 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.



COMMENTO AL TREND

Nel corso del 2019 sono stati registrati un totale di 137 infortuni (nessuno con esito fatale), di cui 129 sul luogo di lavoro e 8 in itinere. Il numero di infortuni mostra una sostanziale stabilità nel numero degli infortuni nell'anno rispetto al 2018, grazie alle politiche adottate dalle aziende del Gruppo che hanno investito maggiormente nella formazione del personale in ambito sicurezza sul posto di lavoro, riscontrando inoltre solo 2 casi di malattia professionale. Il quadro infortunistico (in cui sono inclusi gli infortuni in itinere) che ne deriva viene riassunto nelle tabelle in precedenza esposte. Il tasso di assenteismo mostra una leggera crescita, passando da un valore di 2,2% a un valore di 3,9%.

“ Costante aumento delle assunzioni nel corso degli anni. ”

+3,2%
Dipendenti del Gruppo
rispetto al 2018

Al 31 dicembre 2019 l'organico complessivo del Gruppo IVS risulta composto da 3.075 dipendenti, facendo registrare una crescita del 10% rispetto al 2018.

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

di acquisizione avvenute nel corso del 2018.

Il 79,9% del personale del Gruppo IVS è impiegato in Italia, cuore operativo.

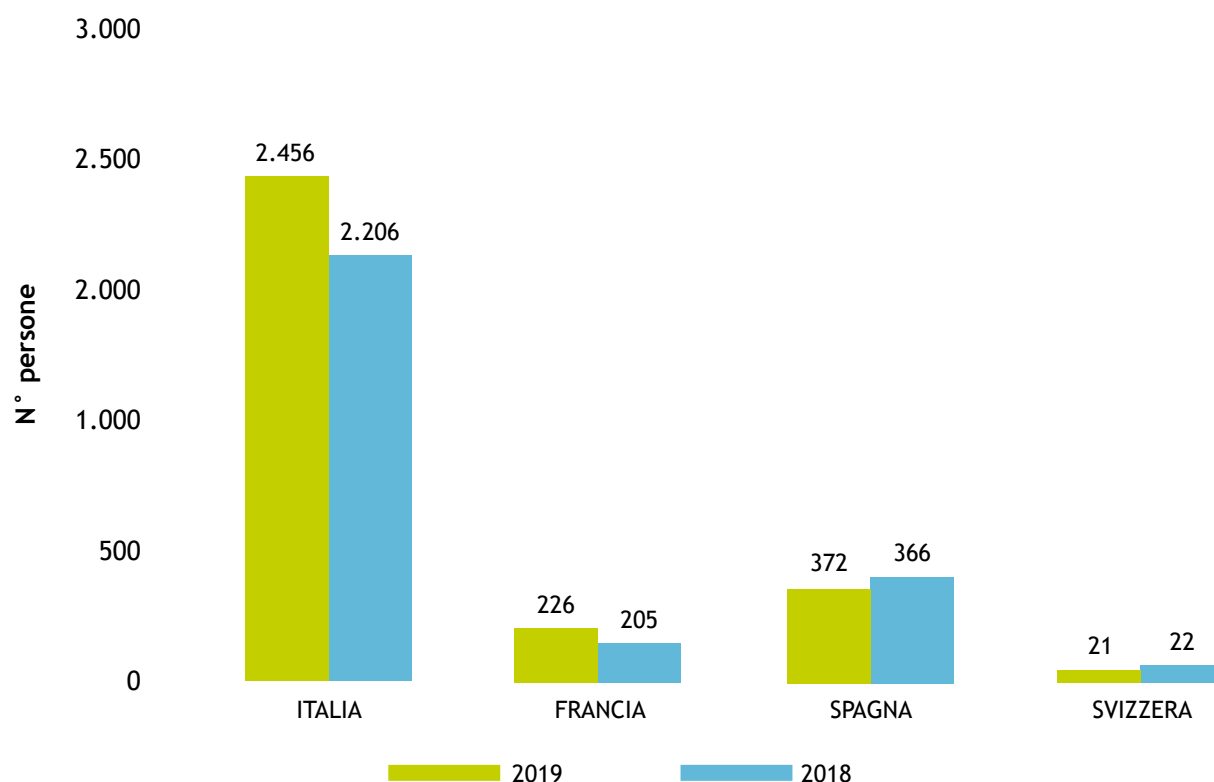
A seguire, il 12,1% dell'organico totale è localizzato in Spagna, il 7,3% in Francia e il restante 0,7% in Svizzera.

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per tipologia contrattuale e Paese

	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2018		
	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Totale	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Totale
Italia	144	2.312	2.456	187	2.019	2.206
Francia	9	217	226	5	200	205
Spagna	19	353	372	17	349	366
Svizzera	-	21	21	-	22	22
GRUPPO IVS	172	2.903	3.075	209	2.590	2.799



Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per Paese al 31 dicembre



Distribuzione del personale del Gruppo per genere e Paese

	Al 31 dicembre 2019		Al 31 dicembre 2018	
	% Uomini	% Donne	% Uomini	% Donne
Italia	87,5	12,5	87,7	12,3
Francia	82,7	17,3	84,9	15,1
Spagna	90,9	9,1	90,2	9,8
Svizzera	81,0	19,0	86,4	13,6
GRUPPO IVS	87,5	12,5	87,8	12,2

Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per tipologia contrattuale e genere

	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato (94,4%) nel 2019	2.542	361	2.903	2.276	314	2.590
Tempo determinato (5,6%) nel 2019	149	23	172	181	28	209
TOTALE	2.691	384	3.075	2.457	342	2.799

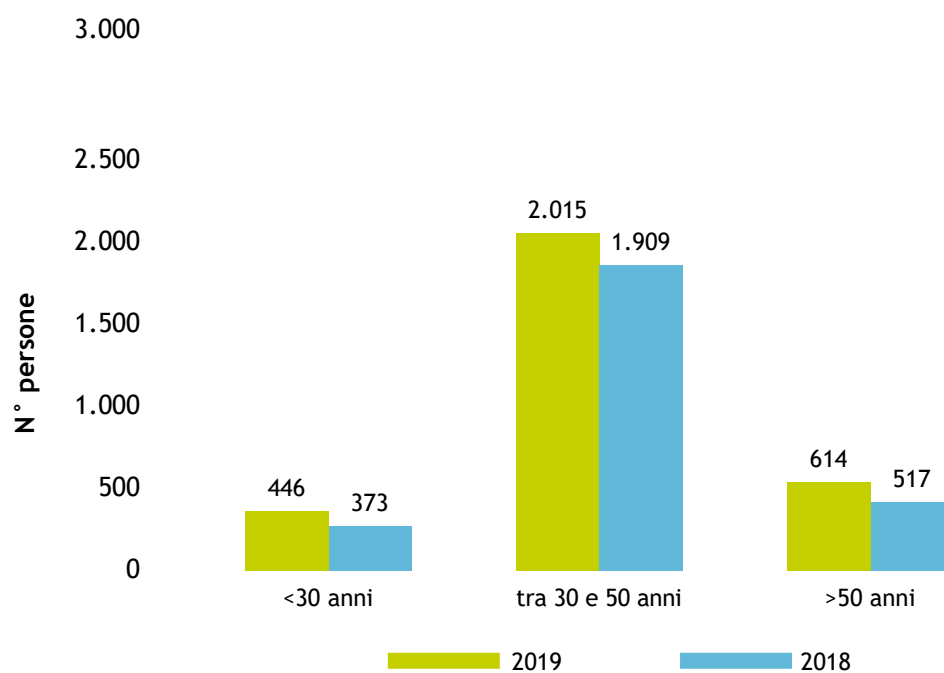
Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per categoria professionale e genere

	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2018		
	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne
Dirigenti	4	100,0	0,0	3	100,0	0,0
Quadri	48	87,5	12,5	43	90,7	9,3
Impiegati	789	58,4	41,6	673	55,9	44,1
Operai	2.234	97,8	2,2	2.080	98,0	2,0
di cui Cat. protetta	147	81,6	18,4	139	77,7	22,3
TOTALE	3.075	87,5	12,5	2.799	87,8	12,2

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

	Al 31 dicembre 2019				Al 31 dicembre 2018			
	Nr	% <30 anni	% 30-50 anni	% >50 anni	Nr	% <30 anni	% 30-50 anni	% >50 anni
Dirigenti	4	0,0	50,0	50,0	3	-	66,7	33,3
Quadri	48	0	58,3	41,7	43	-	60,5	39,5
Impiegati	789	7,1	69,2	23,7	673	5,9	70,5	23,6
Operai	2.234	17,5	64,4	18,1	2.080	16,0	67,9	16,1
TOTALE	3.075	14,5	65,5	20,0	2.799	13,3	68,4	18,3

Distribuzione del personale del Gruppo per fascia d'età



Distribuzione dei dipendenti del Gruppo per tipologia contrattuale e genere

	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	2.658	251	2.909	2.427	232	2.659
Part-time	33	183	166	30	110	140
TOTALE	2.691	384	3.075	2.457	342	2.799

Percentuale dei collaboratori appartenenti a fasce protette per categoria professionale

	Al 31 dicembre 2019		Al 31 dicembre 2018	
	N°	% categoria protette	N°	% categoria protette
Dirigenti	4	-	3	-
Quadri	48	2,1	43	2,3
Impiegati	789	5,3	673	5,6
Operai	2.234	4,7	2.080	4,7
TOTALE	3.075	4,8	2.799	4,9

COMMENTO AL TREND

Per quanto concerne la scomposizione dell'organico del Gruppo per categorie professionali, i dirigenti rappresentano lo 0,1% del totale, i quadri l'1,6%, gli impiegati il 25,7%, gli operai il 72,7%. Del totale dei collaboratori, 147 sono dipendenti appartenenti a categorie protette (il 4,8%).

+ 12,5% dei dipendenti del Gruppo è donna.

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

2019	Turnover in entrata				Turnover in uscita			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso (%)	Uomini	Donne	Totale	Tasso (%)
GRUPPO IVS								
< 30 anni	144	9	153	34,3%	122	8	130	29,1%
30 - 50 anni	257	37	294	14,6%	206	15	221	11,0%
> 50 anni	53	17	70	11,4%	43	13	56	9,1%
TOTALE	454	63	517	16,8%	371	36	407	13,2%
Tasso (%)	16,9%	16,4%	16,8%		13,8%	9,4%	13,2%	
ITALIA								
< 30 anni	89	2	91	25,9%	81	7	88	25,1%
30 - 50 anni	185	30	215	13,1%	137	13	150	9,2%
> 50 anni	40	16	56	11,9%	32	8	40	8,5%
TOTALE	314	48	362	14,7%	250	28	278	11,3%
Tasso (%)	14,6%	15,6%	14,7%		11,6%	9,1%	11,3%	
FRANCIA								
< 30 anni	36	4	40	74,1%	28	-	28	51,9%
30 - 50 anni	33	5	38	30,9%	28	1	29	23,6%
> 50 anni	6	1	7	14,3%	6	1	7	14,3%
TOTALE	75	10	85	37,6,1%	62	2	64	28,3%
Tasso (%)	40,1%	25,6%	37,6%		32,2%	5,1%	28,3%	
SPAGNA								
< 30 anni	18	2	20	55,6%	13	1	14	38,9%
30 - 50 anni	39	2	41	16,6%	38	1	39	15,8%
> 50 anni	7	-	7	7,9%	5	4	9	10,1%
TOTALE	64	4	68	18,3%	56	6	62	16,7%
Tasso (%)	18,9%	11,8%	18,3%		16,6%	17,6%	16,7%	
SVIZZERA								
< 30 anni	1	1	2	40,0%	-	-	-	0,0%
30 - 50 anni	-	-	-	0,0%	3	-	3	33,3%
> 50 anni	-	-	-	0,0%	-	-	-	0,0%
TOTALE	1	1	2	9,5%	3	-	3	14,3%
Tasso (%)	5,9%	25,0%	9,5%		17,6%	0,0%	14,3%	

COMMENTO AL TREND

Nel 2019 si sono registrate un totale di 517 nuove assunzioni, mentre le cessazioni ammontano a un totale di 407. Il tasso di turnover in entrata¹⁸ del Gruppo IVS è stato pari al 16,8%, in diminuzione di 1,5 punti percentuali rispetto al 2018. La quota di assunzioni più cospicua è quella relativa ai dipendenti con età inferiore ai 30 anni, che ammonta al 34,3%. Nello specifico la maggior parte di queste assunzioni riguarda individui di genere maschile.

La Francia rappresenta il paese con il tasso di turnover in entrata più elevato (37,6%) seguita dalla Spagna (18,3%), l'Italia (14,7%) e infine la Svizzera (9,5%).

Il tasso di turnover in uscita¹⁹ del Gruppo IVS è stato pari al 16,9%, in aumento di 1,9 punti percentuali rispetto al 2018, ma comunque più basso rispetto a quello in entrata. In particolare, il tasso di turnover in Italia è stato pari all'11,3%, in Francia al 28,3%, in Spagna al 16,7% e in Svizzera al 14,3%.



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

19. Il tasso di turnover in entrata viene calcolato dividendo il numero delle assunzioni registrate nel corso del 2019 per il numero totale dei lavoratori per genere ed età al 31.12.2019

“Assicuriamo pari opportunità a tutti i dipendenti, così come citato nel Codice Etico.”



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.

**your
best
welfare**

**Il tuo Premio 2019
trasformato in**

WELFARE!

Se anche tu vuoi beneficiarne:
welion.welfare.it/ivsgroup o Ufficio Paghe

La qualità della vita aziendale e il progetto Workplace Health Promoting



“ Non solo prevenzione per infortuni e malattie, ma anche impegno ad offrire ai lavoratori opportunità per migliorare la propria salute. ”

6

Tipologie di iniziative di promozione della salute

Il concetto di Promozione della Salute nei contesti occupazionali (**Workplace Health Promotion** o WHP) presuppone che un'azienda non solo attui tutte le misure per prevenire infortuni e malattie professionali ma si impegni anche ad offrire ai propri lavoratori opportunità per migliorare la propria salute, riducendo i fattori di rischio generali e in particolare quelli maggiormente

implicati nella genesi delle malattie croniche.

I luoghi di lavoro che promuovono la salute, ad esempio, incentivano e promuovono l'attività fisica, offrono opportunità per smettere di fumare, promuovono un'alimentazione sana, attuano misure per migliorare il benessere sul lavoro e oltre il lavoro.



La qualità della vita aziendale e il progetto Workplace Health Promoting

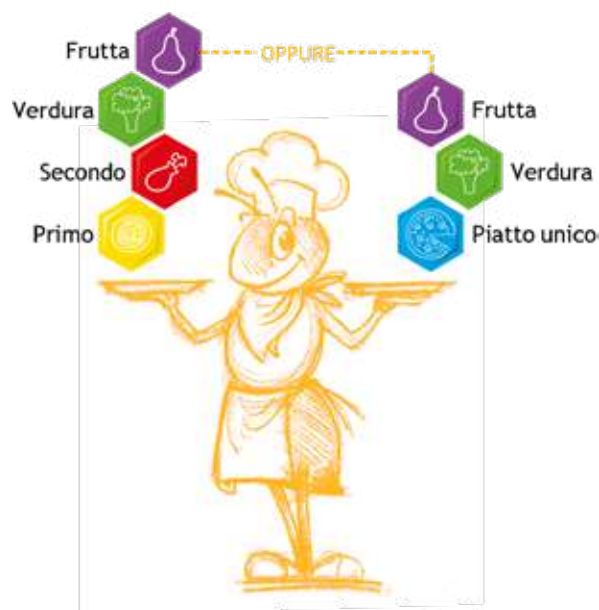


Promozione di un'Alimentazione Sana



Un'alimentazione sana e corretta per guadagnare e mantenere un buono stato di salute.

Veicolare i principi di una sana alimentazione in tutti i suoi aspetti, con programmi e obiettivi che coinvolgono non solo il singolo individuo, ma anche l'intera realtà aziendale in cui il singolo è inserito.



Contrasto al Fumo di Tabacco



Interventi attivi (formazione con i medici competenti) e passivi (utilizzo dei monitor aziendali per il passaggio di locandine) per mantenere alta l'attenzione sul tema e mettere i dipendenti nelle condizioni di rinunciare al fumo.



La qualità della vita aziendale e il progetto Workplace Health Promoting



Promozione dell'Attività Fisica



L'attività fisica per aumentare la sensazione di benessere, di autostima, di autonomia personale e di socializzazione.

Torneo Interaziendale - Pallavolo



Torneo Interaziendale - Calcio



Your Best Jogging



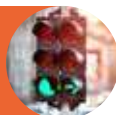
Trekking Aziendale 2019



La qualità della vita aziendale e il progetto Workplace Health Promoting



Promozione della Sicurezza Stradale e di una Mobilità Sostenibile



La promozione della mobilità sostenibile, segno di attenzione all'ambiente e al futuro.
La creazione di una cultura aziendale per

l'adozione quotidiana di buone abitudini per ridurre l'impatto sull'ambiente dei trasporti e sui pericoli negli spostamenti.



Contrasto all'Alcol e alle Dipendenze



Combattere l'abuso di alcol e di altre sostanze è di fondamentale importanza per rendere gli ambienti di lavoro luoghi più sani, sicuri e sereni. L'impegno

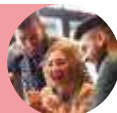
dell'azienda per aumentare la sensibilizzazione dei dipendenti e alla creazione di consapevolezza circa il tema degli abusi e delle dipendenze.



La qualità della vita aziendale e il progetto Workplace Health Promoting



Promozione del Benessere personale e sociale e della Condizione vita-lavoro



Una buona cultura del lavoro favorisce il benessere personale e sociale dei dipendenti, con ricadute positive sul clima interno e sulla produttività. Un corretto bilanciamento tra vita lavorativa e vita

personale favorisce la realizzazione personale sotto tutti i punti di vista, riducendo lo stress lavorativo e migliorando lo stato di benessere complessivo.

Accademia Carrara di Bergamo



“Quota 15.000” - Ingressi gratuiti per la pinacoteca



Gabriele Laterza e Stefano Bertoli, autori di progetti artistici, che hanno rappresentato davanti a dipendenti e familiari dell'azienda, presso le sedi

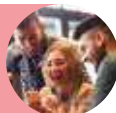
di Bergamo, di Vignate e di Roma, due spettacoli: “Uomini o No” e “Note jazz e testi letterari”



La qualità della vita aziendale e il progetto Workplace Health Promoting



Promozione del Benessere personale e sociale e della Condizione vita-lavoro



Continuare a rinnovarsi per il continuo miglioramento del welfare aziendale.



“Your best opinion” e la SA8000 Etica Sociale



	ANONIMA PER POSTA ORDINARIA: indirizzando la vostra comunicazione all'Ufficio Risorse Umane di IVS Italia S.p.A. via dell'Artigianato n.25 Seriate (Bg) – Cap 24168, inserendo come oggetto “SA8000 del Gruppo IVS”
	PER ISCRITTO: avete a Vostra disposizione, presso il banco della reception della vostra filiale dei moduli per i reclami che vanno indirizzati al Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale e al Responsabile HR che hanno il dovere di mantenere l'anonimato, se richiesto, del lavoratore da cui riceve la comunicazione
	E-MAIL: le comunicazioni e-mail devono essere inviate utilizzando l'indirizzo wistleblowing.gruppoivs@gmail.com all'attenzione del Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale e al Responsabile HR. Nell'oggetto della mail inserire “SA8000 del Gruppo IVS”
	COMUNICAZIONI VERBALI: nel caso di segnalazioni verbali (anche telefoniche), il Responsabile del Sistema della Responsabilità Sociale e il Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 hanno il dovere di mantenere l'anonimato, se richiesto, del lavoratore da cui riceve la comunicazione.
	SEGNALAZIONE DIRETTA ALL'ENTE DI CERTIFICAZIONE: la segnalazione può essere fatta direttamente all'ente che certifica IVS Group e le Società Controllate, per posta ordinaria, telefonicamente o per mail: SS 18 Tirrena Inferiore, 119/121, 84047 Capaccio (SA) Telefono: +39 0828 189 7857 Email: segnalazioni@sicert.net
	SEGNALAZIONE DIRETTA ALL'ENTE INTERNAZIONALE SAAS (Social Accountability International Service): per posta ordinaria, telefonicamente o per mail: 9 East 37th Street, 10th Floor - New York, NY 10016 - Stati Uniti d'America Telefono: +1- (212) -391-2106 Email: saas@saascrcertification.org

BORSA DI STUDIO

In ricordo del fondatore del Gruppo IVS, Cesare Cerea, è stato istituito un programma pluriennale (5 anni) finalizzato all'erogazione di borse di studio (25.000 Euro all'anno), con l'obiettivo di sostenere gli studi superiori dei figli dei dipendenti di società facenti parte del Gruppo IVS, di età compresa tra 18 e 24 anni.

L'evento è stato celebrato venerdì 25 ottobre 2019 e ha visto premiare giovani ragazzi promettenti, figli di persone abituate a distinguersi nel loro lavoro.



"I VISPI SORRISI", 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?"

2018/2019, 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.



La formazione del personale



“Ogni anno elaboriamo un Piano Formativo Annuale per la preparazione continua di ogni professionalità del Gruppo.”

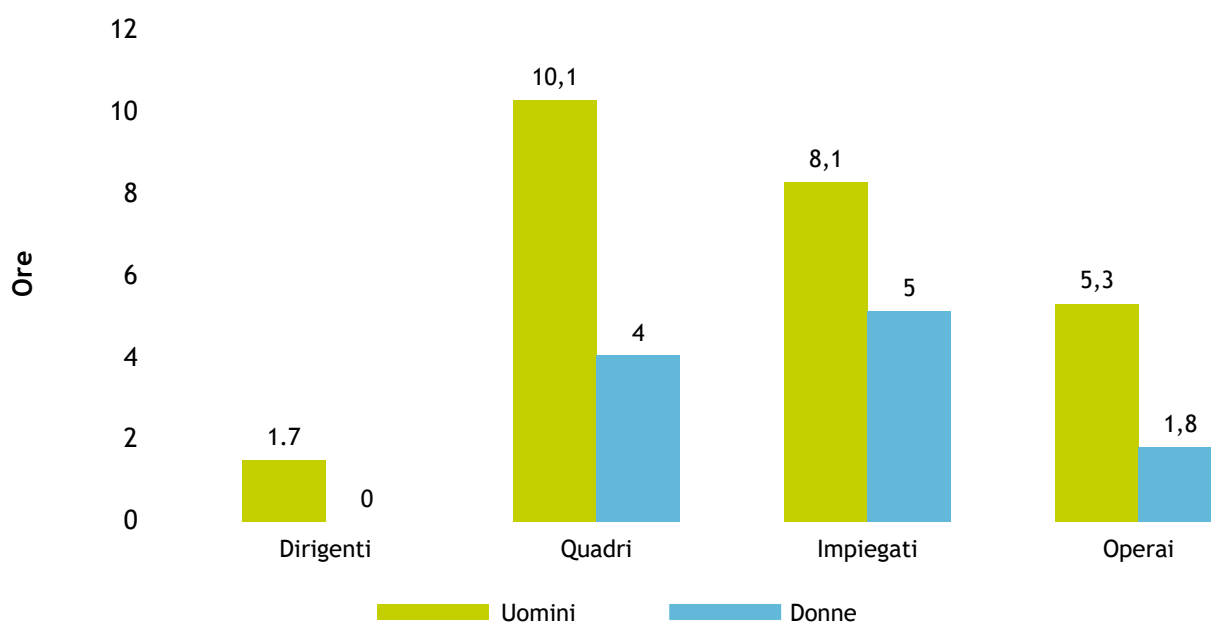
6,2
Ore medie di formazione
degli impiegati del Gruppo
nel 2019

Il Gruppo IVS dedica importanti investimenti alla formazione delle proprie risorse umane, con una preparazione continua che coinvolge tutte le professionalità del Gruppo.

A testimonianza di tale impegno, a livello di ufficio centrale delle Risorse umane ogni anno viene elaborato un **Piano Formativo Annuale**.



Ore medie di formazione del Gruppo per categoria professionale e genere nel 2019



	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1,7	0	1,7	1,7	0	1,7
Quadri	10,1	4,0	9,3	4,9	2	4,6
Impiegati	8,1	5,0	6,8	9,7	8,9	9,3
Operai	5,3	1,8	5,2	6,7	3,8	6,6
TOTALE	5,8	4,6	5,7	7,1	8,2	7,2



Numero di corsi tenuti per tipologia²⁰

	2019	2018
Sistema ambientale ed Energia	1	1
Procedure aziendali sistema integrato ISO	2	50
Merci/rifiuti pericolosi	0	2
Lingue straniere	3	0
Commerciale e Marketing	6	7
Privacy	13	1
Sicurezza c/o Clienti	35	0
Sicurezza sul posto di lavoro	327	369
Sicurezza alimentare	60	51
Aggiornamento tecnici	124	42
Team building S.Italia	16	0
SA8000-37001	14	0
Manager e preposti	14	0
Corsi legati all'attività lavorativa	261	106
GPG guardie giurate	1	0
Autenticazione monete-CNAC	1	0

COMMENTO AL TREND

Media di circa 5,8 ore pro-capite per la forza lavoro maschile e 4,6 ore pro-capite per la forza lavoro femminile, per una media complessiva di circa 5,7 ore pro-capite.

17.468 ore di formazione e 878 corsi formativi

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

Saint-Germain
Sartrouville
Tous les vendredis 7h30 - jusqu'en semaine 2 - partir
de 15h30. Trains simultanés entre Sartrouville et
Cergy le Haut. Bus de substitution entre ces 2
gares tous les vendredis et Apogee SNCF.

your best break .com

toute journée commence avec un café



your best break .com

**l'heure d'une pause?
Quand vous en avez
besoin!**

© 2014 Alcatel

your best break .com

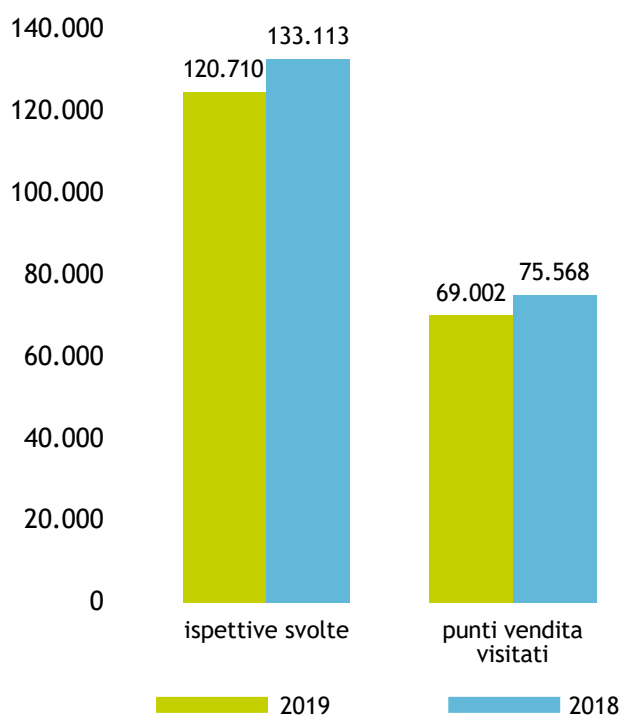
L'attenzione al Cliente



“ I nostri Customer Care, un costante impegno verso i Clienti. ”

+10%
Verifiche Ispettive sul territorio rispetto al 2018

Il Customer Care e la Customer satisfaction



COMMENTO AL TREND

2019²¹

+ 10,28% di Verifiche Ispettive sul territorio, +9,52% di punti vendita visitati, + 6,8% dei clienti visitati.

I risultati della Customer satisfaction confermano il dato del 2018 con un lieve decremento medio. Lazio e Sicilia le regioni in cui vi è stato un maggior numero di interviste effettuate. Il punteggio medio minore su una scala che va da 2 (scarso) a 10 (ottimo) si è registrato in Campania 6,7 e Piemonte 6,5 dunque comunque superiore alla sufficienza e con un lieve miglioramento (+0,01) nel primo caso ed un peggioramento (-0,2) nel secondo rispetto all'anno 2018.

21. I dati si riferiscono alle seguenti società: IVS Italia S.p.A., SDA-DDS S.p.A., Eurovending S.r.l. e IVS Sicilia S.p.A.

“Gestiamo le chiamate in entrata tramite operatori specializzati o risponditori automatici.”



Dati sul servizio di Call Center per anno²²

Tipologia	2019	2018	2017
Ricevute (Nr.)	1.008.000	917.191	873.104
Completate (Nr.)	958.429	858.414	822.527
Servite (Nr.)	759.492	674.362	691.169



COMMENTO AL TREND

A fronte di un numero maggiore di chiamate ricevute, la percentuale di telefonate completate è incrementata del 11,6% (2018-2019).

22. 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



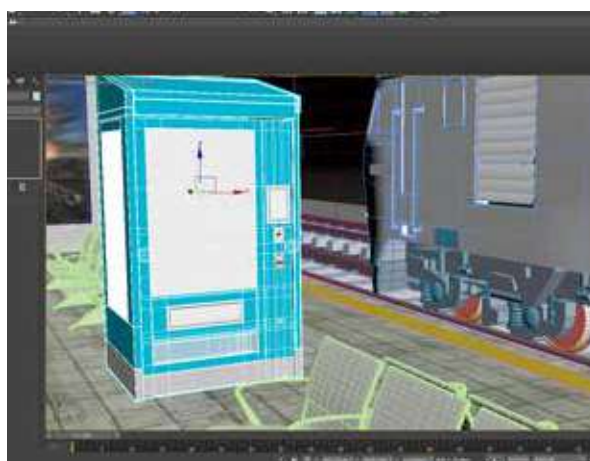
“ Realizziamo render e modelli 3D delle strutture, su misura sulle esigenze del Cliente. ”

500

Media dei progetti 3D realizzati nel 2019

Aree dedicate, distributori automatici personalizzati e nuove tecnologie TOUCH

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.

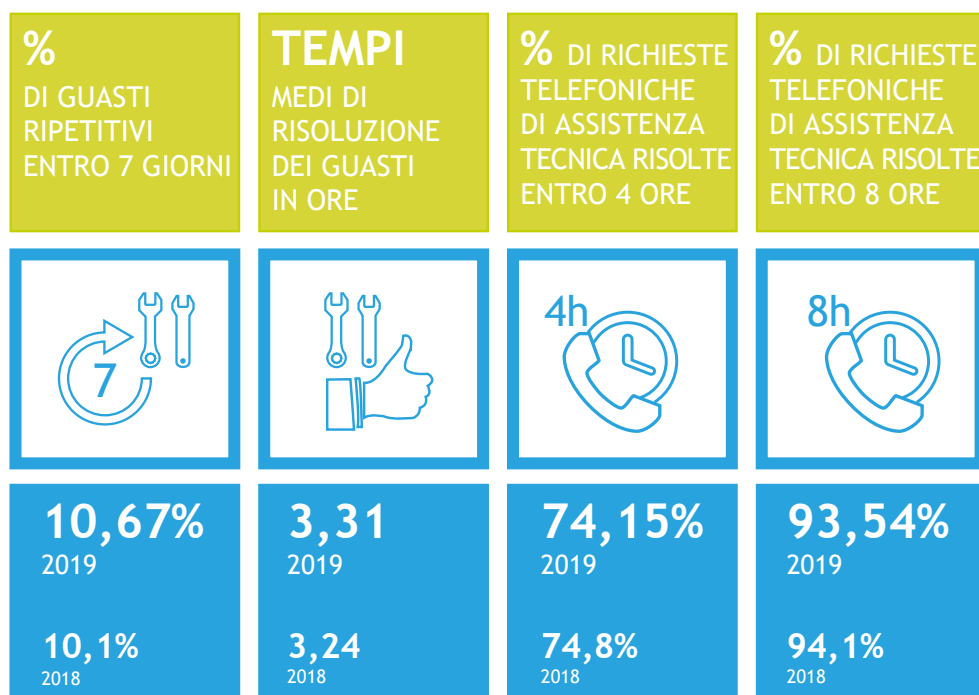


Assistenza tecnica e rifornimento dei distributori automatici



“ Rifornimento e assistenza tecnica in tempi ottimali. ”

3,31
Ore medie di risoluzione dei guasti nel 2019



Sale Regia di Assistenza tecnica e di Rifornimento dei Distributori Automatici



“ *Sale Regia studiate per rendere al meglio il servizio al Cliente.* ”

74%

Richieste telefoniche di assistenza tecnica risolte entro 4 ore

Le **Sale Regia TEC (Assistenza Tecnica Distributori Automatici)** dedicate alla gestione, al controllo e al monitoraggio delle principali attività di

assistenza e manutenzione dei distributori automatici.



Le **Sale Regia ARD (Addetti al Rifornimento Distributori Automatici)** per monitorare le performance di vendita di 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 per ridurre gli spostamenti.



L'Impegno per il territorio



“ Ci impegniamo costantemente allo sviluppo socio-economico delle comunità in cui operiamo grazie ad iniziative locali. ”

8

Attività del Gruppo atte alla promozione della qualità della vita

Le iniziative per il territorio

Il Gruppo IVS è impegnato a contribuire attivamente 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.



• 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. Il sostegno si è concretizzato anche attraverso il progetto #CorriAmoLaVita, the beneficial marathon.

• Associazione “Luce” per incentivare giovani e meno giovani al Teatro cercando di trasmettere emozioni rispetto a dei momenti storici che hanno lasciato un segno indelebile nella memoria di molti.

your best hope race

Milano Marathon 2019
7 Aprile 2019

Da tutta Italia i Runners IVS sostengono l'onlus The Bridge for Hope nel progetto #CorriAmoLaVita

Vuoi partecipare correndo anche tu?
All'iscrizione e ai materiali per partecipare alla gara pensiamo noi...
tu aiutaci con una donazione!

Vuoi partecipare con un semplice dono?
Accedi alla pagina
<https://www.retededono.it/it/progetti/the-bridge-for-hope/corriamo-la-vita-the-bridge-for-hope>
per dare il tuo contributo!

non spaventarti parteciperà in silenzio!

Per info: **Daniela Bandiera (Seriate)**

Logos: ivsitalia.com, www.retededono.it, www.thebridgeforhope.com, [WHP](http://www.wph.it)

your best break .com

LUCE
STORIA DI SOGNI E LANTERNE

IVS Italia è lieta di portare avanti il proprio impegno in ambito culturale sponsorizzando **LUCE**, uno spettacolo che vede Freud intrecciare un dialogo intorno al senso della vita e della morte in una Vienna da poco annessa al Reich tedesco.

Teatro del pettegolezzo
Componenti: Giovanni Ferrari, Andrea Garini, Filippo Baldi, Benedetta Biffi.

Domenica 13 Ottobre - ore 21:00
Cineteatro Gavazzeni - Seriate (BG)
Entrata: 10€
Confermare la presenza a Francesco Ferrari per riservare dei posti IVS

Logos: ivsitalia.com, www.retededono.it, [WHP](http://www.wph.it)

Le iniziative per il territorio



- “Bergamo Festival - Fare la Pace”. Distribuzione di **serigrafie** in esclusiva sul tema affrontato quest’anno dal festival, la “riconciliazione”.



IL PROGETTO

Bergamo Festival **FARE LA PACE** offre al pubblico elementi di comprensione delle molte intricate dinamiche della quotidiana convivenza. Il compito umano di fare la pace, di negoziare cioè un accettabile ordine civile, ha davanti a sé tornanti sempre nuovi e decisivi. Si tratta di questioni che nascono a volte lontane da noi, ma i cui effetti ritroviamo in modo molto concreto nei luoghi in cui viviamo.

Attraverso le parole di autorevoli testimoni e protagonisti di livello internazionale, cerchiamo di offrire utili criteri di comprensione della realtà. Per lenire le inquietudini e aumentare il senso critico. Ogni anno Bergamo Festival pubblica alcune delle lezioni magistrali tenute da ospiti speciali che costituiscono la collana delle pubblicazioni di Bergamo Festival.

Novità 2019, i “semi della pace”: delle confezioni con piccole quantità di semi di non ti scordar di me: un invito simbolico a diffondere i valori del Festival e a diventare coltivatori di pace e giustizia.

Il distributore di cultura è personalizzato con un'opera realizzata da Enrico Sironi, in arte “Hemo”.

IVS Italia S.p.A., che condivide le tematiche della manifestazione, partecipa all'iniziativa posizionando in centro città un distributore che anziché distribuire bevande e snack possa “distribuire cultura”, attraverso le pubblicazioni di Bergamo Festival.

Il ricavato della vendita dei libri e dei semi di Bergamo Festival sarà devoluto a sostegno di attività culturali.



- IVS Italia S.p.A. e l'Accademia G. Carrara di belle arti di Bergamo, insieme per la diffusione della cultura con D.A che distribuiscono opere realizzate dagli studenti dei corsi di disegno e fotografia dell'Accademia.



Le iniziative per il territorio



- **IVS ITALIA S.p.A. premium sponsor del festival di letteratura per l'infanzia e l'adolescenza "La Vallata dei Libri Bambini"**, un grande progetto culturale di valorizzazione e formazione del territorio, organizzato dall'omonima associazione.

- **"Istituto Scolastico Majorana di Seriate"** con delle Borse di Studio istituite con l'obiettivo di recuperare e valorizzare 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.

- **IVS Italia e l'Associazione "Pesciolino rosso"** per il sostegno dei giovani nella forma di divulgazione e sostegno di attività di sviluppo e crescita.



your best break .com

LASCIAMI VOLARE

3 febbraio 2019
ore 18:00

Oratorio di Pradalunga
Cineteatro Don Bosco
Via Valle 21

Pradalunga (BG)
Evento gratuito aperto a tutti

www.pesciolinorosso.org
info@pesciolinorosso.org

Papà Gianpietro racconterà la propria storia e quella di suo figlio Emanuele.

Una testimonianza di vita, per cercare di condividere l'idea che non solo possiamo sopravvivere al dolore, ma che le sofferenze e le difficoltà della vita ci possono rendere migliori, perché quello che oggi sembra farci cadere può essere quello che domani ci aiuterà a stare in piedi.

oltre 1.000 incontri in tutta Italia con oltre 300.000 genitori e studenti

ivs group

WHP REFUGIO

VENDING MADE RESPONSIBLE

Le iniziative per il territorio

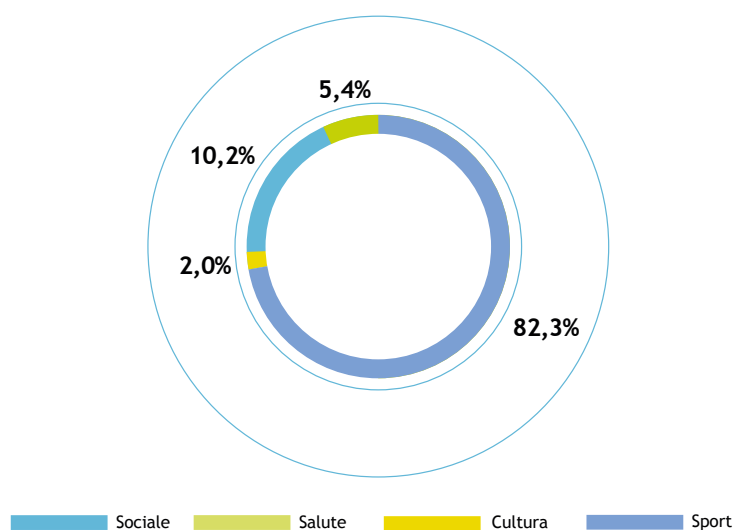


• Presso le società del Gruppo all'estero, si è contribuito a generare sostenibilità sul territorio attraverso varie iniziative, tra cui la più significativa:

• Produrre 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".



Liberalità e sponsorizzazioni per tipologia



COMMENTO AL TREND

Buona parte delle sponsorizzazioni e liberalità, in particolare in ambito sportivo, riflettono i principi che il Management ha voluto raccontare fino a qui e che rappresentano una spinta verso il Welfare e verso le Associazioni dilettantistiche che portano le nuove generazioni a riflettere per costruire un mondo migliore.

Analisi del perimetro e tabella 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	Coinvolgimento del Gruppo
	Gestione del rischio	Gruppo IVS	Diretto
	Etica ed integrità	Gruppo IVS Fornitori e partner Comunità produttrici	Diretto
Performance economica	Strategia di business	Gruppo IVS	Diretto
	Performance economico-finanziaria	Gruppo IVS	Business partnership
Performance ambientale	Impatto ambientale	Gruppo IVS Fornitori e partner	Diretto
	Gestione del ciclo di vita del prodotto	Gruppo IVS	Diretto
	Gestione dei rifiuti e dello spreco alimentare	Gruppo IVS Fornitori e partner	Diretto
Performance sociale	Politiche e pratiche di approvvigionamento	Gruppo IVS	Business partnership
	Sviluppo della comunità locale	Gruppo IVS	Diretto
	Educazione alimentare	Gruppo IVS Comunità produttrici	Diretto
	Attrazione e sviluppo dei talenti	Gruppo IVS	Business partnership
	Welfare e work-life balance	Gruppo IVS	Diretto
	Diversità e pari opportunità	Gruppo IVS	Diretto
	Relazioni industriali	Gruppo IVS Comunità produttrici	Contribuisce
	Salute e sicurezza dei dipendenti	Gruppo IVS ²³	Contribuisce
	Soddisfazione della clientela	Gruppo IVS	Business partnership
	Pubblicità e marketing responsabile	Gruppo IVS	Diretto
Performance di prodotto	Innovazione e design di prodotto	Gruppo IVS	Diretto
	Qualità e sicurezza del prodotto	Gruppo IVS	Diretto
	Logistica	Gruppo IVS	Diretto
	Tracciabilità alimentare	Gruppo IVS	Business partnership

23. 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 GRI²⁴

GENERAL STANDARD DISCLOSURE

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Profilo dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	Nota Metodologica (8); Il Gruppo IVS - La struttura del Gruppo (12-13); Governance e Gestione del Rischio - Il Modello 231/01 e Procedura Whistleblowing (19-20)
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e servizi	Il Gruppo IVS - I Servizi Offerti e il Business Model (11-12); L'attenzione al Cliente (83-87)
102-3	Sede principale	La sede operativa di IVS Group è in Italia a Seriate, in provincia di Bergamo.
102-4	Paesi di operatività	Il Gruppo IVS - I Servizi Offerti e il Business Model (11-12)
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Il Gruppo IVS - La struttura del Gruppo (12-13)
102-6	Mercati serviti	Il Gruppo IVS - I Servizi Offerti e il Business Model (11-12); I trend del settore del vending e la vocazione internazionale del Gruppo (14)
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Highlights (24-25); Il Gruppo IVS - I Servizi Offerti e il Business Model (11-12); Le nostre persone (68)
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	Nota Metodologica (8); Le nostre persone (64-68)
102-9	Catena di fornitura	Certificazioni volontarie (26)
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura	Nota Metodologica (8)
102-11	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	Nota Metodologica (8); Governance e gestione del rischio (15-20)
102-12	Iniziative esterne	Supporto alla riforestazione (48) IVS France S.A.S. collabora con l'Associazione Reforest Action, per sostenere progetti di riforestazione nelle Ande tropicali peruviane
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).

24. 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
Strategia		
102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	Lettera agli Stakeholder (6-7)
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Nota Metodologica (8); Il Gruppo IVS - La struttura del Gruppo (12-13); Governance e Gestione del Rischio (15); La responsabilità ambientale (35); La responsabilità verso le persone (58); La salute e la sicurezza dei dipendenti (60-63); La formazione del personale (81-83)
Etica e integrità		
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	Governance e gestione del rischio - La gestione etica del business: il Codice Etico (19); La Sostenibilità per il Gruppo IVS (28)
102-17	Meccanismi di suggerimenti e dubbi e dubbi riguardo l'etica	Governance e gestione del rischio (18-20)
Governance		
102-18	Struttura di governo	Il Gruppo IVS - La struttura del Gruppo (12-13); Governance e Gestione del Rischio (15)
102-25	Conflitti d'interesse	Governance e Gestione del Rischio - Anti-corruzione e conflitto di interesse (18)
Stakeholders engagement		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholders	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21)
102-41	Accordi collettivi di contrattazione	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 stakeholders	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23)
102-43	Approccio allo stakeholders engagement	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23)
102-44	Aspetti chiave e dubbi emersi	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23)

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Pratica di reporting		
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato o dell'organizzazione o documenti equivalenti.	Nota Metodologica (8)
102-46	Definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità e del perimetro dei topic	Nota Metodologica (8-9); Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro delle tematiche materiali del Gruppo (95); 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	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità - Matrice di materialità del Gruppo IVS (22)
102-48	Modifiche delle informazioni inserite nei Bilanci precedenti	Non sono state modificate informazioni inserite nei Bilanci precedenti
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Nota Metodologica (8)
102-50	Periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità	Nota Metodologica (8)
102-51	Data di pubblicazione del precedente Bilancio di Sostenibilità	Marzo 2019
102-52	Ciclo di rendicontazione	Nota Metodologica (8)
102-53	Contatti per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	Nota Metodologica (8)
102-54	Opzione di conformità con i GRI Standard	Nota Metodologica (8)
102-55	Indice dei contenuti GRI	Tabella degli indicatori GRI (94-100)
102-56	Attestazione esterna	Relazione della società di revisione (104-106)

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
GRI 200: ECONOMIC TOPICS		
Performance economica		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Governance e gestione del rischio - Il sistema di controllo interno e la gestione dei rischi di business (16)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Governance e gestione del rischio - Il sistema di controllo interno e la gestione dei rischi di business (16)
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Il Gruppo IVS (11)

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Anti-corruzione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Governance e gestione del rischio (17-20)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Governance e gestione del rischio (17-20)
205-3	Reati di corruzione confermati e azioni intraprese	Nel corso del 2019 non sono stati registrati episodi di corruzione confermati.
Comportamenti anti-competitivi		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Governance e gestione del rischio - Anticorruzione e conflitto di interesse (18); Codice Etico
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Governance e gestione del rischio - Anticorruzione e conflitto di interesse (18); Codice Etico
206-1	Azioni legali in risposta a comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche di monopolio	Nel corso del 2019 non sono state registrate azioni legali di significativo valore in risposta a comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche di monopolio. Il pagamento della sanzione inflitta dall'Associazione Antitrust italiana ad IVS Italia S.p.A. nel 2016 si è conclusa a marzo 2019. A settembre 2019 il Consiglio di Stato ha parzialmente confermato IVS Italia, costringendo l'autorità a ricalcolare la sanzione. IVS Italia ha presentato una richiesta di rimborso. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione "Eventi significativi" del Rapporto annuale 2019 di IVS Group S.A
GRI 300: ENVIRONMENTAL TOPICS		
Energia		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	La responsabilità ambientale - I consumi di energia elettrica (35-39)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	La responsabilità ambientale - I consumi di energia elettrica (35-39)
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	La responsabilità ambientale - I consumi di energia elettrica (36-39)

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Acqua		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	La Sostenibilità per il Gruppo IVS (28-29)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	La Sostenibilità per il Gruppo IVS (28-29)
303-1	Prelievo d'acqua per fonte	I consumi idrici e la gestione sostenibile dell'acqua (40)
Emissioni		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Gli sforzi di efficientamento del Gruppo (30); La Responsabilità Ambientale (35)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Gli sforzi di efficientamento del Gruppo (30); La Responsabilità Ambientale (35)
305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scopo 1)	Le emissioni di gas a effetto serra (41-42); 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 - 2019 - National Inventory Report (2018) per consumi di gas naturale, benzina, gasolio e GPL; - Department for Environment, Food and Rural Affairs, Annual Report and Accounts 2018-19 - 2019; - 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)	Le emissioni di gas a effetto serra (41-42); 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 2018 sono risultate essere pari a 4.995 t CO ₂ eq mentre 4.273 t CO ₂ eq nel 2019. 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 2018 (2017) per consumo di elettricità - metodo Location Based; - Association of Issuing Bodies (AIB), 2018 European Residual Mixes, V.1.1 (2018), per consumo di elettricità - metodo Market Based.

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Scarichi e rifiuti		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	La Sostenibilità per il Gruppo IVS (28-29); La Responsabilità ambientale (37)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	La Sostenibilità per il Gruppo IVS (28-29); La Responsabilità ambientale (37)
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	La produzione e il recupero dei rifiuti (42-46)
Compliance ambientale		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	La Responsabilità ambientale (35)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	La Responsabilità ambientale (35)
307-1	Non-compliance a leggi e regolamenti in materia ambientale	Nel corso del 2019 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	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	La responsabilità verso le persone (58); Le nostre persone (64); La qualità della vita aziendale e il progetto Workplace Health Promoting (72-78)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	La responsabilità verso le persone (58); Le nostre persone (64); La qualità della vita aziendale e il progetto Workplace Health Promoting (72-78)
401-1	Nuovi assunti e turnover del personale	Turnover (69)
Salute e sicurezza sul lavoro		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	La salute e la sicurezza dei dipendenti (60)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	La salute e la sicurezza dei dipendenti (60)
403-1	Rappresentanza dei lavoratori nei comitati formali congiunti per la salute e sicurezza dei lavoratori.	La salute e la sicurezza dei dipendenti (61-63)
403-2	Tipologie di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi e assenze e numero di decessi correlati al lavoro	La salute e la sicurezza dei dipendenti (62); L'indice di gravità del 2019 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	La salute e la sicurezza dei dipendenti (62)

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Formazione e istruzione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	La formazione del personale (81)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	La formazione del personale (81)
404-1	Ore medie di formazione per anno e per dipendente	La formazione del personale (81-83)
Diversità e pari opportunità		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Diversità e pari opportunità (71)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Diversità e pari opportunità (71)
405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	Governance e Gestione del Rischio (15); Diversità e pari opportunità (71)
Non discriminazione		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Governance e Gestione del rischio - La gestione etica del business: Il Codice Etico (17); Diversità e pari opportunità (71)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Governance e Gestione del rischio - La gestione etica del business: Il Codice Etico (17); Diversità e pari opportunità (71)
406-1	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Nel corso del 2019 non sono stati registrati episodi di discriminazione
Libertà di associazione e contrattazione collettiva		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	La Responsabilità verso le Persone (58)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	La Responsabilità verso le Persone (58)
407-1	Attività e principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	La Responsabilità verso le Persone (58)
Comunità locali		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	L'impegno per il territorio (88-91)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	L'impegno per il territorio (88-91)
413-1	Attività che coinvolgono la comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	L'impegno per il territorio (88-91)

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Valutazione dei fornitori in materia sociale		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Certificazioni volontarie (26)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Certificazioni volontarie (26)
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. In particolare, circa il 10% dei fornitori ha firmato la "Lettera ai fornitori", documento in cui viene richiesto di rispettare i principi sociali ed etici del Gruppo
Marketing ed etichettatura		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Marketing Responsabile (50-53)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Marketing Responsabile (50-53)
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Nel corso del 2019 non sono state registrate sanzioni di valore monetario o non monetario significative derivanti da non conformità rispetto alle normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi.
Compliance a leggi e regolamenti in ambito economico e sociale		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Governance e Gestione del Rischio (17-20)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Governance e Gestione del Rischio (17-20)
419-1	Non-compliance a leggi e regolamenti in ambito economico e sociale	Nel corso del 2019 non sono state registrate sanzioni di valore monetario o non monetario significative.

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Gestione del Rischio		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Governance e Gestione del Rischio (15-20)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Governance e Gestione del Rischio (15-20)
Soddisfazione della clientela		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Il Customer Care e la Customer satisfaction (83)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Il Customer Care e la Customer satisfaction (83)
Welfare e Work-life balance		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	La qualità della vita aziendale e il progetto Workplace Health Promoting (72-78)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	La qualità della vita aziendale e il progetto Workplace Health Promoting (72-78)
Innovazione e design di prodotto		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	I trend del settore del vending e la vocazione internazionale del Gruppo (14); La personalizzazione del servizio e del prodotto (85)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	I trend del settore del vending e la vocazione internazionale del Gruppo (14); La personalizzazione del servizio e del prodotto (85)
Logistica		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	I consumi energetici (36-39); L'attenzione al Cliente (86-87)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	I consumi energetici (36-39); L'attenzione al Cliente (86-87)

GRI	DESCRIZIONE	PAGINE/NOTE
Tracciabilità alimentare		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Il Gruppo IVS si è dotato di un Manuale di Autocontrollo dell'Igiene Aziendale, che disciplina interventi preventivi e programmati di manutenzione, pulizia e sanificazione dei distributori automatici. La stretta applicazione delle normative europee sulla tracciabilità alimentare (RE 178/2002) garantisce la totale trasparenza dei lotti. 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 riportato all'interno del documento (26)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	
Qualità e sicurezza del prodotto		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e loro perimetro	Mappatura degli stakeholder del Gruppo IVS e Analisi di materialità (21-23); Analisi del perimetro e tabella degli indicatori GRI (95)
103-2	Approccio gestionale e sue componenti	Certificazioni volontarie (26); La responsabilità verso le persone (58)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Certificazioni volontarie (26); La responsabilità verso le persone (58)

Relazione della società di revisione



Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità (Traduzione dal testo originale inglese)

Al Consiglio di Amministrazione
della IVS Group S.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Bilancio di Sostenibilità della IVS Group S.A. e sue controllate (di seguito anche “il Gruppo”) per l’esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della IVS Group S.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota Metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta 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 inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità, 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 su 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 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 di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. 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 anche “*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 di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di 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.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti 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;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “Il Gruppo IVS” del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2019;

- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con la Direzione ed il personale della IVS Group S.A. e della IVS Italia S.p.A. ed abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per i siti di Seriate (Bergamo) e di Pedrengo (Bergamo) della IVS Italia S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle

quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della IVS Group S.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità”, nonché sull’attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo IVS relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo “Nota Metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Altri aspetti

Il Bilancio di Sostenibilità per l’esercizio chiuso il 31 dicembre 2018, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stato sottoposto ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 19 marzo 2019, ha espresso su tale Bilancio una conclusione senza rilievi.

Bergamo, 24 marzo 2020

EY S.p.A.

Firmata da

Marco Malaguti

(Revisore Legale)

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:



Ufficio Marketing e grafica IVS Group S.A.

