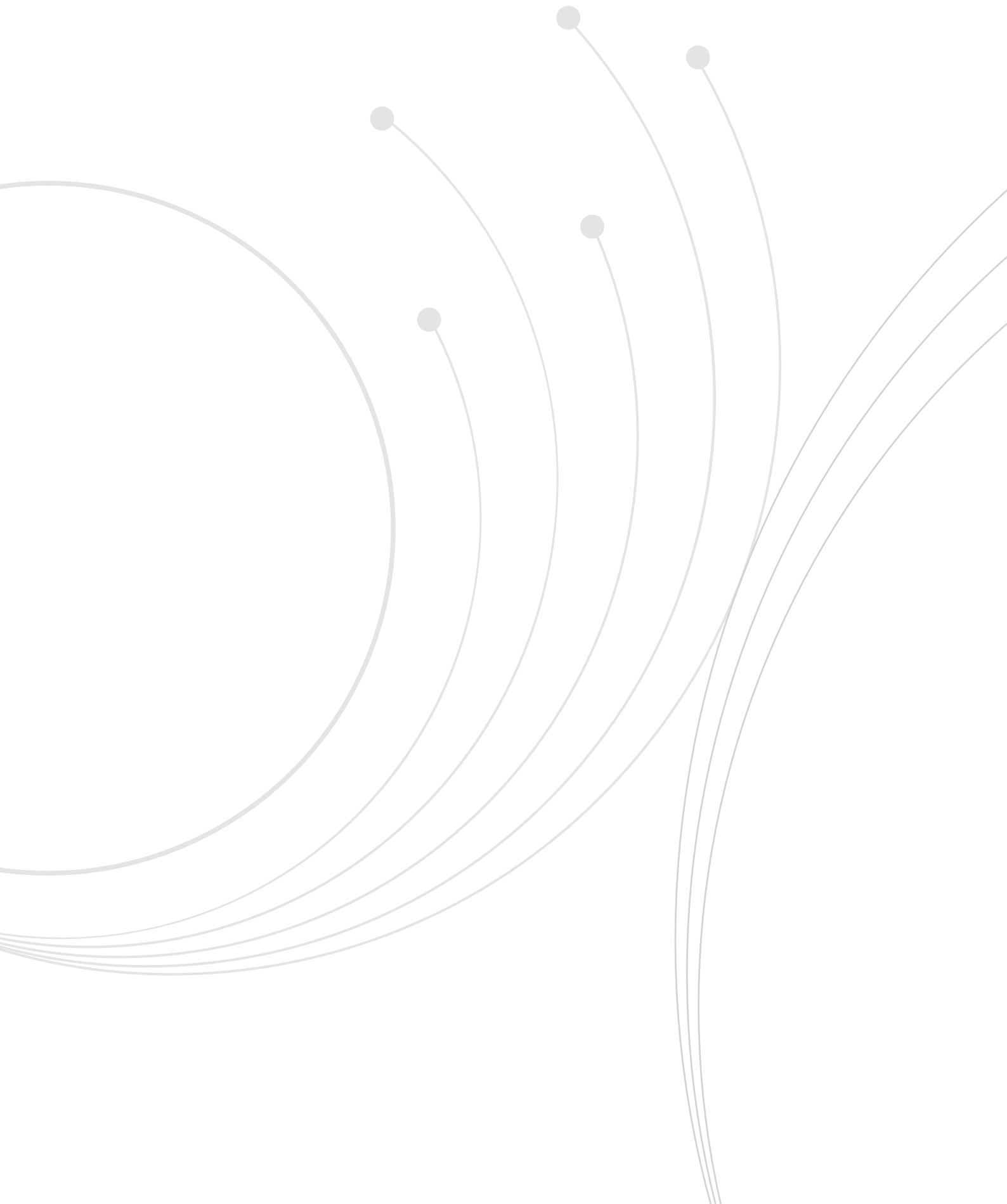


A decorative graphic consisting of several thin, curved lines in shades of grey and light blue, each ending in a small grey dot. The lines curve from the left side of the page towards the right, creating a sense of movement and flow.

**> Bilancio di
Sostenibilità
2023**

mooney





> Bilancio di Sostenibilità 2023



mooney

> Indice

> LETTERA AGLI STAKEHOLDERS	4
> NOTA METODOLOGICA	6
> HIGHLIGHTS 2023	8
> IDENTITÀ E PROFILO DEL GRUPPO	11
PROFILO DEL GRUPPO	12
LA NOSTRA STORIA	17
IL MERCATO DI RIFERIMENTO	18
IL MODELLO DI BUSINESS E I SERVIZI OFFERTI	24
LA GOVERNANCE E LE SOCIETÀ DEL GRUPPO	28
INTEGRITÀ, TRASPARENZA E TUTELA DEL CLIENTE	33
APPROCCIO ALLA FISCALITÀ	36
> STRATEGIA ESG	39
ANALISI DI MATERIALITÀ	40
LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ	44
> FINANCIAL INCLUSIVITY	51
INTRODUZIONE AL PILLAR	52
INCLUSIONE FINANZIARIA	52
PROSSIMITÀ E PRESENZA SUL TERRITORIO	54
SOSTEGNO AL TERZO SETTORE	57
TRANSIZIONE DIGITALE	58
MOBILITÀ SOSTENIBILE ED INTEGRATA	63



> CARING EMPLOYER	67
INTRODUZIONE AL PILLAR	68
DIVERSITÀ, EQUITÀ & INCLUSIONE	70
ETICA E COMPLIANCE	83
> ENVIRONMENTALLY CONSCIOUS	93
INTRODUZIONE AL PILLAR	94
ENERGIA ED EMISSIONI	95
RISORSE E SMALTIMENTO DEI MATERIALI	104
.....	
> INDICE DEI CONTENUTI GRI	112
> INDICE DEGLI INDICATORI CUSTOM	115
> RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	116
> CREDITS	118
.....	

Lettera agli stakeholders

Il terzo Bilancio di Sostenibilità redatto da Mooney è la rappresentazione di una ulteriore tappa all'interno di un importante percorso improntato all'innovazione continua e alla trasformazione nel segno dei principi ESG, attuato da un'azienda giovane ma dalle solide radici che in poco tempo si è affermata come leader del proprio mercato di riferimento.

Per Mooney la sostenibilità non è un accessorio dettato dalla moda del momento o un obbligo derivante da disposizioni di legge, ma un vero e proprio strumento di competitività che implica trasformazioni profonde all'interno dell'azienda.

Infatti, nel corso del 2023, in considerazione dei rilevanti cambiamenti intervenuti a livello organizzativo e di business, abbiamo intrapreso un percorso di aggiornamento del nostro Piano strategico ESG, allineato con il nuovo Piano industriale che, a partire dalle tre direttrici della sostenibilità - Financial Inclusivity, Caring Employer e Environmentally Conscious - vedrà Mooney impegnata nel prossimo triennio (2024-2026) nel perseguimento di azioni orientate soprattutto:

al rafforzamento dell'inclusività a più livelli, attraverso il coinvolgimento diretto della nostra rete di vendita fisica e interventi in ambito di accessibilità digitale. L'inclusione finanziaria è, infatti, parte fondamentale della nostra attività: fornire un accesso semplice e sicuro a servizi essenziali, come pagamenti, bonifici o ricariche, permette di facilitare la vita quotidiana dei cittadini, garantendo una effettiva continuità di servizio sia attraverso i canali fisici che quelli digitali. Abbiamo creato una rete familiare e snella, che grazie alla vicinanza ai cittadini, al rapporto diretto tra esercenti e clienti, all'ampia gamma di servizi offerti e alla presenza di operatori con una formazione specifica, è in grado di creare maggiori opportunità di educazione finanziaria. La facilità di comprensione e utilizzo rappresenta un requisito fondamentale soprattutto per i clienti non "bancarizzati" come i giovani, gli anziani e i "new Italians", che spesso condividono le stesse

esigenze. Questa particolare categoria di clienti cerca prodotti e servizi finanziari semplici, con un accesso diretto alle operazioni di natura bancaria. È proprio per soddisfare tali esigenze che la nostra Società si configura come una valida scelta per un ampio segmento della popolazione.

allo sviluppo dell'uguaglianza di genere attraverso la riduzione del gender gap, il rafforzamento della leadership femminile, la promozione di percorsi formativi ad hoc e attività tese alla certificazione dell'effettiva equità, parità di opportunità e non-discriminazione tra i dipendenti della nostra azienda;

alla riduzione dell'impronta ambientale prodotta da Mooney mediante interventi mirati alla valutazione/misurazione della sostenibilità della nostra value chain, con focus sugli esercenti partner e sul parco fornitori, come anche all'efficientamento delle pratiche di riciclo e alla digitalizzazione di processi e servizi;

Nel contesto delle iniziative attuate per aumentare il nostro impegno nell'ambito della sostenibilità, a inizio 2023, il nostro Gruppo ha, inoltre, istituito formalmente il Sustainability Committee, un comitato manageriale con lo scopo di migliorare l'organizzazione e il coordinamento delle attività in campo socio-ambientale e di implementare le strategie di Mooney in ambito ESG.

Dalle iniziative in favore del benessere dei dipendenti, ai progetti di formazione sui temi finanziari per i nostri 40 mila punti vendita, dal Generosity Network che ha messo gratuitamente disposizione di tante realtà del Terzo Settore la nostra piattaforma tecnologica, alle misure di digitalizzazione per ridurre il consumo di carta termica nei nostri punti vendita sono tante le misure grandi e piccole che Mooney ha attuato negli ultimi anni e sta continuando a progettare in base alle tre direttrici della sostenibilità individuate.

Le nostre macroaree di prodotto garantiscono una costante crescita dei ricavi, oltre a impatti positivi a livello ambientale - riduzione delle emissioni

inquinanti -, economico - redistribuzione dei ricavi verso la rete e supporto al Terzo Settore - e sociale - maggiore inclusione ed educazione finanziaria del largo pubblico.

Come Mooney stiamo contribuendo attivamente al processo di digitalizzazione del Paese e supportiamo la transizione verso una *cashless society*. E, allo stesso tempo, diamo la possibilità ai cittadini di accedere con più facilità ai contanti attraverso servizi di ritiro e versamento di denaro presso la nostra capillare rete di punti vendita. Un modello di business che genera valore e ci vede protagonisti nell'economia di prossimità.

Questo bilancio testimonia concretamente che Mooney crede nel dialogo costante con i propri stakeholder, siano essi pubblici o privati, interni o esterni, perché è convinta che ogni azienda sia innanzitutto un attore sociale e che la ricerca del profitto non debba mai confliggere con una crescita sostenibile e condivisa.

Stefania Gentile

Amministratore Delegato Mooney



› Nota metodologica

GRI 2-2

GRI 2-3

Il Gruppo Mooney (in breve “Mooney”, o anche “il Gruppo”, o anche “la Società”) ha redatto il suo terzo Bilancio di Sostenibilità (di seguito “Bilancio”), consapevole dell’importanza che tale documento riveste al fine di una comunicazione trasparente ed aggiornata dei risultati del proprio percorso verso uno sviluppo sostenibile e degli impatti generati dalla Società in ambito ESG (*Environmental, Social, Governance*).

Il presente documento fornisce una panoramica delle performance di sostenibilità del Gruppo, considerando sia i cambiamenti organizzativi, metodologici e di business intervenuti nel tempo, sia l’obiettivo di riflettere accuratamente le tendenze di medio termine, dando rilevanza ai risultati positivi raggiunti nel corso degli anni, come anche alle aree di miglioramento su cui il Gruppo si impegna ad intervenire.

Nello specifico, il Bilancio descrive l’impegno della Società nelle attività finalizzate al progresso sostenibile del business e dell’ambiente in cui essa opera, insieme alle sfide affrontate dal Gruppo - che includono l’evoluzione della nostra struttura societaria e dei mercati di riferimento.

Le azioni sociali e ambientali riportate all’interno del presente Bilancio fanno riferimento ai 9 temi materiali del Gruppo Mooney, risultato dell’analisi di *Impact Materiality* condotta nel 2023 secondo il modello stabilito dalle linee guida GRI 2021 (Global Reporting Initiative) grazie alla quale è stato possibile identificare e valutare gli impatti significativi prodotti dalla Società sul proprio contesto economico, sociale e ambientale a partire dall’analisi del contesto, degli stakeholder e delle principali relazioni commerciali. I temi materiali che guidano la narrazione del documento sono stati definiti in base alla capacità di riflettere e interpretare gli impatti identificati nell’analisi¹.

Il presente Bilancio comprende le attività condotte dalle tre Società Mooney Group S.p.A., Mooney S.p.A., Mooney Servizi S.p.A., nonché delle due aziende partecipate myCicero S.r.l. e Pluservice S.r.l. Nel caso di queste ultime, le cui informazioni qualitative non sono state consolidate all’interno del presente documento, sono state predisposte analisi di dettaglio in appositi paragrafi inseriti in chiusura di ogni sottocapitolo.

Rimangono escluse dall’attività di reporting le Società del Gruppo derivanti dall’atto di fusione per incorporazione - segnatamente Paytipper Network s.r.l., Flagpay s.r.l. e Cityposte Payment Digital s.r.l. - in considerazione del fatto che al 31.12.2023 suddetto processo non era ancora effettivo.

Eventuali eccezioni di perimetro sono adeguatamente esplicitate in nota alle informazioni rendicontate e riportate all’interno del capitolo “INDICE DEI CONTENUTI GRI”.

1. Maggiori dettagli sul processo sono disponibili nel paragrafo dedicato (ANALISI DI MATERIALITÀ, pag.40).

Il periodo di rendicontazione fa riferimento all'anno 2023 - dal 1° gennaio al 31 dicembre - coerentemente con quanto avviene per il bilancio finanziario del Gruppo. Ove disponibili sono stati rappresentati anche i trend relativi al biennio 2022-2023 al fine di permettere ai lettori di comprendere l'andamento delle performance di Mooney su un orizzonte temporale più esteso.

Il presente documento è stato redatto su base volontaria e in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards 2021" stabiliti dal GRI con opzione "with reference to", ed è stato sottoposto a limited assurance esterna.

Tutti gli indicatori quantitativi e qualitativi GRI utilizzati per descrivere gli impatti e i temi rendicontati sono riassunti nella sezione "INDICE DEI CONTENUTI GRI".

In aggiunta ai GRI Standard, abbiamo elaborato ulteriori indicatori *tailor made* per il nostro Gruppo al fine di assicurare una maggiore granularità/livello di approfondimento alle informazioni rendicontate. Tali indicatori sono riassunti nella sezione "INDICE DEGLI INDICATORI CUSTOM".

Per garantire un'accurata rappresentazione delle performance di sostenibilità e assicurare l'affidabilità dei dati, sono stati inclusi principalmente dati quantitativi misurabili, limitando, per quanto possibile, l'uso di stime.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato presentato dal nostro Amministratore Delegato al CdA (Consiglio di Amministrazione) del 12.09.2024 che lo ha approvato ed è liberamente consultabile sul sito web www.mooneygroup.it (Sezione Sostenibilità).

Per ulteriori informazioni relative al documento si prega di contattare l'indirizzo sostenibilita@mooney.it.



› Highlights



553

dipendenti

di cui quasi il 42% donne



2.633

ore di formazione

svolte dai dipendenti Mooney



-6%

materiali utilizzati

di cui il 5% di carta termica



-50%

gas naturale utilizzato

per il riscaldamento degli ambienti di lavoro rispetto al 2022



43%

donne
tra i membri del CdA



59%

Comuni italiani
coperti dai nostri servizi
ha meno di 5 mila abitanti



38%*

titolari
Punti Vendita donne
di cui il 13% under 35



Oltre **293** mln

transazioni
di cui 30% cashless

*Il dato non è comprensivo dei nuovi esercizi commerciali acquisiti con l'incorporazione delle Società del compendio EnelX

**Responsabilità,
correttezza,
condivisione**
siamo questo e molto di più.





› Identità e profilo del Gruppo

> Profilo del Gruppo

GRI 2-1

Siamo la principale azienda italiana del settore fintech - controllata da Enel e Intesa Sanpaolo per il tramite di EnelX e Isybank - specializzata nell'offerta di servizi e soluzioni tecnologiche personalizzate per pagamenti, mobilità e servizi bancari di prossimità.

Attraverso la nostra vasta rete di oltre 45 mila punti vendita affiliati, integrata con un ecosistema digitale in continua crescita, offriamo un modello omnicanale inclusivo, che abbraccia i principi della sostenibilità.

Milioni di consumatori scelgono Mooney per gestire le proprie operazioni quotidiane di pagamento, compresi pagamenti attraverso il sistema PagoPA e bollette. Offriamo anche una vasta gamma di servizi bancari di prossimità, come il ritiro e il versamento di contanti, i bonifici, l'acquisto e la ricarica di carte prepagate.

Tramite l'app MooneyGo i nostri utenti possono inoltre accedere a servizi legati alla mobilità, come l'acquisto di biglietti per i mezzi pubblici, il pagamento dei parcheggi e del pedaggio autostradale.

Offriamo inoltre accesso alle offerte di luce, gas e fibra del Gruppo Enel, offrendo così una soluzione completa per le esigenze quotidiane dei nostri clienti.

In aggiunta, collaboriamo come partner strategico con aziende, enti e istituzioni, fornendo soluzioni tecnologiche personalizzate e integrate ai loro sistemi proprietari. Questo ci permette di operare al fianco dei consumatori e dei clienti pubblici e privati, offrendo un modello progettato per soddisfare le esigenze di tutti: dall'utente che preferisce interagire con un rivenditore presso il punto vendita, beneficiando di supporto e vicinanza, a coloro che prediligono l'utilizzo autonomo dei servizi tramite app o portale online.

Grazie ai nostri costanti investimenti in tecnologia e innovazione, offriamo a milioni di clienti un'esperienza "onlife", caratterizzata dalla più ampia gamma di servizi, perfettamente integrati tra canale fisico e digitale.

Il nostro modello di prossimità

La nostra Società è un'eccezione nel panorama industriale italiano: siamo la fintech italiana di prossimità che consente a milioni di persone di accedere quotidianamente, in modo innovativo, comodo e sicuro, ai servizi di pagamento. Rendiamo i servizi bancari più accessibili e familiari, trasformandoli in servizi di prossimità.

Il nostro modello è caratterizzato dall'integrazione di un'ampia rete distributiva su tutto il territorio nazionale, abbinata a un'offerta *omnichannel* flessibile, in sintonia con lo stile di vita contemporaneo. Un'esperienza "*phygital*", grazie anche al continuo sviluppo online che trasforma il canale di prossimità in un vero e proprio centro servizi ibrido, creando sempre più un ponte naturale tra *on* e *off line*.

In Italia si registra da anni un trend di chiusura degli sportelli bancari che ha lasciato alcuni dei comuni più piccoli sprovvisti di filiali di riferimento sul territorio. In tale contesto, Mooney, con la propria rete di punti vendita distribuiti capillarmente sul territorio, si propone a supporto del Sistema Paese, offrendo servizi e soluzioni tecnologiche personalizzate.

Il nostro approccio è incentrato sul benessere delle persone, con l'obiettivo di migliorare e semplificare la vita quotidiana. Siamo la libertà di muoversi e di pagare, ogni giorno, ovunque, in modo intelligente, semplice e sicuro.



I nostri valori



PEOPLE ORIENTED



METTIAMO AL CENTRO IL CLIENTE

Ascoltiamo, comprendiamo le esigenze mettendo a disposizione servizi e strumenti semplici, oltre a un sistema di *caring* dedicato.



SIAMO IL MIGLIOR PARTNER PER IL PUNTO VENDITA

Costruiamo la relazione con la nostra rete fornendo prodotti e servizi di qualità in grado di incrementare il business e semplificare la gestione del punto vendita. Investiamo in comunicazione e offriamo assistenza, formazione e incentivi.



OFFRIAMO SOLUZIONI STUDIATE PER AZIENDE, ENTI E ISTITUZIONI

Soluzioni tecnologiche in ambito pagamenti, mobilità e servizi bancari di prossimità personalizzate e costruite in base alle singole esigenze, perfettamente integrabili con le piattaforme proprietarie dei clienti.



ECCELLENZA



SIAMO IL PARTNER PER ECCELLENZA

Offriamo servizi e soluzioni di qualità e personalizzabili che semplificano la vita quotidiana con un approccio orientato alla sostenibilità e all'inclusione finanziaria.



EVOLUZIONE

IN CONTINUA EVOLUZIONE
PER ESSERE SEMPRE
AL PASSO CON
I TEMPI.



SIAMO SEMPRE ATTENTI AL PRESENTE E RIVOLTI AL FUTURO

Investiamo per migliorare la qualità della nostra offerta con soluzioni e servizi di ultima generazione.



PORTIAMO NEL PUNTO DI VENDITA SOLUZIONI ALL'AVANGUARDIA

Offriamo prodotti e strumenti evoluti e integrati che velocizzano la attività e accrescono il business, dando valore aggiunto anche attraverso la continua formazione degli esercenti.



LAVORIAMO PER L'EVOLUZIONE DIGITALE DI AZIENDE, ENTI E ISTITUZIONI

Offriamo soluzioni tecnologiche avanzate per dare maggiore valore al business, ampliando l'offerta di prodotti e servizi.



SICUREZZA

SIAMO GARANZIA DI AUTOREVOLEZZA, SOLIDITÀ, CREDIBILITÀ

Siamo un Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) vigilato da Banca d'Italia. Dai nostri soci, Intesa Sanpaolo ed Enel, ereditiamo valori positivi e una storia fatta di affidabilità e trasparenza.

Siamo attenti agli impatti di business in ambito sociale e ambientale.

SIAMO UN PARTNER TECNOLOGICO AUTOREVOLE

Offriamo soluzioni tecnologiche affidabili, certificate e sempre nel rispetto degli adeguamenti normativi.



SEMPLICITÀ

SINONIMO DI
IMMEDIATEZZA
E VELOCITÀ

SEMPLIFICHIAMO LA QUOTIDIANITÀ

Proponiamo strumenti intuitivi, veloci e pratici per operazioni di pagamento, mobilità e bancarie di prossimità. Comuniciamo in modo chiaro e trasparente.

ABBIAMO A CUORE IL TEMPO DELLE PERSONE

Semplifichiamo la gestione del punto di vendita offrendo strumenti evoluti e intuitivi.

SEMPLIFICHIAMO IL BUSINESS

Proponiamo sistemi intuitivi e facilmente integrabili con le piattaforme proprietarie di clienti pubblici e privati.



VICINANZA

A TUA COMPLETA
DISPOSIZIONE,
OVUNQUE!

SIAMO A PORTATA DI MANO

Con un modello omnicanale vantiamo una rete fisica di oltre 45.000 punti vendita presenti su tutto il territorio nazionale perfettamente integrata con il nostro ecosistema digitale innovativo. Sempre "sotto casa" e a portata di click.

SIAMO SEMPRE AL VOSTRO FIANCO

Offriamo anche prodotti e servizi ibridi, la cui esperienza inizia sul digitale e si conclude nel punto vendita. Proponiamo un ecosistema di *caring* a 360°: assistenza telefonica, responsabili di area dedicati, portali di comunicazione, etc.

L'impegno di Mooney al fianco del Paese

Siamo al fianco dei cittadini

Nell'attuale contesto socio-economico, rispondiamo a una domanda dei cittadini importante e urgente, ovvero la disponibilità di una fintech di quartiere che grazie ai canali digitali e alla presenza anche nei comuni più piccoli del Paese può svolgere un importante ruolo sociale, garantendo alla comunità di accedere in modo semplice, veloce e sicuro a un'ampia gamma di servizi di pagamento (bollette, ricariche telefoniche, carte prepagate), di mobilità (biglietti di trasporto, parcheggi e telepedaggio, attraverso l'app MooneyGo) e bancari di prossimità (ritiro e versamento di denaro contante, bonifici).



Siamo al fianco della microimpresa italiana

La rete di punti vendita (tabacchi, bar, edicole) è un asset fondamentale per l'economia del Paese, quale parte fondante del tessuto di piccole e medie imprese italiane.

Per questo, giorno dopo giorno, siamo al fianco degli imprenditori, motore dell'economia italiana, fornendo alla rete degli esercizi convenzionati supporto al business, investimenti diretti, formazione qualificata e un modello comunicativo bidirezionale e all'avanguardia.



Siamo partner tecnologico di aziende, enti e istituzioni

Offriamo soluzioni tecnologiche personalizzate perfettamente integrate ai sistemi proprietari di aziende, enti e istituzioni. Il nostro impegno punta anche al consolidamento del nostro ruolo di partner strategico della Pubblica Amministrazione nel delicato processo di digitalizzazione del Sistema Paese. Il nostro contributo in questo ambito è confermato dalle scelte dei cittadini per i quali Mooney è il canale preferito per i pagamenti verso la PA, attraverso la piattaforma dedicata PagoPA.



› La nostra storia

2019

› Nascita

Unione tra SisalPay e Banca 5

Nel gennaio 2020, dall'unione di SisalPay e Banca 5, nasce Mooney, la fintech italiana di prossimità.

2020

› Evoluzione

Ampliamento servizi e canali

Nel luglio 2020, Mooney acquisisce il controllo di myCicero, app leader nel settore mobilità, diventando partner strategico per le soluzioni tecnologiche personalizzate di pagamento.

2022

› Crescita

Nuova compagine societaria: Enel e Intesa Sanpaolo

Nel luglio 2022 Enel, attraverso Enel X, e Intesa Sanpaolo, attraverso Isybank, entrano nella compagine societaria con quote paritarie.

2023

› Consolidamento

Accelerazione del processo di trasformazione digitale

Nel corso dell'ultimo anno abbiamo sperimentato un'evoluzione dei nostri business tradizionali (pagamenti, ricariche, etc.); la crescita di nuovi segmenti di business (Mobility, Telepedaggio, Energy & Fiber); e la semplificazione del nostro modello operativo.

Il mercato di riferimento

GRI 2-6

Il mercato del “Payment e Banking services”

Mooney opera nel cosiddetto mercato di riferimento dei servizi di pagamento con l'aggiunta, da fine 2019, dei servizi bancari di prossimità.

Nello specifico il Gruppo opera direttamente in due canali:



il **Proximity Retail**, ovvero **tabacchi, bar, edicole** o altri negozi di prossimità come supermercati, cartolerie, CAF, etc.



il **Digital**, che rappresenta tutte le operazioni che avvengono tramite **siti web** e **mobile**.

I segmenti di mercato

Il Mercato sopracitato si compone di tre principali segmenti:

- › Payments & Banking Services²
- › Prepaid Cards
- › Telco

Segmento	Descrizione	Proximity Retail	Digital
Payments & Banking Services	Payments: comprende tutti i pagamenti di utenze come acqua, luce, gas, internet, ma anche tributi (TARI, IMU), multe e PagoPA		
	Banking Services: riguardano le transazioni di F24, Bonifici e Prelievi		
Prepaid Cards	Card Spending: speso derivante da carte prepagate attraverso POS o e-commerce		
	Top Ups: ricariche delle carte prepagate effettuate presso punti fisici o online		
Telco	Ricariche di SIM prepagate		

2. Nell'ambito del Gruppo Mooney, i pagamenti e le operazioni bancarie transazionali di base sono gestiti dalla società Mooney S.p.A., dotata di licenza ad operare quale Istituto di Moneta Elettronica, sulla base di idonea autorizzazione ricevuta da Banca d'Italia.

Il trend

Nel 2023 il mercato di riferimento di Mooney è stato caratterizzato da un outlook positivo guidato principalmente da tre fattori:

1

La continua digitalizzazione dei servizi, che non è più una barriera tecnologica grazie anche all'accelerazione del suo utilizzo registrata a seguito del periodo della pandemia di COVID-19

2

Il trend negativo delle transazioni effettuate attraverso i canali tradizionali (Filiali bancarie e Uffici Postali) determinato anche dal continuo processo di dismissione delle filiali bancarie

3

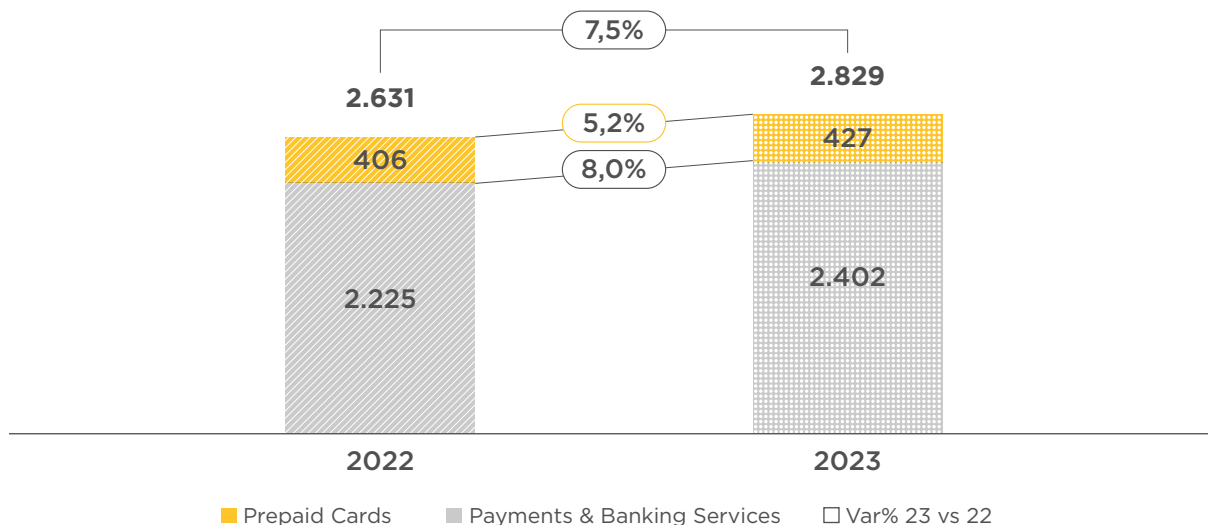
La semplicità e la facilità di accesso al canale di prossimità, asset ritenuti di fondamentale importanza dai consumatori

Nel 2023 sono state effettuate oltre 427 milioni di transazioni nel segmento *Payments & Banking Services*, in aumento del 5,2% rispetto all'anno precedente. Tale crescita è stata guidata dal passaggio delle transazioni dal canale offline all'online dei *Payments* (+ 10% '23 vs '22) grazie alla digitalizzazione di PagoPa e all'entrata di molti nuovi operatori a seguito dell'accordo multilaterale attuato.

Risultano in crescita dell'8% anche le transazioni del segmento *Prepaid Cards*, come conseguenza di una maggiore penetrazione ed utilizzo delle carte prepagate nelle abitudini di spesa degli italiani. Nel corso del 2023 sono state oltre 34 milioni le carte prepagate in circolazione, circa il 4% in più rispetto l'anno precedente. In aumento anche il ticket medio di ricarica.

Grafico 1

Transazioni [# mln]



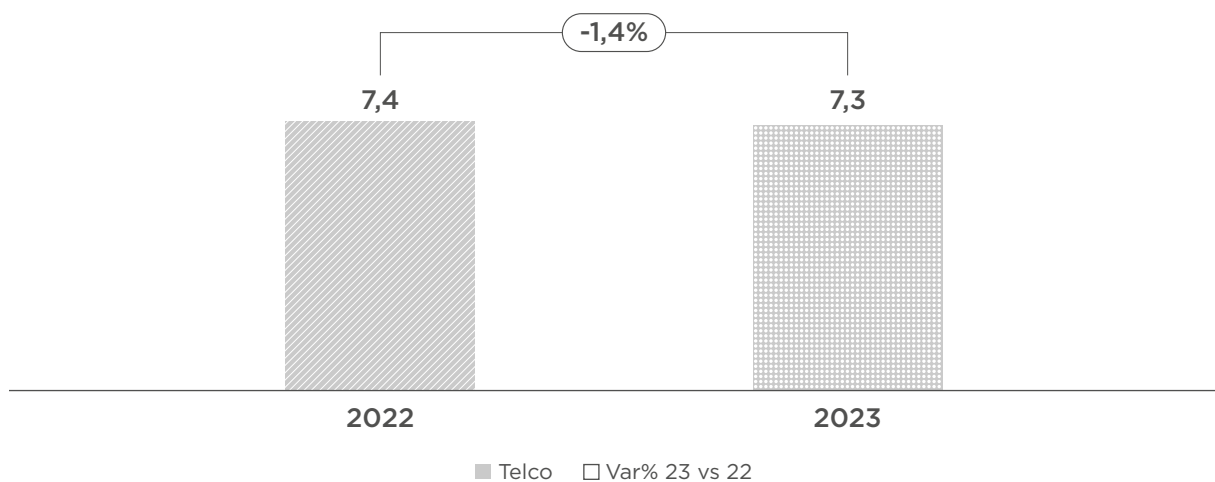
Fonti: Analisi basate su dati del PoliMi, Banca d'Italia, Euromonitor, MEF, AIFA.

La raccolta delle ricariche telefoniche nel 2023 è stata pari a Euro 7,3 miliardi, mantenendo un valore pressoché costante rispetto all'anno precedente. Il trend leggermente decrescente (-1,4% '23 vs '22) potrebbe essere ricondotto all'effetto di un'inflazione più bassa e alle conseguenze dalla guerra di ribasso del prezzo effettuata dalle compagnie telefoniche, con conseguente riduzione del taglio medio delle ricariche.

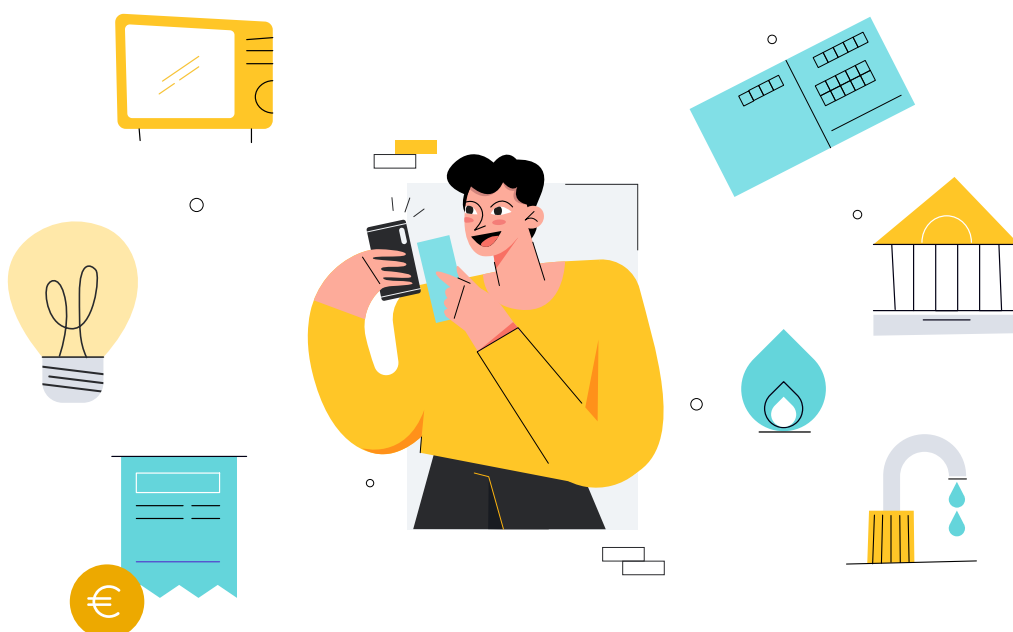
Si registra ormai da qualche anno un percorso di transizione delle operazioni di ricarica dal canale *Proximity* verso il *Digital* (+ 6,5% '23 vs '22) grazie all'accelerazione del processo di digitalizzazione avvenuta a partire dal periodo pandemico.

Grafico 2

Raccolta [mld €]



Fonte: Analisi basate su dati del PoliMi



Il mercato della mobilità

Il mercato della mobilità è stato analizzato elaborando i dati di uno studio degli Osservatori 'Innovative Payments' e 'Innovazione Digitale nel Turismo' del Politecnico di Milano relativi ai pagamenti nel Mercato della Mobilità. Ai fini dell'analisi è stato considerato il mercato nel suo complesso e in relazione ai principali segmenti di interesse per il Gruppo, il cosiddetto "Ticketing market", in cui rientrano i segmenti di mobilità coperti e/o in fase di integrazione nell'offerta Mooney (Sosta, Trasporto Pubblico Locale, Bus a lunga percorrenza - GT, Treni, Taxi, *Mobility Sharing*, ZTL) e il segmento del *Tolling*.

Altri segmenti di mobilità al momento non coperti dall'offerta e non di interesse includono Traghetti, Aerei e Noleggi Auto.

Description of mobility market segments

Italian Mobility Payment Market

- È rappresentato dal valore del turnover generato dalle spese in mobilità (sia business che leisure) effettuate dai cittadini italiani e dai turisti stranieri sul territorio italiano, tramite canale offline (compreso parchimetro, totem self-service e da smartphone via carta tokenizzata) ed online.

Ticketing

- Ricomprende i segmenti di mobilità di medio/lungo raggio coperti e/o in fase di integrazione nell'offerta Mooney. Nello specifico: Sosta, TPL (Trasporto Pubblico Locale), Bus a lunga percorrenza (GT), Treni, Taxi, *Mobility Sharing*, ZTL.

Tolling

- Ricomprende il segmento del Pedaggio autostradale.

Other Mobility Services

- Ricomprende i segmenti di mobilità non attualmente coperti dall'offerta Mooney ma di potenziale futuro interesse. Nello specifico: Traghetti, Aerei, Car Rent.

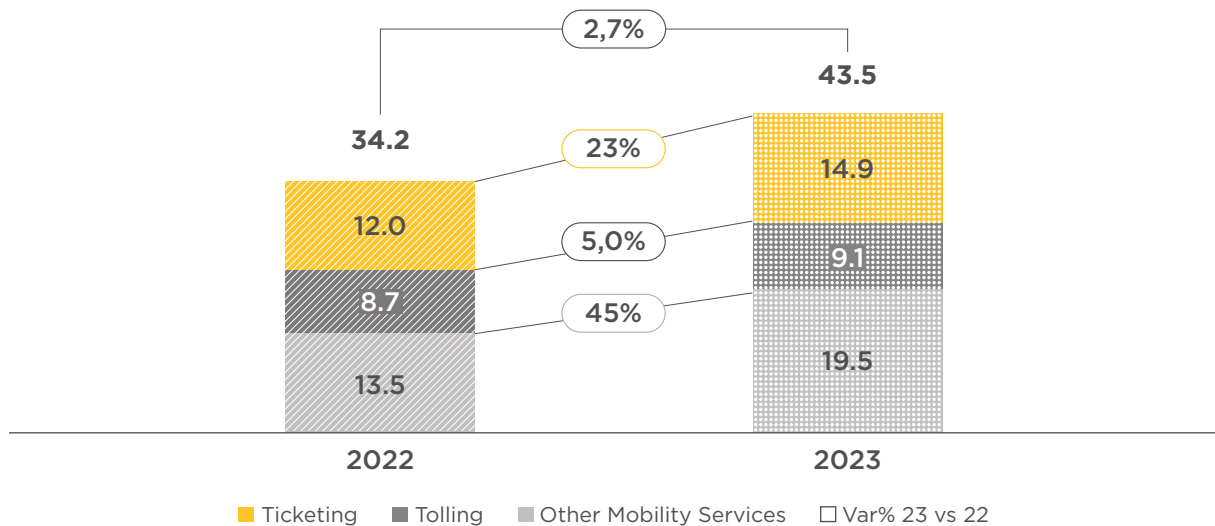
Il mercato dei pagamenti della mobilità in Italia presenta valori di transato significativi ed un'elevata frammentazione in termini di segmenti ed operatori. Tale mercato è stato particolarmente impattato nel biennio 2020-2021 dall'emergenza sanitaria a fronte delle forti limitazioni nella mobilità che si sono rese necessarie. Nel 2022, grazie ad una ripresa della mobilità urbana per raggiungere le scuole e il posto di lavoro, nonché dei viaggi a lunga percorrenza, si è assistito ad una ripresa del mercato, che si è attestata al valore complessivo pari a Euro 34,2 miliardi - poco distante dai valori pre-COVID.

Nel corso del 2023 la crescita del mercato è tornata in linea con l'andamento pre-pandemico (+27% rispetto al '22) attestandosi ad un valore complessivo di Euro 43,5 miliardi, grazie ad un aumento della domanda di mobilità da parte dei consumatori guidato soprattutto dalla ripresa dei viaggi di lunga percorrenza.

Anche il valore complessivo del segmento "Ticketing" (Sosta, Trasporto Pubblico Locale, Bus a lunga percorrenza, Treni, Taxi, *Mobility Sharing* e ZTL) è tornato ai livelli pre-pandemici già nel 2022, con un transato complessivo pari a Euro 12 miliardi, grazie ad una ripresa di tutti i segmenti che lo compongono. Nel 2023 tale segmento è stimato a Euro 14,9 miliardi con una crescita del 23% rispetto al 2022 trainata, in particolare, dai segmenti Trasporto Pubblico Locale e Treni. Per quanto riguarda il Segmento "Tolling", nel 2022 si è attestato ad un valore complessivo pari a Euro 8,7 miliardi, superando i valori pre-COVID e continuando a crescere anche nel 2023, fino a registrare un valore pari a Euro 9,1 miliardi (+5% rispetto al 2022).

Italian Mobility Payment Market

Total Italian Mobility Payment market [2020-2023E, Turnover: mld €]



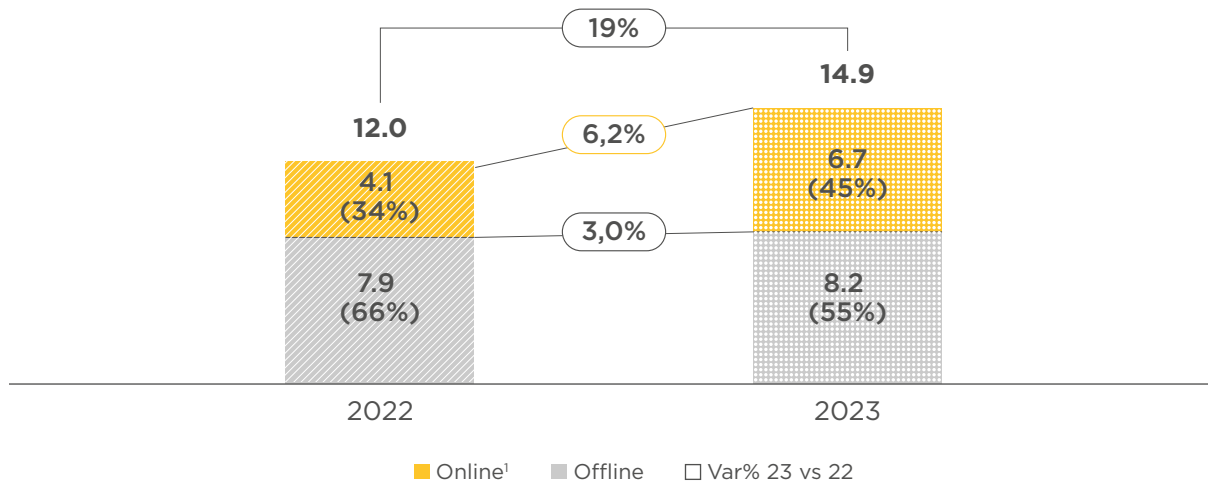
Fonte: Analisi basate su dati del PoliMi

Anche nel mercato *mobility*, con l'avvento della pandemia, l'utilizzo dei canali digitali è cresciuto fortemente, sia per la limitazione dei contagi derivante dal non maneggiamento di denaro contante, sia a causa di una forte spinta alla digitalizzazione da parte degli operatori di mobilità. In particolare, nel segmento del "Ticketing", l'incidenza del canale online sul totale del Transato è aumentata di circa 10 punti percentuali nel 2023 (45% nel '23 vs 34% nel '22) grazie alle iniziative di digitalizzazione che hanno interessato in particolar modo segmenti quali Sosta (sia sosta in struttura che sosta strisce blu), Trasporto Pubblico Locale e Treni. Nel segmento del "Tolling" invece l'incidenza del comparto online (pagamento tramite Telepedaggio) si è mantenuta piuttosto stabile (67% nel '23 vs 66% nel '22).

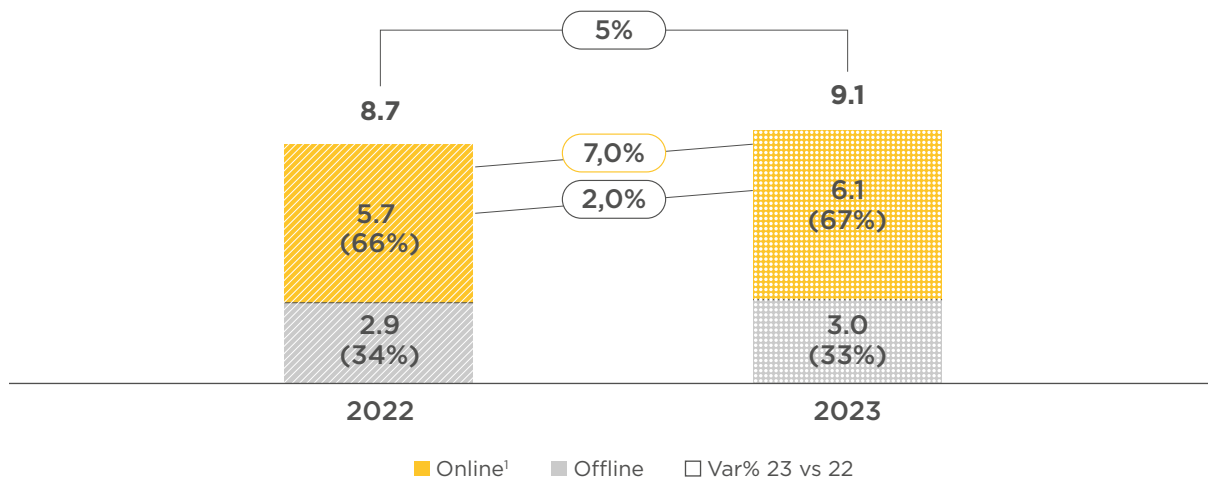


Reference Mobility Market segments

Ticketing segments: breakdown per canale [2022-2023E; Turnover: mld €]



Tolling segment: breakdown per canale [2022-2023E; Turnover: mld €]



Fonte: Analisi basate su dati del PoliMi

Note: (1) Include pagamento tramite Telepedaggio

Durante il 2023 Mooney, nell'ottica di diversificazione che ha guidato l'acquisizione delle quote di Pluservice e myCicero, ha consolidato la propria posizione all'interno del mercato della mobilità valorizzando il comparto dei pagamenti digitali per la mobilità e sviluppando il proprio portafoglio prodotti introducendo il servizio di Telepedaggio MooneyGo.

› Il modello di business e i servizi offerti

GRI 2-6

Il modello di business che proponiamo si basa sul concetto dell'omnicanalità: integriamo presenza sul territorio e servizi digitali, operando nei segmenti B2B, B2G e B2C.

Promuoviamo un modello inclusivo, garantendo servizi accessibili, sicuri e di qualità, sia nei piccoli comuni, sia nelle grandi città, contribuendo così a ridurre le distanze tra centro e periferie.

Le nostre macroaree di prodotto garantiscono una costante crescita dei ricavi, oltre a impatti positivi a livello ambientale (riduzione delle emissioni inquinanti), economico (redistribuzione dei ricavi verso la rete e supporto al Terzo Settore) e sociale (maggiore inclusione ed educazione finanziaria del largo pubblico).

Panoramica dei servizi Mooney

Payments & Banking Services

Offriamo servizi transazionali semplici, fino a poco tempo fa disponibili soltanto presso le filiali bancarie.

Vantiamo il più grande network di servizi transazionali in Italia in termini di numero di punti vendita sul territorio. Permettiamo inoltre di effettuare online – sempre e ovunque – operazioni come ricariche telefoniche e pagamento di bollette, tasse, tributi, etc.

I servizi di *Payment* erogati direttamente da Mooney permettono:

- › il pagamento di tutte le tipologie di bollettini grazie al lettore OCR;
- › il pagamento di tasse e tributi verso la Pubblica Amministrazione (siamo il maggiore operatore sul mercato per numero di transazioni sulla piattaforma PagoPa) presso uno dei punti vendita abilitati;
- › il pagamento di fatture, ricariche telefoniche e servizi di incasso presso uno dei punti vendita abilitati.



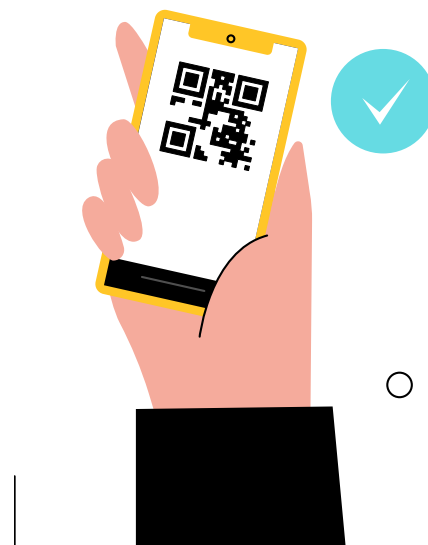
NUMERO TRANSAZIONI VERSO PAGOPA SUL TOTALE TRANSAZIONI

	UDM ³	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale transazioni	n	293.837.022	-	252.738.317	-
Transazioni verso PagoPA	n	58.008.063	20%	54.930.933	22%
Mobility		27.108.981	-	21.628.632	-

3. UDM: Unità di misura

I servizi di *Proximity Banking* erogati da Mooney in partnership con player di riferimento del settore bancario permettono, grazie alla generazione di un QR Code sul nostro sito web o l'App:

- › il regolamento degli avvisi di pagamento tramite il servizio Avvisi di Pagamento ISP;
- › il ritiro e il versamento di denaro contante tramite il servizio Versamento Flowe;
- › la disposizione di bonifici in contanti e con carta verso tutti gli Iban di conti correnti e conti di pagamento nazionali tramite il servizio T-Bonifico;
- › l'incasso di bonifici disposti da soggetti convenzionati con una banca del Gruppo Intesa Sanpaolo tramite il servizio Incassi Convenzionati ISP;
- › la ricarica delle principali carte prepagate con Iban italiano tramite il servizio T-Ricarica Ordinario e T-Ricarica Istantaneo;
- › servizio di rimesse di denaro erogato in collaborazione tra Ria Money Transfer e Mooney che permette l'invio di denaro da parte di cittadini stranieri verso i Paesi d'origine.



NUMERO DI OPERAZIONE ESEGUITE NEL CORSO DELL'ANNO

	UDM	2023	2022
		n	n
Totale operazioni, di cui:	n	103.578.858	110.594.426
<i>Bonifici</i>	<i>n</i>	<i>5.047.904</i>	<i>4.536.053</i>
<i>Mav</i>	<i>n</i>	<i>462.099</i>	<i>915.226</i>
<i>F24</i>	<i>n</i>	<i>1.399.909</i>	<i>2.152.975</i>
<i>Ricariche carte prepagate</i>	<i>n</i>	<i>12.824.984</i>	<i>14.683.156</i>
<i>Prelievi</i>	<i>n</i>	<i>2.375.596</i>	<i>3.062.848</i>
<i>Bollettini (No Pago Pa)</i>	<i>n</i>	<i>23.460.303</i>	<i>30.313.235</i>

NUMERO TRANSAZIONI CASHLESS SUL TOTALE TRANSATO

	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale transazioni	n	293.837.022	100%	252.738.317	100%
Transizioni cashless		88.076.405	30%	78.374.059	31%

Per tutti i servizi elencati abbiamo sviluppato iniziative quali l'Archivio digitale dei QR Code generati dalla clientela e l'Archivio Unico dei Beneficiari in ottica di sostenibilità ambientale, garantiamo il rispetto degli adempimenti normativi previsti (es. Linee guida dettate dagli Organi di Vigilanza e dal Codice Etico), e sottoponiamo l'esercente convenzionato a corsi di formazione obbligatori propedeutici all'erogazione dei servizi, nel rispetto della trasparenza e della sicurezza verso il cliente finale.



• **Carte prepagate**

• Siamo il primo emittente non bancario in Italia con oltre un milione di carte prepagate emesse, ricaricabili sia presso la rete di prossimità che attraverso i canali digitali.



• **Merchant Services**

• Offriamo soluzioni tecnologiche all'avanguardia a tutta la rete di rivenditori, garantendo:

• › la disponibilità di soluzioni tecnologiche all'avanguardia per tutte le società del Gruppo (es. Logista, MyConnect);

• › l'offerta di un conto di pagamento ai rivenditori per consentire il regolamento monetario dei servizi proposti alimentato sia in modalità *real time* sia tramite le tempistiche standard di disposizione di un bonifico ordinario (es. MyConto+);

• › la subdistribuzione dei servizi di Nexi di accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati tramite POS con l'utilizzo di carte non appartenenti a Mooney;

• › la possibilità di formazione continua al fine di trasmettere le competenze necessarie alla vendita di prodotti transazionali;

• › l'offerta del prodotto EasyCassa che permette agli esercizi commerciali di digitalizzare le proprie attività supportando la crescita del business. Si tratta di un prodotto «*all in one*» che consente la gestione integrata del punto vendita mediante l'utilizzo di un unico dispositivo, con 3 tipologie di offerta (base, smart e premium) che si differenziano a seconda delle funzionalità necessarie al *merchant*.⁴



• **Mobility**

• Sviluppiamo soluzioni tecnologiche per la gestione integrata dei processi delle aziende di trasporto e operiamo come integratore di servizi di mobilità per aziende e pubbliche amministrazioni. Attraverso la piattaforma MooneyGo siamo il primo operatore B2C nella mobilità integrata a livello nazionale.

• Nello specifico, MooneyGo permette:

• › un'ampia, integrata ed accessibile offerta di servizi di mobilità (mobility sharing, taxi, treni, sosta su strisce blu, biglietteria, telepedaggio ecc.);

• › una modalità alternativa di pagamento del telepedaggio e dei parcheggi;

• › la gestione integrata dei processi delle aziende di trasporto;

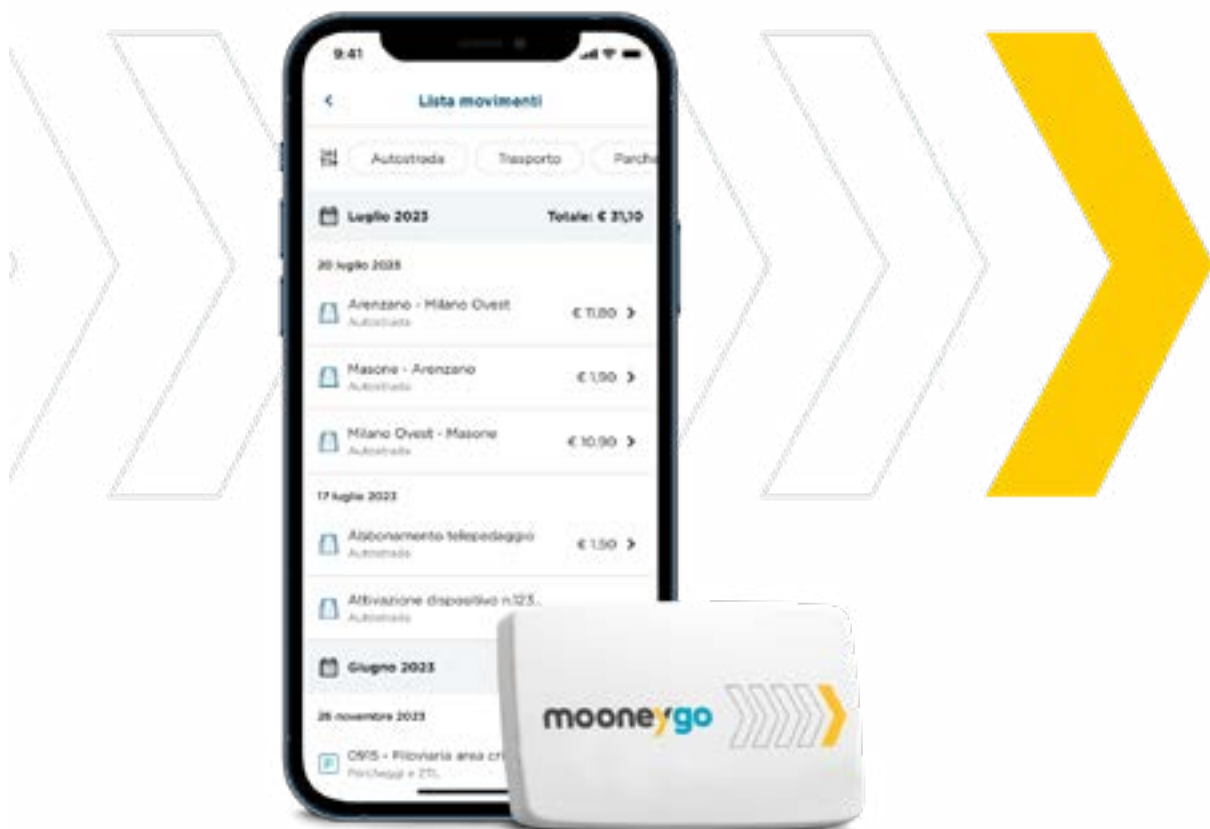
• › la gestione di operazioni di integrazione di servizi di mobilità per aziende e PA.

4. Maggiori dettagli sono disponibili nel paragrafo dedicato (Transizione Digitale, Focus: EasyCassa, pag.62).

A fine 2023, Mooney ha inoltre lanciato il proprio servizio di telepedaggio “MooneyGo” attivo su tutta la rete autostradale italiana e negli oltre 350 parcheggi convenzionati Telepass, che consente anche di pagare in automatico l’Area C di Milano e il traghetto per lo Stretto di Messina.

Il dispositivo di telepedaggio, attivabile in pochi minuti in circa 15 mila punti vendita Mooney convenzionati permette di associare fino a 2 targhe e di scegliere tra l’offerta “Pay per use” o, in alternativa, l’abbonamento mensile. Diversamente da altre offerte disponibili sul mercato, con MooneyGo i canoni, i pedaggi e gli altri servizi vengono addebitati settimanalmente sulla carta di credito o debito Visa/Mastercard o su carta prepagata Mooney associata in fase di registrazione.

Il servizio in oggetto si può attivare anche dall’app MooneyGo con possibilità di ricevere il dispositivo comodamente a casa.



› La Governance e le società del Gruppo

GRI 2-9

GRI 2-10

GRI 2-15

GRI 405-1

Mooney ha adottato un modello di governo societario di tipo tradizionale, che, al 31 dicembre 2023, prevede:

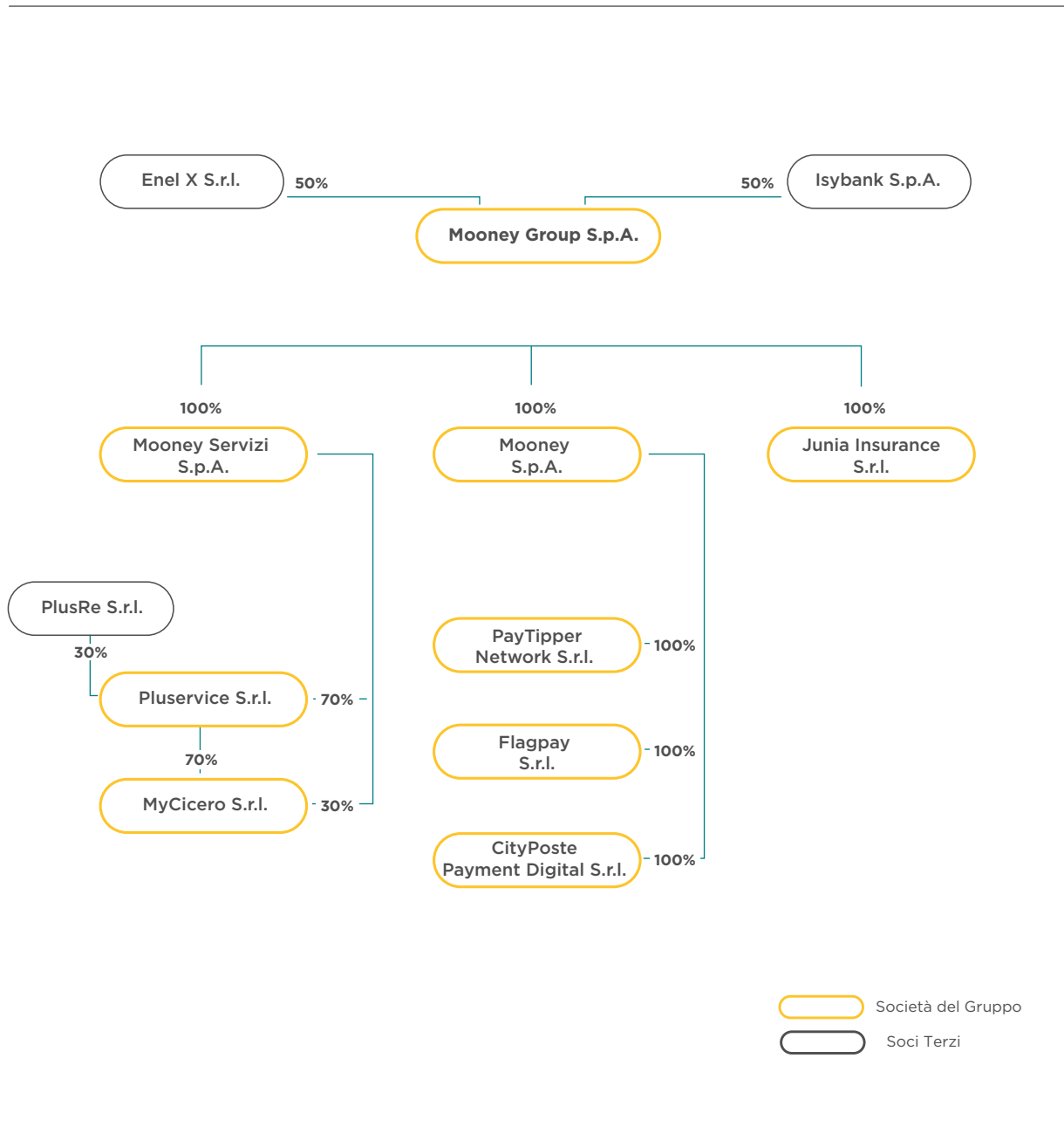
- › un Consiglio di Amministrazione composto da sette componenti, tra cui un Amministratore Delegato - che ricopre anche la carica di Direttore Generale nella controllata Mooney S.p.A. - e un Presidente non esecutivo con poteri di rappresentanza legale;
- › un Collegio Sindacale, costituito da tre membri effettivi e due supplenti;
- › un Organismo di Vigilanza, istituito ai sensi del decreto legislativo 231/2001.

Il Consiglio di Amministrazione di Mooney S.p.A. ha costituito al suo interno due comitati endoconsiliari - il Comitato Controllo Rischi e Parti Correlate e il Comitato Nomine e Remunerazioni - composti in maggioranza da consiglieri indipendenti e dotati di compiti istruttori, consultivi e propositivi.

A inizio 2023, il nostro Gruppo ha inoltre istituito formalmente un comitato manageriale dedicato alla sostenibilità (*Sustainability Committee*), con lo scopo di migliorare l'organizzazione e il coordinamento delle attività in campo socio-ambientale e di implementare le strategie di Mooney in ambito ESG⁵.



5. Maggiori dettagli sono disponibili nel paragrafo dedicato ("Il Comitato di sostenibilità", pag.44)



Governance

Consiglio di Amministrazione

Al 31 dicembre 2023, il Consiglio di Amministrazione di Mooney Group S.p.A. è composto da sette membri nominati dall'Assemblea degli azionisti, di cui:

- › sei consiglieri non esecutivi (di cui due in possesso di requisiti di indipendenza) e uno esecutivo (l'Amministratore Delegato);
- › quattro consiglieri di genere maschile e tre di genere femminile.

Il CdA di Mooney Group S.p.A., nominato dall'Assemblea, rimarrà in carica sino alla data dell'Assemblea ordinaria convocata per l'approvazione del bilancio della Società relativo all'esercizio sociale che si chiuderà il 31 dicembre 2024.

GRI 405-1

DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI

a. Diversity negli Organi di Governo	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale membri Organi di Governo	n	7	-	7	-
Uomini	n	4	57%	6	86%
Donne	n	3	43%	1	14%
< 30 anni	n	0	0%	0	0%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	1	14%	1	14%
> 50 anni	n	6	86%	6	86%
Possibili indicatori di diversità	n	-	0%	-	0%

Come evidenziato dalla tabella, la rappresentanza femminile negli Organi di Governo societario è aumentata in modo significativo dal 2022 al 2023, passando dal 14% al 43%.



I membri del CdA di Mooney Group S.p.A. in carica al 31 dicembre 2023

- › **Massimiliano Cesare**, Presidente
- › **Stefania Gentile**, Amministratore Delegato
- › **Francesca Romana Napolitano**, Consigliere
- › **Alessandro Canta**, Consigliere
- › **Silvia Rinaldi**, Consigliere
- › **Riccardo Ranalli**, Consigliere
- › **Antonio Valitutti**, Consigliere

Comitati endoconsiliari

I Comitati sono costituiti in seno a Mooney S.p.A., con competenza estesa a Mooney Group S.p.A. e Mooney Servizi S.p.A. Questi hanno il compito di agevolare le decisioni del CdA, in particolare per quanto riguarda i settori di attività più esposti ai rischi, di organizzare il Sistema dei Controlli Interni, di determinare la remunerazione del personale rilevante e gli ambiti in cui si potrebbero verificare situazioni di conflitto d'interesse in occasione delle operazioni con parti correlate.

I Comitati endoconsiliari sono i seguenti:

Comitato Nomine e Remunerazione, composto da tre amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali in possesso dei requisiti di indipendenza

- › **Riccardo Ranalli**, Presidente
- › **Massimiliano Cesare**
- › **Silvia Rinaldi**

Comitato di Controllo Rischi e Parti correlate, composto da tre membri, di cui due in possesso dei requisiti di indipendenza e uno non esecutivo

- › **Massimiliano Cesare**, Presidente
- › **Riccardo Ranalli**
- › **Alessandro Canta**

Collegio sindacale

I membri del Collegio Sindacale in carica al 31 dicembre 2023 sono:

Sindaci effettivi

- › **Massimo Bianchi**, Presidente
- › **Pietro La China**
- › **Guido Giovando**

Sindaci supplenti

- › **Francesco Mariani**
- › **Roberta Eldangela Benedetti**

Organismo di Vigilanza

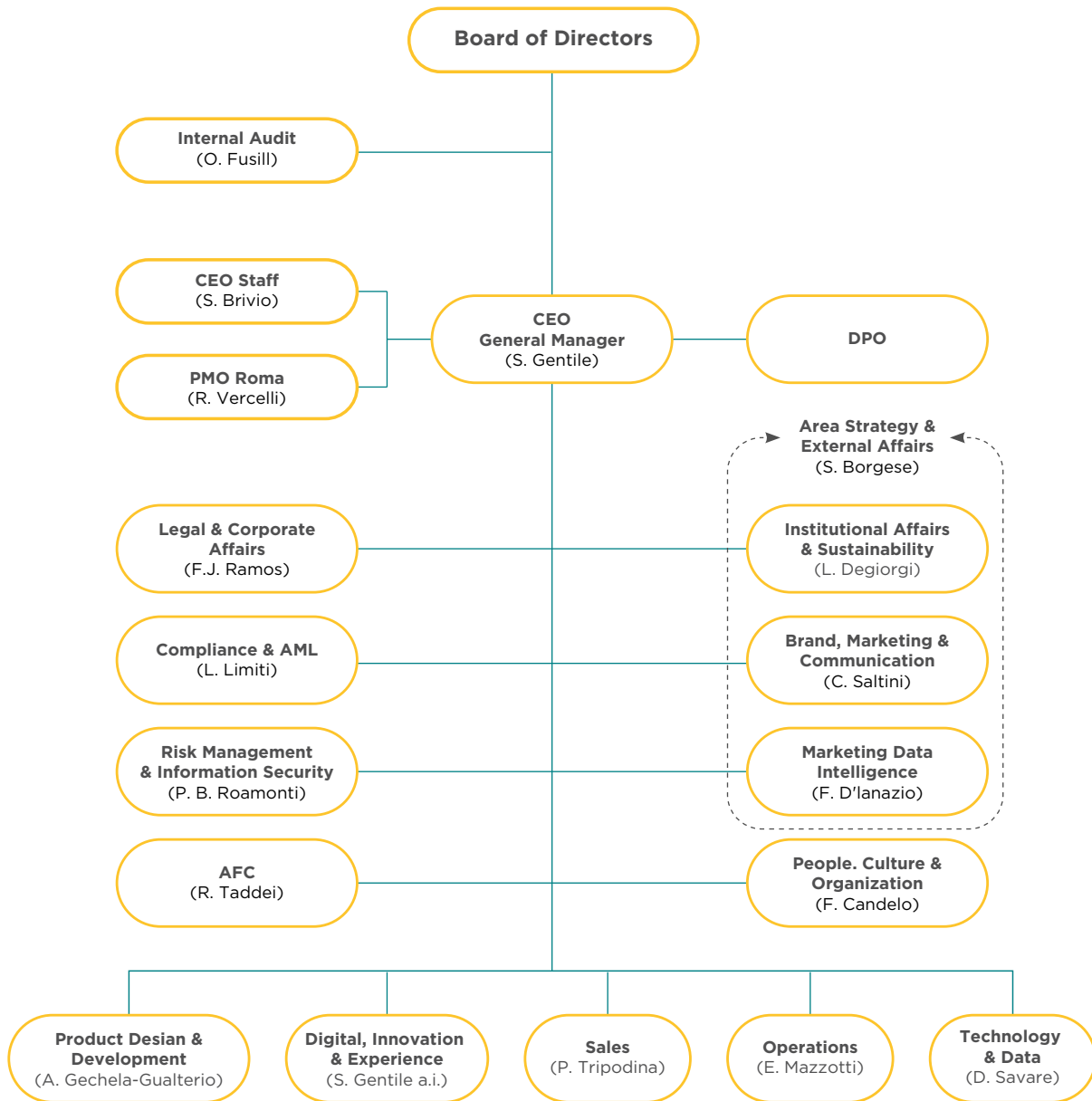
I membri dell'organismo di Vigilanza in carica al 31 dicembre 2023 sono:

Sindaci effettivi

- › **Massimo Bianchi**, Presidente
- › **Pietro La China**
- › **Guido Giovando**

Struttura organizzativa

La nostra struttura organizzativa è composta da Strutture/Aree in staff e Direzioni a diretto riporto dell'Amministratore Delegato.



Integrità, trasparenza e tutela del cliente

GRI 2-15

GRI 2-25

GRI 2-26

GRI 2-27

GRI 3-3

GRI 418-1

Il raggiungimento degli obiettivi strategici di business nel rispetto delle normative, dei regolamenti e delle convenzioni vigenti - attraverso l'adozione di policy aziendali e una comunicazione trasparente - è uno dei pilastri fondanti dell'attività del nostro Gruppo.

Codice etico e di Comportamento

Per affrontare la complessità del contesto in cui operiamo, abbiamo predisposto un Codice etico e di comportamento (di seguito "Codice") ispirato ai nostri valori, che indirizza costantemente la nostra attività. Tale documento riveste un'importanza fondamentale sia per il buon funzionamento e l'affidabilità dell'organizzazione, sia per la tutela del prestigio, dell'immagine e del *know-how* del Gruppo. Il Codice disciplina il nostro comportamento nella condotta degli affari, in particolare per quanto riguarda l'obbligo di non concorrenza, le norme in materia di conflitto di interessi e la correttezza dei rapporti con le istituzioni pubbliche e la Pubblica Amministrazione. Sancisce inoltre il diritto di lavorare in un ambiente libero da ogni tipo di discriminazione, dando particolare rilevanza al tema delle molestie sul posto di lavoro, al principio di meritocrazia e alla necessità di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno.

Antiriciclaggio e antiterrorismo

Operando in un settore strategico come quello dei servizi finanziari, prestiamo da sempre particolare attenzione alla gestione del rischio di riciclaggio e del finanziamento al terrorismo, che consideriamo aspetti prioritari per una gestione responsabile del nostro business. Nel rispetto dei principali standard internazionali, abbiamo definito tre segmenti di controllo, suddividendo le attività di verifica tra l'unità operativa di business, la Funzione Antiriciclaggio e la Funzione Internal Audit. Questa struttura di presidio del rischio è rafforzata dal flusso informativo verso il sistema di controllo di secondo livello (la Funzione Compliance). La nostra scelta organizzativa ci permette di avere una visione d'insieme delle diverse declinazioni che il rischio di riciclaggio può assumere all'interno della compagine aziendale.

Anticorruzione

Nello svolgimento delle nostre attività ci impegniamo a prevenire e contrastare ogni eventuale illecito, operando nel pieno rispetto di leggi, regolamenti, standard internazionali e linee guida. In quest'ottica diffondiamo una cultura aziendale basata sull'etica e improntata ai valori di lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità. A partire dal nostro sistema valoriale, abbiamo definito una "Politica per la prevenzione della Corruzione" e delle "Linee Guida Anticorruzione" al fine di minimizzare il rischio di condotte di corruzione attiva e passiva, pubblica e privata. Nell'agosto 2021 Mooney ha conseguito la certificazione UNI ISO 37001:2016 - che include Mooney e Mooney Servizi - rinnovata da ultimo a luglio 2023 a seguito di apposito processo di audit. All'interno del Gruppo disponiamo quindi di un quadro sistemico e strutturato di riferimento per i principi etico comportamentali e le regole di prevenzione e contrasto alla corruzione.

Whistleblowing

Abbiamo attivato un canale di *whistleblowing*, che permette di segnalare in maniera anonima eventuali azioni illecite: reati, irregolarità nella gestione dell'attività, episodi di discriminazione, comportamenti impropri, etc., posti in essere all'interno del nostro Gruppo.

Le modalità di invio e gestione delle segnalazioni sono descritte all'interno della nostra Policy di Whistleblowing, accessibile a tutto il personale dipendente tramite la intranet aziendale, nonché all'interno della "Politica per la prevenzione della Corruzione e Linee Guida Anticorruzione", liberamente consultabile sul nostro sito corporate.

Il processo di gestione delle segnalazioni coinvolge personale interno e consulenti esterni ai fini delle istruttorie - in particolare le Funzioni Anticorruzione e Anti Money Laundering, che possono ingaggiare a loro volta le funzioni competenti - e i membri dell'Organismo di Vigilanza.

Privacy

Nel 2021 abbiamo adottato un Modello Organizzativo Privacy volto ad attuare il principio di accountability previsto dal Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali, GDPR (*General Data Protection Regulation*).

Contestualmente abbiamo implementato un sistema di governance dei dati personali, che ci permette di:

- › avere un presidio capillare in materia di protezione dei dati personali all'interno della struttura aziendale, in stretta connessione con l'attività di business;
- › dimostrare all'Autorità di Controllo come gestiamo i processi che hanno un impatto sulla protezione dei dati personali, attraverso la definizione di ruoli e responsabilità;
- › mitigare il rischio di violazione della normativa.

La gerarchia dei ruoli prevede che i Responsabili di Funzione siano designati Referenti del trattamento: hanno quindi il compito di presidiare, governare e monitorare il rispetto del GDPR, e supervisionare le operazioni di trattamento dei dati personali svolte dai soggetti che operano sotto la loro responsabilità.

Abbiamo compiuto un ulteriore passo avanti, quando il Consiglio di Amministrazione ha adottato la Politica in materia di protezione dei dati personali: un documento che definisce e descrive i principi ai quali ci atteniamo nel trattamento delle informazioni personali in tutti gli ambiti di operatività - dall'erogazione dei prodotti e dei servizi ai clienti ai rapporti di lavoro.

Per diffondere la consapevolezza dell'importanza della Privacy all'interno dell'organizzazione, abbiamo coinvolto i Referenti interni del trattamento dei dati personali - di concerto con il *Data Protection Officer* - in un corso di formazione in aula virtuale, con test di apprendimento finale. Il resto della popolazione aziendale - compresi tutti i neo-assunti - è stato formato sul tema attraverso un cortometraggio privacy obbligatorio.

Sicurezza delle informazioni

Per garantire la protezione e la riservatezza dei dati, ci siamo dotati di una Funzione Information Security & IT Compliance, a capo della quale abbiamo formalmente nominato, nel 2021, un *Chief Information Security Officer* (CISO).

Definiamo annualmente un "Piano attività CISO", sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, che ricomprende le iniziative necessarie a mantenere e monitorare un adeguato livello di protezione del patrimonio informativo aziendale e a presidiare i rischi *Information and Communication Technology* (di seguiti "ICT") e di sicurezza.

Il Piano include tutte le strategie di *Information Security*, le attività di conformità, le misure di evoluzione (ad esempio l'introduzione di nuove tecnologie di sicurezza) e di controllo (come la verifica dell'efficacia delle misure di protezione). Il "Piano di monitoraggio di *Information Security*", redatto ed eseguito annualmente, definisce le verifiche sull'adeguata adozione e implementazione delle linee guida strategiche di *Information Security* da parte della Direzione ICT e di tutta l'azienda. Realizziamo annualmente un'analisi del rischio ICT e di sicurezza, individuando e valutando i piani di trattamento del rischio dopo il Risk Assessment. Abbiamo inoltre implementato un sistema "*Information Security Management System*" (ISMS), disciplinando i principali processi ICT inclusi

sicurezza informazioni, gestione incidenti di sicurezza, controllo accessi logici, cifratura dati, gestione informazioni, cancellazione dati, continuità operativa. Disponiamo di una “*Policy Business Continuity Management*”, in corso di aggiornamento, per i processi critici aziendali e monitoriamo 24/7 operazioni e incidenti di sicurezza con un *Security Operation Center (SOC)* esterno, conducendo regolarmente attività di *Vulnerability Assessment/Penetration Test (VA/PT)* che documenta i gap e le relative azioni correttive (queste ultime monitorate mediante Piani di risoluzione).

Eseguiamo una ricertificazione per verificare l’implementazione corretta delle attività mitigative e assicuriamo la sicurezza delle applicazioni software tramite *security by design* e *secure coding*, con audit interno ed esterno annuali per valutare l’adeguatezza dei processi.

Nel corso del 2023 non abbiamo ricevuto denunce esterne o da enti regolatori.

Conflitti di interesse

Nel pieno rispetto della regolamentazione – in particolare quella dedicata agli intermediari finanziari – ci siamo dotati di una Policy per la gestione dei conflitti d’interesse (di seguito “Policy”).

Tale documento individua e disciplina gli obblighi generali di comportamento che i componenti degli organi sociali e il management devono adottare per garantire l’imparzialità e la correttezza, sostanziale e procedurale, delle operazioni realizzate dalle società o dal Gruppo con i “Soggetti Collegati” che possono avere un interesse in conflitto.

La Policy è anche funzionale al Sistema di Gestione Anticorruzione implementato dalle società del Gruppo (vedi sopra), e fa parte degli strumenti di prevenzione del rischio di commissione dei reati, ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001.

Tale documento si aggiunge a tutti gli strumenti che implementiamo per prevenire i comportamenti illeciti, o che possono apparire influenzati da interessi personali, professionali, commerciali, economici, familiari o politici in conflitto con l’imparzialità che deve ispirare ogni nostra attività.

Gestione dei reclami

La clientela è da sempre al centro della nostra attenzione: sviluppiamo un dialogo costante per mantenere una relazione di eccellenza con i nostri clienti e individuiamo tempestivamente le cause che hanno provocato eventuali disagi.

Nello specifico, abbiamo la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, nei seguenti termini:

- › per i reclami finanziari, in ottemperanza alla normativa di riferimento ed in conformità alla Politica di gestione dei reclami di cui la Società si è dotata, la risposta deve essere fornita entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. Se l’Ufficio Claims non fosse in condizione di rispondere entro tale termine, deve inviare al cliente una risposta interlocutoria, per poi fornire un riscontro definitivo entro un massimo di 35 giornate lavorative;
- › per i reclami tecnici e i reclami relativi ai servizi commerciali, non esiste alcuna normativa che imponga il rispetto di precisi termini di risposta. Tuttavia, la Società si è dotata di una Procedura per la gestione dei reclami in base alla quale l’Ufficio Claims si prefigge l’obiettivo di rispondere rispettivamente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricezione – per i reclami tecnici – ed entro 30 giornate lavorative per i reclami relativi ai servizi commerciali.

Le comunicazioni dei clienti possono essere indirizzate all’Ufficio Claims attraverso diversi canali disponibili sul sito internet Mooney e sulla documentazione contrattuale e precontrattuale così come di seguito riportato:

- › PEC all’indirizzo reclami@pec.mooney.it;
- › mail all’indirizzo reclami@mooney.it;
- › posta ordinaria;
- › indirettamente, da altri uffici Mooney presso cui è pervenuta la segnalazione.

A seguito dell’istruttoria svolta dall’ufficio interessato e, per i reclami finanziari, anche alla luce di eventuali decisioni dell’Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e di precedenti casi simili, l’Ufficio Claims dichiara la fondatezza o l’infondatezza del reclamo e lo comunica al Cliente in forma scritta.

› Approccio alla fiscalità

GRI 207-1

GRI 207-2

GRI 207-3

GRI 207-4

Il nostro Gruppo è soggetto passivo di obbligazioni tributarie:

- › imposte dirette: IRES (Imposta sul Reddito delle Società) e IRAP (Imposta Regionale sulle Attività Produttive);
- › imposte indirette: IVA (Imposta sul Valore Aggiunto), bollo, registro;
- › imposte personali: IRPEF (Imposta sul Reddito delle Persone Fisiche), versate per conto di altri soggetti.

Il nostro Responsabile Fiscale verifica che gli effetti fiscali generati dalle attività realizzate siano prevedibili, controllabili e prodotti nel rispetto della normativa vigente, minimizzando i rischi fiscali del Gruppo e riducendo anche il rischio reputazionale derivante da eventuali non conformità.

Le nuove operazioni o iniziative commerciali sono analizzate negli aspetti tributari prima di essere implementate, e i rischi fiscali individuati - o le aree di incertezza rilevanti - sono portati all'attenzione del nostro top management. La procedura adottata dal Gruppo in materia di gestione della fiscalità è funzionale al Sistema di Gestione Anticorruzione ai sensi della norma ISO 37001:2016.

Mooney, in qualità di Società operante in Italia - che porta avanti anche attività finanziarie soggette alla vigilanza di Banca d'Italia è soggetta all'IRES e in particolare alla fiscalità prevista per le organizzazioni che adottano i Principi Contabili Internazionali IAS (*International Accounting Standard*) e IFRS (*International Financial Reporting Standard*) nella redazione dei bilanci annuali, da cui deriva in maniera rafforzata il reddito d'impresa imponibile.

La nostra azienda è anche soggetta all'IRAP, la cui base imponibile deriva direttamente dal conto economico redatto secondo gli schemi disposti da Banca d'Italia per gli intermediari finanziari IFRS.

Inoltre, le operazioni realizzate nei confronti della clientela finale (consumatori privati e partner commerciali) sono rilevanti ai fini IVA, così come gli acquisti di beni e servizi effettuati dai nostri fornitori. Si evidenzia che dal 1° gennaio 2023 è stato attivato il nuovo Gruppo IVA facente capo alla controllante Mooney Group S.p.A. che permette di efficientare i relativi adempimenti e di ottimizzare, a livello di Gruppo, la detraibilità del tributo.

Infine, alcune operazioni sono assoggettate ad altri tipi di prelievo tributario indiretto, come l'imposta di bollo su specifiche fatture (esenti IVA) e gli estratti conto inviati alla clientela, o l'imposta di Registro, come avviene ad esempio sui contratti di locazione immobiliare.

GRI 207-4

RENDICONTAZIONE PAESE PER PAESE

In milioni di euro

Nazione	Legal entity	Anno 2023						
		N. dipendenti	Ricavi vs terzi	Ricavi vs gruppo	Utile (perdita) ante imposte	Att. Materiali	Imposte pagate	Imposte maturate
Italia	Mooney Group S.p.A.	14	0,0	2,0	-97,1	0,0	-2,1	-23,3
Italia	Mooney S.p.A.	513	340,2	13,1	9,6	37,3	2,3	4,5
Italia	Mooney Servizi S.p.A.	26	31,4	14,5	8,0	0,1	1,0	2,1
Italia	Pluservice S.r.l.	148	12,1	4,4	1,3	3,2	0,1	0,5
Italia	myCicero S.r.l.	65	6,1	0,6	-1,3	0,1	0,0	-0,3
Totale Italia		766	389,8	34,6	-79,6	40,7	1,3	-16,4

In milioni di euro

Nazione	Legal entity	Anno 2022						
		N. dipendenti	Ricavi vs terzi	Ricavi vs gruppo	Utile (perdita) ante imposte	Att. Materiali	Imposte pagate	Imposte maturate
Italia	Mooney Group S.p.A.	15	0,0	2,0	-51,6	0,1	-7,7	-16,2
Italia	Mooney S.p.A.	444	336,5	11,4	-8,9	44,5	3,5	-3,5
Italia	Mooney Servizi S.p.A.	28	33,2	13,4	8,6	0,1	6,1	3,1
Italia	Pluservice S.r.l.	147	8,3	3,4	0,6	2,0	0,3	0,4
Italia	myCicero S.r.l.	67	4,6	0,7	-0,5	0,1	0,0	-0,2
Totale Italia		701	382,6	30,8	-51,9	46,9	2,2	-16,5

Mooney ha predisposto sistemi di governance e gestione del rischio affidabili, in relazione alle imposte, che si basano sulla collaborazione con stakeholder interni ed esterni. In particolare si evidenzia che:

- › il cd. processo di *tax compliance* è monitorato periodicamente dai soggetti incaricati della revisione legale delle società del Gruppo;
- › il Gruppo si avvale di consulenti specializzati in materia, con cui si confronta periodicamente su eventuali tematiche specifiche e anche sugli adempimenti ordinari legati alla compliance fiscale;
- › gli organi amministrativi e di controllo aziendali sono sempre coinvolti ogniqualvolta vengano prese decisioni di loro interesse e competenza come, per esempio, quelle relative all'adozione di procedure di consolidamento fiscale in ambito imposte dirette e indirette, o la definizione di contenziosi rilevanti in materia tributaria.





› Strategia ESG

› Analisi di materialità

GRI 3-1

GRI 3-2

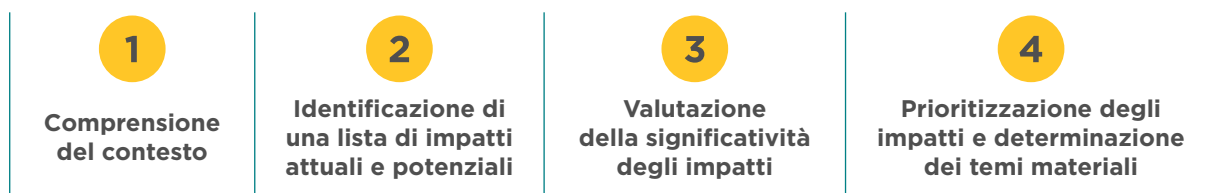
La nostra materialità d'impatto

L'analisi di materialità è un processo volto a identificare i temi ambientali, sociali e di governance rilevanti per l'azienda e per i principali stakeholder interni ed esterni. Tale processo svolge un ruolo strategico fondamentale poiché consente di individuare le aree di sostenibilità su cui concentrare le azioni ESG prioritarie del prossimo futuro.

Come previsto dal GRI 3 - *Material Topics*, il processo per l'identificazione dei temi materiali si divide in quattro fasi, con l'obiettivo finale di identificare i temi da riportare sotto forma di lista.

A seguito dell'analisi di contesto e delle evoluzioni intercorse durante l'esercizio 2023, non abbiamo ravvisato la necessità di prevedere lo svolgimento di una nuova analisi di materialità estesa. Tuttavia, abbiamo ritenuto necessario procedere a un aggiornamento dell'attività di stakeholder engagement attraverso il coinvolgimento del top management responsabile del comparto *mobility* e dell'e-tolling al fine di verificare che gli impatti derivanti da tali attività fossero correttamente rappresentate all'interno dei temi materiali del Gruppo.

Le 4 fasi del processo: dagli impatti ai temi materiali



Il percorso di *Impact Analysis* è stato articolato nelle seguenti fasi:

- 1** **Comprensione del contesto della nostra organizzazione**
 - Nella fase iniziale del processo, abbiamo condotto un'analisi dettagliata del contesto operativo delle diverse società del Gruppo, prendendo in considerazione, non solo le attività commerciali e i rapporti aziendali, ma anche il quadro interno relativo alla sostenibilità e ai nostri principali stakeholder. Utilizzando la nostra visione e considerando le caratteristiche del mercato di riferimento, abbiamo identificato gli impatti positivi e negativi prodotti dalle attività lungo l'intera catena del valore, comprese le fasi a monte e a valle dei vari processi.
 - Rispetto allo scorso anno è emerso come l'aggiornamento del portafoglio prodotti di Mooney - a seguito dell'ingresso nel mercato del telepedaggio e della valorizzazione del comparto *Mobility* - abbia in parte modificato il contesto interno della nostra realtà.

2

Identificazione degli impatti attuali e potenziali

Dopo aver analizzato il contesto, abbiamo proceduto all'identificazione di 26 impatti (somma degli impatti finali ottenuti dall'analisi di materialità e di quelli sotto soglia), distinti tra positivi e negativi, che hanno costituito la base per strutturare la fase successiva di coinvolgimento degli stakeholder.

	Impatti positivi	Impatti negativi
Impatti primari	Facilitatori dei servizi TPL per terzi	Potenziali violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti con maggiore esposizione a cyber risk
	Riduzione dei materiali/rifiuti legati a sistema ticketless (es. riduzione consumo carta)	Comunicazione ingannevole e pratiche commerciali scorrette
	Riduzione del traffico nelle aree urbane ed efficientamento della fase di parcheggio/sosta con conseguente contribuzione al miglioramento della qualità dell'aria	Rischio reputazionale per mancata risposta alle aspettative di mercato
	Promozione della cultura sulla mobilità sostenibile	Rischio reputazionale legato alle politiche in ambito social che non promuovano la valorizzazione delle diversità
	Maggiore qualità del servizio ai clienti e contributo efficace alla soddisfazione delle reali esigenze e dei bisogni della clientela	Produzione rifiuti non riciclabili (carta stampata, inclusa carta termica)
	Garanzia di continuità del servizio senza interruzioni	Potenziali impatti ambientali legati allo smaltimento delle apparecchiature elettroniche
	Fornire servizi smart attraverso soluzioni integrate	Potenziali impatti ambientali legati allo smaltimento della plastica (carte prepagate, ecc.)
	Fruizione di servizi sempre accessibili e personalizzabili	Mancato efficientamento energetico con conseguente produzione di emissioni inquinanti
	Accesso a servizi finanziari essenziali con un miglioramento del benessere complessivo e la promozione dell'educazione finanziaria	
	Accesso più agevole ai servizi locali e promozione della coesione sociale	
Impatti secondari	Incremento della capacità della organizzazioni non profit di fornire servizi essenziali (anche in modalità digitale) e promuovere il benessere sociale	
	Garantire che i siti web e le applicazioni di Mooney siano accessibili a tutte le persone, indipendentemente dalle loro abilità o disabilità	
	Promozioni di sistemi di pagamento che consentano una maggiore trasparenza delle transazioni	
	Aumento della sicurezza dei conducenti e riduzione del numero di incidenti	
	Limitare i costi legati agli spostamenti	
	Garanzia di prodotti e servizi con elevate performance ambientali e sociali	
	Tutela dell'ambiente attraverso il contrasto al fenomeno del cambiamento climatico	

3

Valutazione della significatività degli impatti

- Al fine di individuare i temi materiali, è stato fondamentale valutare l'importanza degli impatti coinvolti. A questo scopo, abbiamo richiesto la partecipazione attiva del top management del settore *mobility* e telepedaggio per confermare gli impatti e gli elementi presi in considerazione nelle fasi precedenti del processo.
- Successivamente è stato richiesto agli stakeholder di valutare la significatività degli impatti identificati in relazione alla loro visione sugli effetti positivi e negativi prodotti dal comparto della mobilità.

4

Priorità degli impatti e determinazione dei temi materiali

- Le valutazioni emerse dal confronto con gli stakeholder interni sono state utilizzate per creare un elenco di impatti, organizzati in ordine crescente di importanza e successivamente aggregati e classificati in temi rilevanti.
- Gli impatti identificati come rilevanti sono risultati coerenti con quelli individuati lo scorso anno, a conferma di una sostanziale continuità nella rilevanza delle principali tematiche di Mooney (considerando anche gli impatti direttamente correlati ai servizi di telepedaggio e *Mobility* offerti).
- Per validare l'elenco dei temi materiali abbiamo deciso di coinvolgere nuovamente alcuni stakeholder interni chiave per discutere insieme l'importanza e valutare il posizionamento assegnato a ciascuno. Durante questa fase, le informazioni raccolte sono risultate cruciali per ottenere una visione completa e sostenere il confronto interno con il nostro management aziendale.
- Gli impatti che a seguito dell'attività di prioritizzazione e delle consultazioni effettuate con i referenti interni hanno superato la soglia di rilevanza, sono stati aggregati nei 9 temi materiali, riportati di seguito:



Inclusione Finanziaria

Prevedere l'accessibilità ai servizi per tutti i cittadini attraverso prodotti e servizi finanziari inclusivi e attività di educazione finanziaria.



Prossimità e presenza sul territorio

Presenza di una rete canillare di esercizi convenzionari sul territorio che consente ai consumatori di evitare lunghi tempi di attesa alle filiali e di ridurre gli spostamenti accedendo facilmente ai servizi transazionali.



Sostegno al Terzo Settore

Supportare i processi innovativi del Terzo Settore, valorizzando il ruolo cruciale ricoperto dalla transizione digitale anche nel processo di fundraising.



Diversità, Equità & Inclusione

Creare un ambiente lavorativo che valorizzi le differenze individuali e favorisca le stesse opportunità per tutti i dipendenti a ogni livello, indipendentemente dalle differenze di background, genere, etnia, orientamento sessuale e altro.



Transizione Digitale

Integrazione di soluzioni digitali per ottimizzare l'erogazione dei servizi, efficientare i processi interni e migliorare l'esperienza degli utenti nel settore della mobilità. Questo implica sia l'adozione di pagamenti digitali che la digitalizzazione delle ricevute e dei sistemi di bigliettazione.



Risorse e Smaltimento dei Materiali

Gestire responsabilmente le risorse e il corretto smaltimento dei materiali per ridurre l'impatto ambientale.



Mobilità sostenibile ed integrata

Promozione di una mobilità più interconnessa e sostenibile attraverso pratiche di viaggio eco-friendly che contribuiscono alla riduzione delle emissioni, introducendo il servizio di telepedaggio e agevolando e incentivando l'utilizzo del trasporto pubblico.



Energia ed Emissioni

Gestire in maniera efficiente le risorse energetiche delle sedi e dei viaggi per ridurre il consumo di energia e le emissioni di CO₂.



Etica e Compliance

Raggiungere gli obiettivi strategici di business in modo etico - rispettando le normative, i regolamenti e le convenzioni vigenti - attraverso l'adozione di policy aziendali e una comunicazione trasparente.

La gestione degli stakeholder

GRI 2-28

GRI 2-29

Il dialogo è da sempre una componente fondamentale della strategia di sviluppo del Gruppo. Siamo infatti consapevoli che le azioni più efficaci si realizzano attraverso la partecipazione piena dei nostri stakeholder e una comprensione costante del contesto in cui operiamo e delle relazioni che ci coinvolgono.

Attraverso un continuo scambio e un concreto ascolto, ponderiamo, nelle nostre scelte di business, gli interessi di territori, comunità, dipendenti, azionisti, clienti e tanti altri soggetti, nella continua ricerca di un equilibrio che consenta una crescita sostenibile e condivisa.

Il regolatore: Banca d'Italia

Mooney S.p.A. è un IMEL (Istituto di Moneta Elettronica) sottoposto al controllo di Banca d'Italia che, in qualità di Autorità di Vigilanza, persegue la gestione degli intermediari, la stabilità complessiva e l'efficienza del sistema finanziario, nonché l'osservanza delle disposizioni che disciplinano la materia da parte dei soggetti vigilati.

Al nostro interno la Funzione Unica di Coordinamento dei Controlli è la sola area aziendale preposta al dialogo con l'autorità, che si coordina con le funzioni interne del Gruppo per il reperimento delle informazioni necessarie.

Associazione Prestatori di Servizi di Pagamento (A.P.S.P.)

Aderiamo all'Associazione Prestatori di servizi di Pagamento (A.P.S.P.) - socio fondatore di *Payments and Trade Europe Association* - con l'obiettivo di supportare, insieme agli altri membri, lo sviluppo, l'informazione e la conoscenza di tutte le procedure di incasso e pagamento e dei settori digitali ad alto valore aggiunto abilitati, promuovendo anche attività culturali e scientifiche (tavole rotonde, convegni, conferenze, ricerche, pubblicazioni).

Lo studio, l'analisi e la prevenzione in materia di sicurezza dei servizi di pagamento sono al centro dell'attività dell'Associazione.

Il Centro Studi dell'A.P.S.P. emana anche circolari e indirizzi comportamentali destinati ai soci.

Dal 2022, la nomina a Vicepresidente dell'A.P.S.P. di Salvatore Borgese - Strategy & Transformation Senior Director di Mooney - ha rafforzato ulteriormente il nostro impegno all'interno dell'Associazione.

Mettendo a disposizione le nostre professionalità e i nostri esperti, contribuiamo attivamente ai gruppi di lavoro, sia quelli istituzionali sia quelli interni all'associazione e alla realizzazione di studi, ricerche e approfondimenti sull'ecosistema delle procedure di incasso e pagamento.

Ambrosetti - Community Cashless Society

Istituita da *The European House - Ambrosetti* nel 2015, la *Community Cashless Society* è una piattaforma di confronto costruttivo e permanente sul tema dei pagamenti elettronici a 360°, che coinvolge gli attori di riferimento, business e istituzioni. Ogni anno la Community definisce un percorso di approfondimento su una serie di temi di interesse per i suoi membri, illustrati nelle analisi dell'Osservatorio Cashless Society.

Quest'ultimo elabora e aggiorna strumenti di monitoraggio come il *Cashless Intensity Index*, il *Cash Society Index* e il *Cashless Society Speedometer* per l'Italia e l'Unione europea. Contribuiamo ai lavori della Community fin dalle origini attraverso una partecipazione attiva dei nostri manager, mettendo a fattor comune dati e informazioni in un'ottica di scambio di best practice.

› La Governance della Sostenibilità

Il Comitato di sostenibilità

A inizio 2023, il nostro Gruppo ha istituito formalmente un comitato manageriale dedicato alla sostenibilità (*Sustainability Committee*), con lo scopo di migliorare l'organizzazione e il coordinamento delle attività in campo socio-ambientale e di implementare le strategie di Mooney in ambito ESG.

Al Comitato manageriale – con funzioni istruttorie, consultive e propositive nei confronti dell'Amministratore Delegato e degli Organi Sociali in materia di sostenibilità – sono attribuiti i seguenti compiti:

- › delineare le strategie e proporre iniziative in ambito CSR; monitorare l'ottenimento e il mantenimento delle certificazioni in ambito ESG; attuare iniziative di *Stakeholders engagement*.

Nell'ambito delle proprie funzioni il *Sustainability Committee*, si occupa in particolare di:

- › esaminare gli scenari per la predisposizione del Piano strategico di sostenibilità;
- › esaminare e valutare tematiche relative alla transizione climatica – ovvero la decarbonizzazione, a livello sia operativo che di portafoglio prodotti, l'innovazione tecnologica e l'economia circolare – volte ad assicurare la creazione di valore per gli azionisti e per tutti gli altri stakeholder;
- › esaminare e valutare altri aspetti delle tematiche di sostenibilità nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile, nonché in merito agli indirizzi e agli obiettivi di sostenibilità aziendali;
- › esaminare e valutare la rendicontazione di sostenibilità sottoposta annualmente al Consiglio di Amministrazione;
- › monitorare le iniziative internazionali in materia di sostenibilità nell'ambito dei processi di *global governance* e la partecipazione ad esse della Società;
- › esaminare e valutare le iniziative di sviluppo locale sostenibile, anche in relazione a singoli progetti;
- › esprimere, su richiesta, un parere relativamente a altre questioni in materia di sostenibilità.

Competenze ESG e diffusione della cultura di sostenibilità

Riteniamo che la formazione e la comunicazione siano strumenti essenziali per coinvolgere tutte le persone del Gruppo. L'obiettivo delle attività formative è quello di promuovere la diffusione della cultura della sostenibilità e sviluppare competenze cruciali per implementare le strategie aziendali che mirano a creare valore economico, sociale e ambientale in modo integrato. Come previsto dal piano condiviso⁶ con Banca d'Italia, nel corso del 2023 abbiamo sviluppato ed erogato corsi di formazione ESG obbligatori ai membri del CdA e al top management, vincolando il loro completamento all'ottenimento dell'MBO.

Per quanto riguarda invece la comunicazione esterna, rendiamo disponibili tutte le informazioni relative ai temi ESG in una sezione dedicata del nostro sito web istituzionale, che rimane lo strumento principale per la divulgazione delle informazioni non finanziarie della nostra Società.

6. Piano predisposto secondo quanto previsto dalle aspettative di Banca d'Italia sui rischi ambientali e climatici.

Presidio dei rischi ESG

Le tematiche ESG hanno acquisito un'importanza strategica e il loro ambito di applicazione si è espanso nel tempo, generando importanti trasformazioni anche nei mercati in cui operiamo.

Come Mooney abbiamo ritenuto prioritario svolgere approfondimenti e valutazioni per accertare la rilevanza delle tematiche in oggetto rispetto al nostro modello di business. Nel corso dell'esercizio 2023 la nostra Unità Organizzativa *Risk Management* ha proceduto alla revisione del Framework di Risk Management. L'implementazione delle diverse attività previste all'interno di quest'ultimo ha comportato l'introduzione di tematiche ESG in linea con le aspettative del *Regulator* e le buone prassi di mercato.

Metodologia di Risk Assessment

La metodologia di Risk Assessment, nella fase di misurazione del rischio inerente, prevede la valutazione dei potenziali impatti connessi allo scenario di rischio analizzato. A partire dal 2023, tra i diversi impatti considerati, è stata introdotta anche una valutazione dell'impatto ESG, ossia il potenziale impatto ambientale, sociale e di governance che la Società potrebbe generare conseguentemente al manifestarsi di uno specifico scenario di rischio.

In tale contesto, il Risk Owner, è incaricato di fornire una valutazione qualitativa dell'impatto considerato grazie alla propria esperienza pregressa e a valutazioni in ottica prospettica, a cui verrà associato un punteggio quantitativo che andrà ad aggregarsi agli altri potenziali impatti considerati in fase di assessment.

Mappa dei Rischi

Ai fini di una completa gestione dei rischi a cui la nostra Società è esposta, abbiamo definito una mappa dei rischi aziendali, in linea con gli standard internazionali e le normative di riferimento. Al suo interno sono stati inseriti n. 3 scenari di rischio in ambito ESG, per i quali è stata effettuata l'attività di Risk Assessment. Nello specifico:

- › concentrazione dei punti vendita in zone ad alto rischio idrogeologico con effetti sulle performance della Società;
- › disallineamento delle iniziative strategiche nella Società con particolare riferimento alle operazioni di investimento condotte, nonché al modello di Governance della Sostenibilità adottato rispetto agli obiettivi di sostenibilità prefissati (e.g. ruoli e responsabilità nel processo di gestione non definiti in coerenza del modello di sostenibilità, mancata o inadeguata diffusione di una cultura della Sostenibilità, etc.);
- › eventi socialmente negativi (e.g. inosservanza dei principi su cui si basa la Società come Financial Inclusivity, Caring Employer, Environmentally Conscious etc.) con conseguente impatto sulla credibilità/attrattività dei clienti attuali e potenziali della società.

Key Risk Indicators ai fini del Risk Appetite Framework

L'Unità Organizzativa Risk Management si è dotata inoltre di un Risk Appetite Framework, ovvero di un processo che definisce la propensione al rischio della Società mediante indicatori specifici. L'Unità Risk Management con lo scopo di monitorare l'esposizione della rete dei punti vendita a fattori climatici e ambientali ha definito uno specifico Key Risk Indicator: "Numero di Punti di Vendita esposti in zone a rischio idrogeologico Alto e Medio/Alto".

Attività di controllo di secondo livello

Sempre nel corso del 2023 la Funzione Compliance ha condotto una verifica di conformità sul tema della Responsabilità Sociale d'Impresa e dell'Informativa non Finanziaria, con l'obiettivo di verificare il rispetto delle linee guida di rendicontazione di ciascun Global Reporting Indicator utilizzato per la redazione del documento "Bilancio di Sostenibilità 2021".

L'individuazione dei rischi di compliance è stata svolta nell'ambito dei principi di rendicontazione GRI pubblicati nel 2016 e successive versioni, dal momento che la Società ha dichiarato di adottare tali standard all'interno del proprio Reporting di sostenibilità. È stata pertanto valutata la piena aderenza alle linee guida di rendicontazione, al fine di assicurare un corretto presidio dei rischi reputazionali.

La verifica ha restituito un esito conforme nel complesso dei presidi agiti, evidenziando un'esposizione al rischio di "non conformità" di livello basso in una scala di valutazione su 4 livelli.

La gestione sostenibile dei fornitori in Mooney

Nell'ambito della pianificazione strategica ESG, intendiamo avviare un'importante attività di misurazione del livello di sostenibilità sociale, economica e ambientale dei nostri fornitori, che ci permetterebbe di presidiare con sempre maggiore consapevolezza il rischio ESG esterno legato alla *supply chain*.

Nello specifico l'obiettivo è quello di completare i sistemi di valutazione dei nostri fornitori includendo parametri ESG che incideranno nella valutazione dei medesimi, integrando il requisito reputazionale. Uno strumento utile a selezionare responsabilmente il nostro parco fornitori, anticipando al contempo eventuali obblighi normativi in materia.

Governo del Codice Etico

Il Codice Etico e di Comportamento (di seguito "Codice") è il documento di autodisciplina adottato che viene applicato a tutte le società del Gruppo ed è parte integrante del nostro modello di gestione della Sostenibilità. Esso esplicita i valori e i principi che regolano le relazioni con gli stakeholder, richiamando, per alcuni ambiti di particolare rilevanza (es. tutela del lavoro, salvaguardia dell'ambiente, lotta alla corruzione, conflitto di interessi), regole e principi coerenti con i migliori standard internazionali.

Il meccanismo di attuazione e di governo del Codice si basa sui seguenti capisaldi:

- › Il principio di auto-responsabilità, per il quale ogni società facente parte del gruppo è direttamente responsabile e garantisce l'aderenza ai valori e principi del Codice.
- › Il processo di rendicontazione annuale dove sono presentate le politiche e le modalità di gestione, le iniziative, gli indicatori e gli obiettivi dei temi rilevanti per gli stakeholder e per il business, dando dunque concretezza agli impegni espressi nel Codice.

È prevista la possibilità di indirizzare segnalazioni in merito alla presunta inosservanza delle disposizioni dal Codice. Le regole del sistema di gestione delle segnalazioni e l'indicazione dei canali per effettuare una segnalazione riguardante una violazione di tale documento, in modo riservato e confidenziale, sono contenute nella Policy Whistleblowing adottata dalla Società (cfr. Capitolo Etica e Compliance, paragrafo "Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche").

Dalla sua nascita, il nostro Gruppo non ha rilevato episodi di discriminazione al suo interno.

In coerenza con i nostri valori, nel corso del 2023 abbiamo avviato un processo di definizione delle basi ESG in vista della pubblicazione della Policy ESG del Gruppo, avvenuta nel primo trimestre del 2024. Tale politica, che delinea i principi che il Gruppo adotta e promuove, insieme a linee guida e responsabilità per tutte le società affiliate, sarà un pilastro fondamentale della governance di sostenibilità della nostra Società.

Il rispetto dei diritti umani

Nello svolgimento di qualsiasi attività economica e di business, ci impegniamo costantemente a garantire il rispetto e la tutela dei diritti umani, in ottemperanza a tutte le norme giuridiche italiane e internazionali e ai contratti collettivi nazionali (CCNL) di riferimento. Anche il nostro Codice Etico di Gruppo (cfr. par. Governo del Codice Etico), che sancisce i principi di condotta che tutto il personale aziendale è tenuto ad osservare, ha un ruolo rilevante nel rimarcare il nostro impegno nella tutela dei diritti umani, nei confronti sia dei dipendenti, sia degli stakeholder esterni.

La sensibilità e la responsabilità del Gruppo sul tema si è concretizzata anche nell'istituzione di una funzione preposta alla gestione della sostenibilità e dei temi ESG (Funzione Institutional Affairs & Sustainability) e nell'adozione di una Policy specifica in materia di tutela dei diritti umani che favorisce la diffusione dei nostri principi all'interno e all'esterno dell'azienda.

Il Piano Strategico ESG

Nel Gruppo Mooney, come codificato nei nostri valori fondanti, siamo da sempre consapevoli dell'importante ruolo sociale sviluppato grazie al nostro core business, sia a livello territoriale - in qualità di garante di servizi essenziali per lo sviluppo di una più ampia inclusione finanziaria - sia a livello digitale - in quanto sostenitori di importanti investimenti che consentono al nostro sistema Paese di perseguire obiettivi strategici in materia di twin transition e rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

Nel corso del 2023, in considerazione degli importanti cambiamenti intervenuti a livello organizzativo e di business, abbiamo intrapreso un percorso di aggiornamento del nostro Piano Strategico ESG, il Piano allineato con il nuovo Piano industriale, che a partire dalle tre direttrici della sostenibilità (Financial Inclusivity, Caring Employer e Environmentally Conscious) vedrà la nostra Società impegnata nel prossimo triennio (2024-2026) nel perseguimento di un set di azioni improntate soprattutto:

- › allo sviluppo dell'uguaglianza di genere - attraverso la riduzione del gender gap, il rafforzamento della leadership femminile, la promozione di percorsi formativi ad hoc e attività tese alla certificazione dell'effettiva equità, parità di opportunità e non-discriminazione tra i dipendenti della nostra azienda;
- › alla riduzione dell'impronta ambientale prodotta da Mooney mediante interventi mirati alla valutazione/misurazione della sostenibilità della nostra *value chain* (con focus sugli esercenti partner e sul parco fornitori), come anche all'efficientamento delle pratiche di riciclo e alla digitalizzazione di processi e servizi;
- › al rafforzamento dell'inclusività a più livelli, attraverso il coinvolgimento diretto della nostra rete di vendita fisica e interventi in ambito di accessibilità digitale.



Financial inclusivity	Caring employer	Environmentally conscious
Presidio finanziario locale Partner strategico della PA Partner per una Cashless society Formazione degli utenti Generosity network	Gender equality Sviluppo e sensibilizzazione dei dipendenti e della rete Welcoming work environment	Corporate mobility management Enviromental impact Economia green & circolare
 	   	   






Il cuore del nostro Piano è rappresentato dai nove temi materiali associati alla nostra realtà: una guida chiara e strutturata che ci ha permesso di definire cinque linee strategiche, condivise e approvate dal top management, che sanciscono il commitment aziendale in ambito ESG e che hanno guidato il gruppo di lavoro multifunzionale nell'ideazione e nella selezione delle iniziative, degli obiettivi specifici e dei KPIs alla base del Piano triennale.



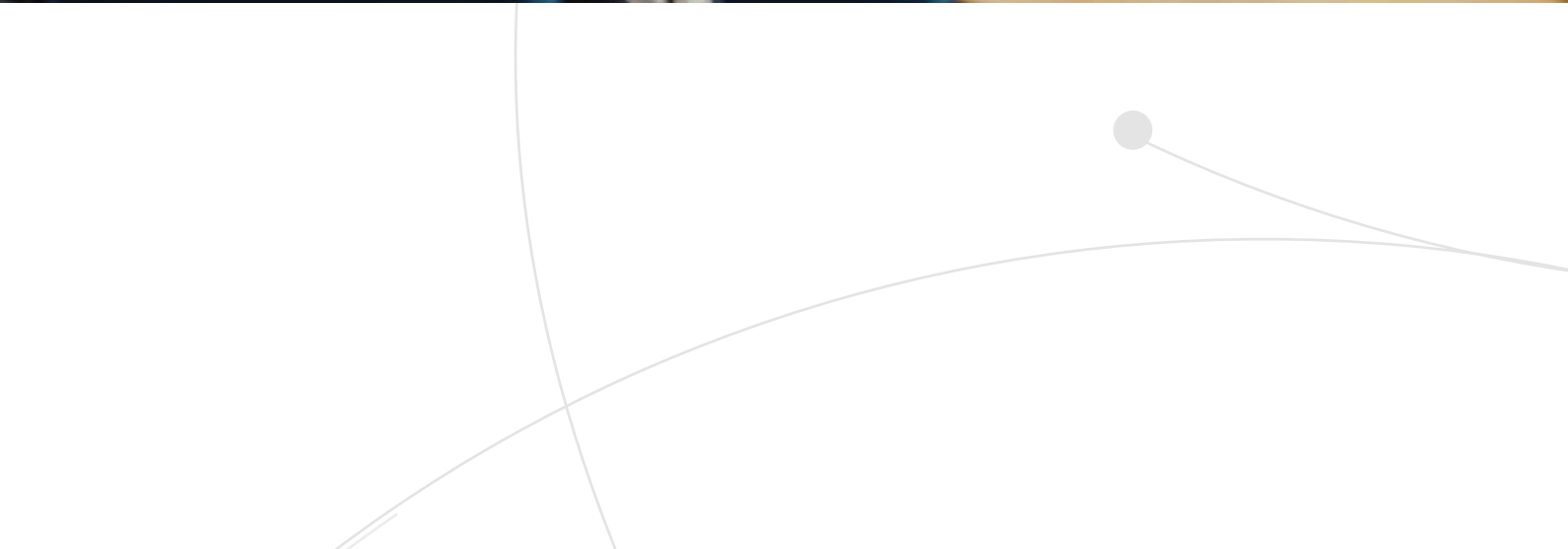
Pillar	Temi Materiali	SDGs
<p>FINANCIAL INCLUSIVITY Consentire a tutta la popolazione italiana di accedere in modo facile e sicuro ai servizi di pagamento ed ai servizi finanziari di base</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Inclusion Finanziaria › Prossimità e presenza sul territorio › Sostegno al Terzo Settore › Transizione digitale 	
<p>CARING EMPLOYER Creare un posto di lavoro equo e solidale</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Diversità, equità & inclusione › Etica e Compliance 	
<p>ENVIRONMENTALLY CONSCIOUS Raggiungimento dell'obiettivo Net Zero 2050</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Mobilità sostenibile ed integrata › Risorse e Smaltimento dei materiali › Energia ed emissioni 	



Linee strategiche

	Mitigare gli impatti ambientali diretti tramite la digitalizzazione/dematerializzazione dei processi, il contributo allo sviluppo di una mobilità sostenibile ed integrata, l'utilizzo di materiali riciclati e fonti energetiche a basso impatto
	Rafforzare i percorsi formativi ESG a tutti i livelli aziendali
	Garantire una corretta rappresentanza di genere/minoranze e promozione di una cultura inclusiva e socialmente responsabile
	Integrare i criteri di selezione e valutazione della <i>value chain</i> includendo gli aspetti ambientali e sociali
	Valutare, in ottica ESG, integrazioni ai prodotti e servizi attualmente in catalogo, modifiche di processo oltre che eventuali ampliamenti della gamma di prodotti e servizi e della capillarità del PdV

Queste cinque direttrici forniscono una visione d'insieme delle aree prioritarie e delle azioni da intraprendere per migliorare le nostre performance ambientali, sociali e di governance, aiutandoci inoltre a delineare le priorità e le strategie a lungo termine per affrontare le sfide e sfruttare le opportunità legate alla sostenibilità, fornendo un quadro coerente per l'allocazione delle risorse e il monitoraggio dei progressi nel tempo.





> Financial Inclusivity

› Introduzione al Pillar

L'obiettivo del nostro Gruppo è di consentire a tutta la popolazione italiana di accedere in modo facile e sicuro ai servizi di pagamento e ai servizi transazionali di base. Come Mooney stiamo contribuendo attivamente al processo di digitalizzazione del Paese e intendiamo agevolare la transizione verso una cashless society attraverso processi di educazione finanziaria del largo pubblico.

Infine, il Gruppo vuole essere vicino agli Enti del Terzo settore attraverso lo sviluppo del progetto *Generosity Network*.

› Inclusione finanziaria

GRI 3-3

La nostra presenza capillare sul territorio e l'accessibilità dei nostri servizi digitali ci conferiscono un importante ruolo nei confronti della comunità, che esplicitiamo attraverso i nostri obiettivi sociali prioritari: accelerare l'inclusione finanziaria, anche per le fasce di popolazione spesso escluse dal sistema bancario tradizionale, e approfondire le conoscenze dei cittadini in ambito economico-finanziario. Sempre più studi dimostrano infatti che un livello adeguato di competenze finanziarie di base produce effetti macroeconomici di ampia portata: migliora l'inclusione attraverso un accesso maggiormente consapevole delle persone al sistema finanziario, riduce le disuguaglianze interne al Paese, pone le basi per una crescita più sostenibile. Una migliore educazione finanziaria è anche una condizione della cittadinanza attiva: le persone dotate di competenze economiche di base sono spesso in grado di raggiungere un più alto livello di benessere individuale e dimostrano maggiore resilienza e capacità di resistere a eventuali difficoltà finanziarie.

L'inclusione finanziaria è alla base della nostra attività: fornire un accesso semplice e sicuro a servizi essenziali, come i pagamenti, i bonifici o le ricariche, permette di facilitare la vita quotidiana dei cittadini, garantendo una continuità di servizio – fisica e online – sempre più necessaria in un'epoca segnata dal fenomeno della desertificazione bancaria.

Abbiamo creato una rete familiare e snella, che grazie alla vicinanza alla popolazione (con 5.642 comuni coperti), al rapporto diretto tra esercenti e clienti, all'ampia gamma di servizi offerti e alla presenza di operatori con una formazione specifica, è in grado di creare maggiori opportunità di educazione finanziaria.

La facilità di comprensione e utilizzo rappresenta un requisito fondamentale soprattutto per i clienti non "bancarizzati" come i giovani, gli anziani e i "new italians", che spesso condividono le stesse esigenze. Questa particolare categoria di clienti cerca prodotti e servizi finanziari semplici, con un accesso diretto alle operazioni transazionali.

È proprio per soddisfare tali esigenze che la nostra Società si configura come una valida scelta per un ampio segmento della popolazione, come testimoniato anche dal dato di nuovi clienti e delle nuove carte emesse nel corso del 2023.

Con il nostro network di punti vendita sosteniamo anche l'imprenditoria femminile, come dimostrano le oltre 16mila donne titolari di esercizi commerciali convenzionati - che rappresentano il 38% dei nostri merchant (contro una media italiana pari al 22%). La nostra è una rete variegata e inclusiva non solo dal punto di vista del genere ma anche della diversity generazionale, non solo di genere: circa il 13% delle nostre imprenditrici donne ha infatti un'età inferiore ai 35 anni (rispetto a una media nazionale che si attesta intorno al 10%).

NUMERO DI COMUNI COPERTI

	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale Comuni coperti	n	5.642		5.622	-
<i>di cui comuni coperti con meno di 5.000 abitanti</i>	<i>n</i>	<i>3.354</i>	<i>59%</i>	<i>3.238</i>	<i>58%</i>

NUMERO DI NUOVI CLIENTI

	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale nuovi clienti	n	333.809	-	363.308	-
<i>di cui nuovi clienti italiani</i>	<i>n</i>	<i>279.748</i>	<i>84%</i>	<i>308.561</i>	<i>85%</i>
<i>di cui nuovi clienti stranieri</i>	<i>n</i>	<i>54.061</i>	<i>16%</i>	<i>54.747</i>	<i>15%</i>

NUMERO DI CARTE EMESSE

	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale carte emesse in Italia	n	333.809	92%	363.308	100%
<i>di cui carte emesse nel sud e nelle isole</i>	<i>n</i>	<i>175.484</i>	<i>53%</i>	<i>188.298</i>	<i>52%</i>
<i>Sicilia</i>	<i>n</i>	<i>54.392</i>	<i>16%</i>	<i>55.621</i>	<i>15%</i>
<i>Sardegna</i>	<i>n</i>	<i>-</i>	<i>0%</i>	<i>-</i>	<i>0%</i>
<i>Altro (Specificare)</i>	<i>n</i>	<i>-</i>	<i>0%</i>	<i>-</i>	<i>0%</i>

FOCUS: La formazione degli esercenti

La formazione è un asset fondamentale per la costruzione di una relazione di fiducia con i nostri esercenti partner. Sviluppata attraverso anni di esperienza nella gestione di reti terze, la piattaforma MyMooney rappresenta la principale interfaccia e fonte di informazione e comunicazione per la nostra rete (tabacchi, bar e edicole). Nello specifico, la formazione su MyMooney avviene tramite i seguenti tool:

- › **Manuali Operativi in formato pdf:** inviati tramite i canali di comunicazione tradizionali (mail e sms) al lancio di ogni prodotto e servizio e disponibili nella sezione dedicata su MyMooney;
- › **Manuali Interattivi** che simulano la navigazione sui terminali Mooney: pubblicati su MyMooney e inviati alla rete sotto forma di link all'interno delle comunicazioni tradizionali (mail e sms);
- › **Video pillole:** caricate sul canale ufficiale YouTube di Mooney e fruibili su MyMooney con l'obiettivo di far apprendere agli Esercenti i processi di erogazione dei servizi, attraverso un racconto animato e semplice. Veicolano indicazioni veloci sull'operatività del punto vendita e informazioni commerciali sui prodotti;
- › **Infografiche:** sviluppate per garantire un apprendimento facile e veloce in pochi step sui servizi erogati nel punto vendita.

MyMooney offre inoltre una serie di corsi specifici obbligatori che permettono agli esercenti iscritti, di essere abilitati ad erogare i nostri prodotti e servizi.

La formazione MyMooney nel 2023



NUMERO E PERCENTUALE DI PUNTI VENDITA MOONEY CHE HANNO EFFETTUATO CORSI DI FORMAZIONE (es. servizi bancari, antiriciclaggio adeguata verifica, ecc.)

	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale punti vendita	n	45.274		46.500	
<i>di cui punti vendita Mooney che hanno effettuato corsi di formazione (al netto dei corsi obbligatori svolti da tutti i PDV)</i>	<i>n</i>	<i>35.193</i>	<i>78%</i>	<i>33.781</i>	<i>73%</i>

» Prossimità e presenza sul territorio

GRI 3-3

Promuoviamo una visione del Paese policentrica, inclusiva e sostenibile. Per noi è importante che i cittadini – sia nelle grandi città, sia nei piccoli comuni – possano trovare ad una breve distanza servizi di prossimità e presidi fondamentali: la nostra rete di oltre 45 mila punti di vendita riduce le distanze tra centro e periferia, garantendo l'accesso a una serie di servizi essenziali.

Il contatto tra cliente ed esercente migliora e aumenta la frequentazione degli esercizi commerciali convenzionati – producendo valore per queste piccole attività spesso a conduzione familiare, oltre a permettere la costruzione di rapporti di fiducia.

Le nostre recenti acquisizioni nel settore della mobilità rafforzano la nostra offerta di prossimità, sia a livello fisico sia a livello digitale. Siamo ormai presenti, tramite myCicero, in oltre 5 mila comuni, con un'offerta B2C *fully digital* che integra in un'unica piattaforma servizi *legati alla mobilità*. Nel 2023 abbiamo ulteriormente rafforzato la nostra offerta rendendo disponibile il servizio di attivazione del telepedaggio MooneyGo e l'opportunità di offrire, presso la nostra rete fisica, i prodotti Enel Energia.

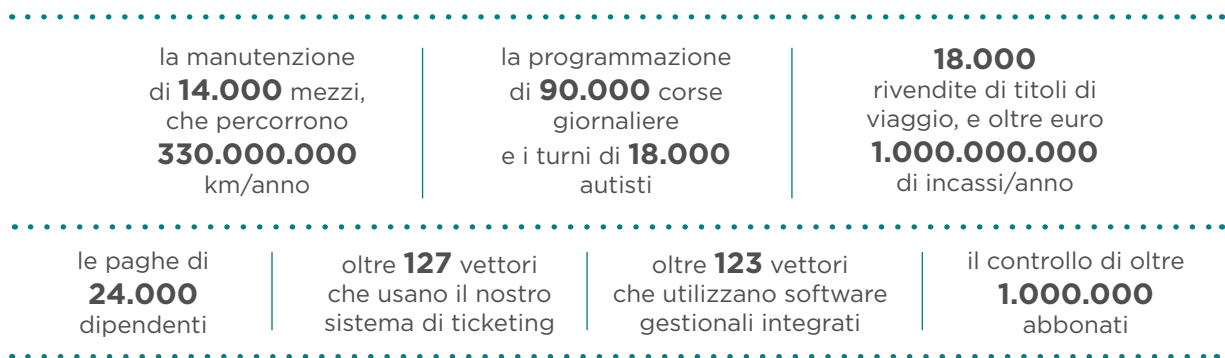
FOCUS Pluservice e myCicero

› Pluservice

Pluservice è una tech company leader nel settore delle soluzioni tecnologiche per i trasporti e la mobilità. L'azienda sviluppa software ERP, gestionali integrati e sistemi di controllo fondamentali per la bigliettazione, l'esercizio del servizio di trasporto e sosta, il monitoraggio e la manutenzione di mezzi e beni, la pianificazione dei turni e la contabilità. Il know-how acquisito permette di elaborare una suite di applicazioni, integrate e personalizzabili, orientate ad ottimizzare i processi produttivi e la vendita dei servizi di mobilità, includendo la nuova frontiera del MaaS e dei servizi più innovativi come l'*on-demand* e lo *sharing*.

La filosofia di fondo si basa su una collaudata formula di «*General Contractor*», con la quale la Società si propone quale fornitore unico di soluzioni globali chiavi in mano, assumendo delicati incarichi da parte di enti pubblici ed aziende operanti nel mercato di riferimento. Studio, ricerca, progettazione, formazione ed assistenza sono i cardini della strategia perseguita dall'azienda. Il costante impegno nella R&S ci permette di proporre continuamente ai clienti soluzioni e servizi tra i più avanzati ed innovativi.

Con il pilota informatico per la gestione globale delle aziende di trasporto passeggeri, Pluservice è presente in tutte le regioni italiane e gestisce:



I clienti sono principalmente aziende di trasporto municipale e comuni – rendendo la quota di vendite nel settore pubblico preponderante. I sistemi di gestione dei biglietti sviluppati dalla Società sono utilizzati da oltre 120 aziende pubbliche in Italia, con più di 48 mila bus impiegati nel trasporto pubblico dei passeggeri.

L'azienda collabora con fornitori, clienti e diversi partner, tra cui il consorzio Unico Campania, il Gruppo Arriva e la società di trasporto Amtab Bari, che condividono valori e pratiche sostenibili, creando così una catena di fornitura più responsabile dal punto di vista ambientale.

Con l'obiettivo di promuovere un utilizzo più razionale del mezzo privato, ed incentivare quindi i servizi di mobilità flessibile e condivisa, è stata progettata una piattaforma digitale ottimizzata per questi sistemi di mobilità.

Per sua stessa natura il trasporto flessibile necessita di un'organizzazione dei servizi che può essere facilmente realizzata ricorrendo a soluzioni digitali, accessibili per gli utenti da app e da web. Per ogni tipologia di servizio Pluservice è in grado di offrire al gestore una soluzione ideale per gestire richieste, programmare e pubblicare il servizio, sia che si tratti di condivisione di veicoli e tragitti come nel caso del *vehicle sharing*, sia che si tratti di servizi *on demand* come i servizi a chiamata.

› myCicero

L'azienda myCicero ha acquisito un ruolo di primo piano nel settore della mobilità, consolidando il suo ruolo di piattaforma integrata di servizi.

La mission aziendale è quella di promuovere la *digital experience* degli utenti che, per lavoro o piacere, hanno la necessità di spostarsi in città, in Regione o su tutto il territorio nazionale. Nella piattaforma myCicero (oggi MooneyGo) sono contrattualizzati e integrati più di 500 operatori di sosta, trasporto e *sharing* attivi in oltre 5.000 comuni italiani, i cui servizi già oggi sono prenotati e acquistati da circa 4 milioni di utenti finali attraverso app di proprietà, app *white label* degli stessi operatori o app terze di grandi aggregatori come Intesa San Paolo, Eni, Poste ecc.

Nel 2023 MooneyGo ha ricevuto il riconoscimento «Eletto Prodotto dell'Anno» per la categoria «Servizi per la mobilità». L'app conta oltre 2 milioni di utenti registrati, più di 300 comuni attivi per il pagamento sulle strisce blu e più di 100 compagnie di trasporto pubblico coinvolte, per un totale di quasi 5.000 comuni coperti in tutta Italia. MooneyGo identifica il percorso migliore per arrivare a destinazione e permette di pagare il parcheggio su strisce blu, acquistare biglietti e abbonamenti di autobus, metro e altri mezzi di trasporto di numerose compagnie in tutta Italia, per spostarsi in città e fuori, anche con treni e pullman su lunghe tratte, trovare monopattini in sharing, oltre che prenotare e pagare il taxi.



Ricerca su 12.000 consumatori svolta da Circana, su selezione di servizi venduti in Italia. prodottodellanno.it cat. Servizi Mobilità

› Sostegno al terzo settore

GRI 3-3

Da sempre alla ricerca di un modello di business che permetta di realizzare congiuntamente valore economico e sociale, in Mooney proseguiamo nella costruzione di collaborazioni con il mondo non-profit da cui derivano importanti esternalità positive a favore della collettività.

In tale contesto ci proponiamo come facilitatore del processo di *fundraising* e partner digitale delle associazioni benefiche, con l'obiettivo di sostenere il percorso di transizione digitale e innovazione del settore, garantendo maggiore trasparenza alle attività svolte dagli Enti del Terzo Settore (ETS) e la tracciabilità di tutte le donazioni.

Il progetto *Generosity Network*, attivo da novembre 2021, persegue tale obiettivo attraverso l'offerta, a titolo gratuito, della prima piattaforma fintech, sviluppata dalla Società MobileSoft srl, per la raccolta delle donazioni destinate agli ETS, che attraverso un'esperienza fisica e digitale fornisce ai soggetti che ne facciano richiesta la possibilità di gestire l'intero ciclo di vita delle donazioni – dall'invio di un avviso di donazione con QR-code associato, alla rendicontazione dell'incasso – facilitando così l'attività di raccolta e versamento fondi svolta dai volontari sul territorio e l'atto della donazione dei privati cittadini in uno degli oltre 45 mila punti vendita Mooney diffusi sul territorio nazionale.

Si tratta di un nuovo canale di incasso che, attraverso la digitalizzazione del processo di *fundraising*, punta a rendere più *smart* ed efficienti le attività degli ETS e, al tempo stesso, facile e immediato l'atto della donazione per i cittadini.

Sfruttando la nostra natura di *open platform* per i pagamenti e la presenza capillare sul territorio, siamo quindi diventati un partner di prossimità delle associazioni non profit grazie a questo nuovo canale d'incasso che si affianca alle più tradizionali modalità di donazione.

NUMERO DI ENTI DEL TERZO SETTORE OPERATIVI SULLA RETE MOONEY

	UDM	2023	2022
Enti del Terzo Settore	n	716 ⁷	64

NUMERO TOTALE DELLE DONAZIONI EFFETTUATE SULLA RETE MOONEY

	UDM	2023	2022
Totale raccolta donazioni	n	1.615.471	1.324.791

Nel corso del 2023 siamo stati protagonisti attivi di due importanti attività di raccolta fondi, mettendo a disposizione dell'Agenzia Territoriale della Protezione Civile dell'Emilia-Romagna e della Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia il nostro servizio di bonifico e una rete fisica di punti vendita distribuiti in tutta Italia per facilitare le donazioni e aiutare le popolazioni colpite dalle alluvioni di maggio e novembre 2023.

In entrambe le occasioni, è stato messo a disposizione dei *donors* un QR Code collegato al servizio T-Bonifico dedicato alle situazioni di emergenza pubblicato su tutti i canali digitali del nostro Gruppo.

7. Il notevole incremento del numero di ETS operativi sulla rete Mooney registrato tra il 2022 e il 2023 è da ricondursi alla fusione per incorporazione delle Società PayTipper S.p.A., Enel X Financial Services Srl e City Poste Payment SpA all'interno di Mooney SpA (efficace a partire dal 01.09.2023).

La sostenibilità culturale

In Mooney, consapevoli del ruolo che l'arte e la cultura possono svolgere a livello sociale come veicoli di messaggi d'inclusione e solidarietà, sosteniamo da sempre le attività dello Spazio Teatro No'hma.

Un luogo unico nel panorama nazionale e internazionale, democratico e indipendente, in prima linea a difesa di una cultura accessibile, dove l'ingresso a ogni spettacolo è gratuito per tutti.

Un progetto di "teatro del futuro" senza confini, che propone un palinsesto di eventi di alto valore artistico, multidisciplinari e variegati, accessibili ovunque grazie alla diretta streaming e alla moderna formula *onlife*, che non conosce barriere geografiche o culturali.

› Transizione digitale

GRI 3-3

Partendo dalla consapevolezza che i pagamenti rappresentano l'anello di congiunzione tra cittadini, aziende e Pubblica Amministrazione (PA), il nostro Gruppo vuole porsi come partner di innovazione tecnologica per lo sviluppo della tracciatura dei pagamenti, mettendo a disposizione, in tutta la rete fisica, i più moderni sistemi di accettazione di moneta elettronica, senza tralasciare lo sviluppo di soluzioni digitali che consentono una diversificazione dell'offerta e al tempo stesso la sostenibilità del nostro business - come avviene con la nostra offerta *mobility*.

La gestione di servizi innovativi nel mondo dei pagamenti richiede inoltre grande attenzione e responsabilità nella gestione di aspetti cruciali come la sicurezza dei dati, la tutela della privacy e l'accessibilità.

L'accessibilità digitale

Sin dal principio, le nostre azioni in ambito ESG si sono focalizzate sulle modalità di gestione delle principali questioni sociali, in piena coerenza con il nostro impegno per l'inclusione e l'accessibilità dei servizi.

In questo senso anche il tema dell'accessibilità digitale è diventato strategico per il Gruppo: con circa il 18,6% di soggetti portatori di disabilità visiva moderata e grave⁸ solo in Italia e un numero sempre più alto di consumatori attento all'impatto sociale dei prodotti/servizi che acquista, vogliamo fornire il nostro contributo per rendere il più accessibile possibile l'esperienza d'uso a tutti gli utenti che desiderano usufruire dei servizi di pagamento e transazionali che offriamo attraverso i nostri canali, senza lasciare indietro nessuno.

Stiamo muovendo in questi anni i primi passi per sviluppare una maggiore consapevolezza sul tema dell'accessibilità digitale, un aspetto fondamentale del più ampio tema dell'inclusione.

A tal fine, il nostro team Experience ha garantito la partecipazione a una serie di eventi e sessioni formative nel corso dell'anno:

- › "Social Impact e UX Accessibility", webinar organizzato da Contentsquare per scoprire come rendere internet un luogo accessibile a tutti, creando esperienze digitali più umane;
- › "Accessibilità dei contenuti digitali: strategie e metodi", workshop online organizzato dal team di *Accessibility Days*, per approfondire le tecnologie assistive per la disabilità visiva e il loro campo di applicazione nella creazione di contenuti accessibili, oltre al tema della produzione di documenti accessibili utilizzando Microsoft Word;

8. Dati ISTAT 2021 riportati dal Ministero della Salute italiano.

- › “Copywriting inclusivo e accessibile: da dove iniziare”, webinar organizzato dal team di Accessibility Days, per comprendere come usare le tecniche di *web copywriting* e *content design* per scrivere in modo accessibile e creare contenuti fruibili dal maggior numero di persone possibili;
- › “Intraprendere un percorso di accessibilità digitale in azienda”, webinar organizzato dal team di Accessibility Days. Lo scopo del webinar è stato quello di aiutare a portare in azienda l’accessibilità digitale a piccoli passi, evitando interventi troppo semplificativi e/o onerosi. Elemento fondamentale è stato l’incoraggiamento all’approfondimento degli aspetti normativi per poter avviare consapevolmente le procedure di adeguamento sulle app e i portali, favorendo l’inizio di un percorso di accessibilità commisurato alle esigenze di ogni persona coinvolta, sensibilizzando le risorse interne di sviluppo, *authoring* e marketing. L’obiettivo finale è stato quello di promuovere un vero e proprio percorso di crescita aziendale, una *roadmap* che porti verso l’accessibilità digitale;
- › “And one web for all: La Web Accessibility tra obblighi di legge e opportunità di inclusione”, webinar organizzato da Unguess e Ergoproject, per fare il punto su linee guida e metodologie nell’ambito della Web Accessibility, in particolare un focus sulle WCAG 2.1, le best practice e le metodologie di lavoro per garantire l’accessibilità di siti e servizi web;
- › Accessibility Days, evento con oltre 40 sessioni sul tema accessibilità;
- › “Niente su di Noi, senza di Noi”, webinar organizzato da Designers Italia e AGID, dedicato ai test di usabilità;
- › “4 Weeks 4 Inclusion”, evento in streaming organizzato da TIM, nello specifico 5 sessioni sull’impatto sociale e lo stato dell’arte nelle aziende, lo standard per la grafica accessibile, la creazione di un programma per l’accessibilità sostenibile e gli strumenti e le strategie per verificare l’accessibilità;
- › “Accessibilità digitale: il business diventa inclusivo” organizzato da PwC per comprendere come far fronte alle sfide facendo leva su strategie di *experience* interna, esterna, sia fisica che digitale;
- › “How To Design for Accessibility: for UX Designer (WCAG 2.2)”, corso della piattaforma Udemy per progettare specificatamente per l’accessibilità, capire le *best practice* per progettare, i contrasti cromatici, i tag, le CTA, gli stili accessibili, la progettazione di messaggi di errore e le voci di menu. Il corso è stato propedeutico alla scelta delle priorità da rendere accessibili e conseguentemente all’attuazione dei primi cambiamenti.



Inoltre, per quanto riguarda le azioni dirette dalla nostra Società in ambito *Digital Accessibility*, abbiamo provveduto a:

- › introdurre, nelle nostre brand guidelines, nuovi colori visivamente accessibili in ambito digitale. Prendendo come riferimento la palette caratterizzante del brand Mooney, abbiamo deciso di studiare nuove combinazioni con un contrasto idoneo;
- › progettare il nuovo software per gli esercenti partner garantendo la piena accessibilità dal punto di vista della palette colori utilizzata. I nostri merchant, infatti, lavorano spesso in contesti poco flessibili e caratterizzati da una condizione di disabilità situazionale (es. riflessi sugli schermi dovuti a finestre e luci del negozio). Se a questo si aggiunge che alcuni esercenti potrebbero essere portatori di disabilità visive (es. ipovedenti lievi o gravi, daltonici) o dislessici, l'azione intrapresa assume una rilevanza ancora maggiore;
- › sviluppare un design pienamente accessibile a livello visivo per tutti i nuovi progetti in ambito B2B e B2C;
- › rilasciare, a gennaio 2023, le prime sezioni accessibili dell'app MooneyGo dedicate al trasporto. Per ottenere questo risultato è stato ingaggiato un fornitore esterno che ha supportato il team Experience e Sviluppo, attraverso sessioni di formazione riguardanti il design e il codice HTML per consentire la lettura dei contenuti da parte di screen reader. Grazie a questa opportunità, migliorando la fase di progettazione e sviluppo, abbiamo reso l'accessibilità un elemento *core* imprescindibile.

In Mooney consideriamo l'accessibilità come un argomento trasversale e centrale, che dovrebbe permeare tutti gli ambiti dell'attività aziendale. Per questa ragione abbiamo iniziato a trattare il tema all'interno delle varie Direzioni, portando avanti un'attività strategica di sensibilizzazione allargata a tutte le principali aree di business impattate.

FOCUS: EasyCassa

I cambiamenti normativi fiscali degli ultimi cinque anni hanno rappresentato una sfida e un'opportunità per il nostro Gruppo, impegnato nello sviluppo di soluzioni innovative per gli esercenti. La creazione di EasyCassa, acquisita nel 2018, ci consente non solo di progettare le componenti software, ma anche di definire gli aspetti strategici e distributivi del prodotto, rivolgendoci direttamente agli esercenti. Interagendo direttamente con loro, possiamo governare l'esperienza del cliente e snellire i processi.

I principali progetti commerciali sviluppati sono tutti legati alla digitalizzazione e includono: la vendita online, la firma elettronica del contratto e la formazione digitale. A livello logistico, implementiamo iniziative digitali come il riutilizzo dell'hardware e l'assistenza remota per ridurre l'impatto ambientale.



I progetti commerciali in ambito digital:



Vendita sul canale digitale: da due anni, EasyCassa ha avviato la vendita dell'abbonamento alle attività commatramite un canale 100% digitale.



Firma Elettronica Avanzata (FEA) del contratto da remoto: gli esercenti possono sottoscrivere l'abbonamento EasyCassa Smart e Premium interamente da smartphone o PC.



Formazione dei venditori e dei merchant: un'attività dedicata al team di vendita che sfrutta iniziative e sistemi digitali con grande risparmio di tempo e un minore impatto ambientale.



Evolutive di efficienza energetica: attraverso nuove iniziative per migliorare l'efficienza energetica e i consumi del registratore di cassa con nuove soluzioni di spegnimento automatico del terminale di cassa nei periodi di non utilizzo.

Iniziative a livello logistico legate alla digitalizzazione:

- › riutilizzo di hardware ricondizionati;
- › selezione di hardware di qualità per garantire una maggiore longevità;
- › assistenza da remoto;
- › aggiornamenti hardware da remoto;
- › formazione dei nostri tecnici tramite webinar;
- › selezione di partner certificati per assicurare qualità e sostenibilità al servizio offerto.



Le evoluzioni di EasyCassa riflettono il nostro impegno verso la sostenibilità, con un'attenzione all'ambiente attraverso:

1

L'attenzione verso l'ambiente

Cerchiamo di ridurre quanto più possibile gli interventi dei tecnici on-site e gli spostamenti. Il nostro modello operativo verte per lo più su tecnologie all'avanguardia che permettono aggiornamenti e assistenza da remoto limitando lo spostamento sul territorio dei tecnici ed efficientando le tempistiche di intervento.

2

Gli scontrini digitali

Evitare la stampa degli scontrini è un tema sempre più cruciale. Alla luce di una crescente attenzione ai temi di sostenibilità, la dematerializzazione degli scontrini rappresenta un'evoluzione tecnologica da rendere disponibile agli esercenti della rete EasyCassa. Ci impegniamo a valutare tale innovazione in linea con l'evoluzione tecnologica dei dispositivi in nostro possesso e del quadro normativo in evoluzione.

3

La riduzione del numero di dispositivi

I prodotti elettronici devono essere smaltiti alla fine del loro ciclo di vita, con conseguenti impatti a livello economico e ambientale. Prevediamo quindi di ridurre il numero di dispositivi inclusi nell'offerta EasyCassa Premium, rimuovendo gli elementi che non sono fondamentali per il consumatore.

4

L'incentivazione dei pagamenti elettronici

Integreremo nell'offerta EasyCassa anche i servizi di *acquiring* (autorizzazione dei pagamenti effettuati attraverso carte di credito e di debito), erogati da Intesa Sanpaolo. Oltre a questo, l'attenzione di EasyCassa è costante verso tutti gli altri modelli di pagamento digitale a disposizione degli esercenti. Oggi circa il 70% di punti vendita dotati di EasyCassa gestisce pagamenti elettronici.

FOCUS Pluservice e myCicero

› Pluservice

La digitalizzazione dei servizi di mobilità e pagamento consente di incentivare i trasporti collettivi. Nel 2023 gli oltre 2,3 milioni utenti registrati a MooneyGo hanno potuto accedere alla digitalizzazione dei servizi e dei pagamenti in oltre 408 comuni per i servizi della sosta, in oltre 107 aziende di trasporto pubblico, 9 operatori di taxi, 4 operatori GT, 3 operatori di sharing, 1 operatore ferroviario.



› myCicero

L'app MooneyGo può essere utilizzata per l'acquisto di biglietti per i mezzi pubblici, organizzare viaggi in autobus, treno o corse in taxi e *sharing* e pagare la sosta in modo semplice e veloce, offrendo ai propri utenti un servizio totalmente online che a oggi è disponibile in tantissime regioni italiane, collaborando con alcune delle principali compagnie del mondo dei trasporti.

I biglietti e gli abbonamenti di viaggio, così come il tagliando per la sosta strisce blu, sono tutti acquistabili online e, soprattutto, usufruibili completamente in modalità digitale senza alcun bisogno di ulteriori supporti fisici, oltre al telefono cellulare.

Anche le attività di verifica circa la validità dei titoli sono svolte completamente online e digitalizzate tramite l'utilizzo di palmari e cellulari Android.



› Mobilità sostenibile ed integrata

La mobilità sostenibile ed integrata rappresenta un tema chiave per Mooney, in un mondo sempre più connesso e consapevole dell'impatto ambientale delle proprie azioni, ci impegniamo a promuovere soluzioni innovative che favoriscano uno stile di vita sostenibile e consentano una mobilità più efficiente ed ecologica. Questo tema materiale riflette l'approccio della nostra azienda nel cercare soluzioni che uniscano la convenienza dei pagamenti digitali con la responsabilità verso l'ambiente e il benessere delle comunità in cui operiamo.

Il nostro Gruppo si impegna attivamente nella promozione della mobilità sostenibile attraverso tre principali direzioni:

- › Favoriamo lo sviluppo e l'uso dei sistemi MaaS tramite la nostra controllata myCicero, contribuendo alla digitalizzazione dei pagamenti nel settore della mobilità.
- › Agevoliamo la riduzione degli spostamenti grazie alla presenza capillare della nostra rete di vendita. Questa prossimità consente ai cittadini di effettuare pagamenti direttamente sotto casa, sostenendo lo sviluppo del concetto di "Città in 15 minuti" nelle aree metropolitane.
- › Incentiviamo l'utilizzo del trasporto pubblico locale e garantiamo lo smart working come misure per i nostri dipendenti.

Un accesso ampio ed equo a forme di mobilità responsabili nei confronti dell'ambiente ed economicamente sostenibili rappresenta un plus per i singoli individui, gli ecosistemi e la società nel suo complesso, a cui contribuiamo anche con il nostro lavoro in ambito di Mobility Management.

Contributo TPL

Mettiamo a disposizione per il personale di sede un incentivo alla mobilità sostenibile, attraverso un contributo per l'acquisto degli abbonamenti alle società del trasporto pubblico regionale e locale.

Abbiamo deciso di farci carico di una parte delle spese di mobilità dei nostri dipendenti per la percorrenza del tragitto casa-lavoro, garantendo un rimborso fino a un massimo di Euro 100,00 a persona nel corso dell'anno fiscale 2023, al fine di rendere il trasporto pubblico un'alternativa il più possibile conveniente e diffusa, con un impatto positivo sulle persone e l'ambiente in termini di riduzione dello stress da traffico, dell'incidentalità e dell'inquinamento.

Guaranteed Ride Home Program (GRHP)

Nel corso del 2023 abbiamo riconfermato il Programma di garanzia del rientro (Guaranteed Ride Home Program) che consente ai soli dipendenti che usano regolarmente il trasporto pubblico locale e/o forme di mobilità dolce (bicicletta, monopattino e spostamento pedestre) di tornare rapidamente presso la propria abitazione in caso di emergenza, utilizzando mezzi di trasporto straordinari il cui costo, fino a un massimo di Euro 100,00, viene rimborsato direttamente dall'azienda.

FOCUS Pluservice e myCicero

› Pluservice

Nel corso del 2023 si è lavorato in maniera decisa sull'efficientamento dei processi delle aziende di trasporto pubblico locale con l'obiettivo di renderli sempre più automatizzati ed efficienti dal punto di vista sia economico che ambientale.

In particolare è stato portato a termine lo sviluppo del cosiddetto «Ottimizzatore dei turni uomo-veicolo» che permetterà alle aziende di erogare il servizio di trasporto pubblico utilizzando il minor numero possibile di uomini (autisti) e mezzi ottenendo, da un lato un risparmio economico per l'azienda, dall'altro una diminuzione delle emissioni inquinanti derivante dal minor numero di mezzi e depositi utilizzati per il servizio e dall'ottimizzazione degli spostamenti dei veicoli da un deposito aziendale all'altro.

Successivamente è stato affrontato anche il tema dell'ottimizzazione del servizio dei veicoli elettrici, sempre più utilizzati nelle aziende di trasporto pubblico secondo le direttive europee che prevedono un progressivo abbattimento delle emissioni inquinanti. I veicoli a trazione elettrica presentano un'ulteriore problematica rispetto ai veicoli endotermici dovuta alla minore autonomia di servizio causata principalmente dalla durata e dall'efficienza delle batterie di trazione e dalla gestione delle relative ricariche lungo la linea. Di conseguenza l'erogazione del servizio di trasporto attraverso veicoli elettrici non dipende più soltanto dal numero e dalla qualità dei veicoli utilizzati ma introduce, e dipende, da un ulteriore fattore dovuto all'architettura, alla distribuzione e alla gestione dell'infrastruttura di ricarica di veicoli di cui ha dovuto tener conto il l'algoritmo di ottimizzazione sviluppato da Pluservice.

Sempre in materia di efficientamento delle operazioni, l'azienda ha deciso di affrontare una problematica molto diffusa nelle aziende di trasporto pubblico, ovvero l'assegnazione dei «turni scoperti». In precedenza, i turni, che per diversi motivi rimanevano esclusi dalla programmazione giornaliera, dovevano essere assegnati al personale in maniera manuale, causando inefficienze e perdite di tempo. Nel corso del 2023 è stato integrato in Motus (la piattaforma di gestione del personale utilizzata all'interno di Pluservice) Google OR-Tools, un software gratuito e open source sviluppato da Google per risolvere il problema della cosiddetta «programmazione lineare».

Nel 2023 è stato anche avviato lo sviluppo di un prototipo per la previsione di dati sul fabbisogno di personale utilizzando NeuralProphet, framework per la previsione di serie temporali interpretabili. L'introduzione di questo nuovo algoritmo all'interno della piattaforma offerta da Pluservice permetterà alle aziende di stimare in maniera precisa ed automatica il numero di risorse necessarie all'espletamento del servizio di trasporto.

Per quanto riguarda la gestione delle manutenzioni, la Società ha proseguito lo sviluppo di Asset Manager, la nuova piattaforma *web-based* per la gestione delle flotte di veicoli/impianti e della relativa manutenzione. Uno degli obiettivi chiave del progetto è quello di rendere alcune funzionalità più veloci e intuitive rispetto alla vecchia piattaforma *client-server*, in modo tale da ottimizzare le operazioni da parte degli utilizzatori.

L'azienda ha *lavorato anche* alle nuove funzionalità di EasyWork, l'app mobile (Android) ad uso degli operatori di manutenzione che permette il totale abbattimento dell'uso della carta all'interno delle officine consentendo un risparmio economico e la salvaguardia dell'ambiente.

Nel corso del 2023 è stata anche sviluppata la nuova app «myTech» che permette la rilevazione delle attività manutentive effettuate sui dispositivi aziendali distribuiti sul territorio (e.g. i parcometri, le paline di fermata) che in precedenza dovevano essere registrate su carta e successivamente inserite nel gestionale.

> myCicero

Sviluppare una app per la mobilità sostenibile richiede una progettazione attenta e l'adozione di diverse pratiche che favoriscano l'ambiente e promuovano comportamenti ecologici. myCicero è sempre stata attenta a questa tematica come dimostrano i vari progetti e iniziative intraprese con alcuni partner, promuovendo l'utilizzo di mezzi di trasporto pubblico, veicoli elettrici o modalità di viaggio con basse emissioni, al fine di contribuire a ridurre le emissioni di gas a effetto serra e a mitigare l'impatto ambientale negativo del trasporto.

Uno dei più importanti fattori di accelerazione delle transizioni elettroniche in Italia è sicuramente rappresentato dal *Mobility as a Service* (MaaS): un nuovo paradigma della mobilità che prevede l'integrazione di più servizi di trasporto – pubblico e privato – in un unico canale digitale.

Nel modello MaaS le piattaforme digitali assumono un ruolo centrale rispetto alle esigenze di mobilità del cittadino, consentendo di rispondere efficacemente ai bisogni degli utenti.

Tali piattaforme consentono inoltre di ottenere innumerevoli dati di mobilità utili, tanto per le aziende del settore, quanto per le Pubbliche Amministrazioni, nell'ottica di un crescente scambio di dati necessario alla programmazione della mobilità urbana negli spostamenti *door-to-door*, anche e soprattutto in ottica di sostenibilità ambientale, favorendo un crescente utilizzo della c.d. mobilità integrata, ovvero l'utilizzo di più mezzi di trasporto nella gestione degli spostamenti.

In questo contesto myCicero è oggi il principale MaaS operator e MaaS integrator nazionale (cfr. Capitolo IDENTITÀ E PROFILO DEL GRUPPO) che opera come aggregatore digitale delle opzioni di trasporto disponibili in numerosi territori italiani, siano essi servizi di trasporto pubblico o di mobilità individuale, trasformando le modalità di fruizione e accesso ai servizi di trasporto in un modello flessibile e on demand. myCicero è inoltre – ad oggi – l'azienda pluriaggiudataria dei bandi «MaaS for Italy» previsti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), oltre ad essere già partner tecnologico sulle soluzioni per la mobilità per numerose Pubbliche Amministrazioni.

Un importante risultato raggiunto sono stati i 13 milioni di titoli acquistati in tutta Italia dagli utenti nel solo 2023 (+34% rispetto all'anno precedente), sottolineando notevoli passi in avanti a vantaggio dell'incentivazione dei mezzi pubblici e a favore di una mobilità più sostenibile.

Un business che offre importanti opportunità di crescita, in un contesto in cui le transazioni per la mobilità locale sono ancora fortemente sotto-digitalizzate: nel 2023 la quota di mercato digitale sul totale del mercato del TPL si è attestata al 10,7%.





> Caring Employer

Introduzione al Pillar

GRI 2-7

GRI 2-8

GRI 2-30

GRI 404-1

L'obiettivo di Mooney è di creare un posto di lavoro equo e solidale, basato su una cultura aziendale positiva e inclusiva. Attraverso indagini di clima e una costante attività di formazione e sensibilizzazione dei propri dipendenti e di tutta la rete, Mooney si sta impegnando a garantire la parità di genere, diventando promotore della leadership femminile, e a diffondere una cultura aziendale che valorizzi le diversità delle persone.

Le persone in Mooney

I dipendenti rappresentano il cuore del Gruppo, una risorsa fondamentale nel nostro processo di crescita sostenibile.

Consideriamo l'integrazione, la diversità di genere e generazionale e la continuità driver fondamentali del cambiamento organizzativo necessario al nostro sviluppo. La dedizione e la professionalità delle persone sono da sempre una condizione determinante per conseguire i nostri obiettivi. L'attenzione che riserviamo ai dipendenti si riflette in un trend di crescita del livello occupazionale che nel 2023 ha registrato un aumento del 13.55%, con un incremento maggiore del numero di dipendenti donne (+17,9%) rispetto alla componente maschile (+10,6%)

La quasi totalità (99%) dei nostri dipendenti gode di un contratto a tempo indeterminato, a dimostrazione della stabilità che assicuriamo ai nostri collaboratori. Solo l'1% dei lavoratori è impiegato con un contratto a tempo determinato (-57% rispetto all'anno precedente) a dimostrazione del nostro crescente impegno nell'investire in un'occupazione stabile e a lungo termine.

Riguardo alla distribuzione delle ore lavorative, oltre il 96% del personale lavora a tempo pieno, mentre il 3% dei dipendenti svolge un impiego part-time (percentuale in leggero aumento nell'ultimo anno), che garantisce flessibilità, benessere e una migliore conciliazione tra vita privata e lavorativa.

GRI 2-7

INFORMAZIONI SUI DIPENDENTI

Dipendenti per contratto	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di dipendenti (Numero totale)	n	322	231	553	291	196	487
Contratto a tempo Indeterminato (Numero totale)	n	319	228	547	286	187	473
Contratto a tempo Determinato (Numero totale)	n	3	3	6	5	9	14
"Orario non garantito" (Numero totale)	n	-	-	0	0	0	0
Numero di dipendenti (Numero totale)	n	322	231	553	291	196	487
Full-time (Numero totale)	n	321	213	534	289	182	471
Part time (Numero totale)	n	1	18	19	2	14	16

GRI 2-8

INFORMAZIONI SUI LAVORATORI NON DIPENDENTI

Lavoratori non dipendenti	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di lavoratori (Numero totale in Headcount)	n	7	3	10	9	6	15

GRI 2-30

ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

	UDM	2023	2022
Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	n	553	487
Totale dipendenti	n	553	487
% Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	n	100%	100%



› Diversità, equità & inclusione

GRI 2-30

GRI 3-3

GRI 401-1

GRI 404-1

GRI 405-1

GRI 406-1

Diversità di genere e generazionale

La nostra popolazione aziendale è composta per il 58% da uomini (-2%) e il 41,7% da donne, con una crescita percentuale di queste ultime pari a circa il 2% rispetto al 2022 (un trend positivo in linea con le annualità precedenti).

La maggior parte dei dipendenti che ricopre il ruolo di dirigente o quadro è ancora oggi di sesso maschile (67% del totale), mentre il 33% è rappresentato da donne, con un aumento considerevole (+29%) rispetto all'annualità precedente. Per quanto riguarda gli impiegati, il delta di genere si restringe - pur rimanendo a favore del genere maschile - con il 55% di uomini *versus* il 45% di donne.

Dal punto di vista della diversità generazionale la fascia d'età maggiormente rappresentata rimane quella dei 30-50 anni, seguita dagli over 50.

GRI 405-1

DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI

b. Diversity tra i dipendenti	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale dipendenti	n	553	-	487	-
Dirigenti/Quadri	n	149	27%	123	25%
Uomini	n	101	67%	87	71%
Donne	n	48	33%	36	29%
< 30 anni	n	1	1%	0	0%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	99	66%	90	73%
> 50 anni	n	49	33%	33	27%
Impiegati	n	404	73%	364	75%
Uomini	n	221	55%	204	56%
Donne	n	183	45%	160	44%
< 30 anni	n	59	15%	64	18%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	280	69%	246	68%
> 50 anni	n	65	16%	54	15%

Assunzioni e cessazioni

Nel corso del 2023, è stato registrato un aumento significativo delle assunzioni (+80,8%) con una differenza di 4 punti percentuali a vantaggio degli uomini rispetto alle nuove dipendenti di sesso femminile.

Dei nuovi ingressi, che rappresentano il 24% del totale, tre quarti sono individui al di sotto dei 50 anni.

Parallelamente, il numero di cessazioni dei rapporti di lavoro è aumentato di 12 unità rispetto al 2022.

GRI 401-1

NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Assunzioni	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale dipendenti al 31.12	n	553	-	487	-
Totale assunzioni di Gruppo	n	132	24%	73	15%
Uomini	n	76	14%	38	8%
Donne	n	56	10%	35	7%
< 30 anni	n	26	5%	18	4%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	81	15%	50	10%
> 50 anni	n	25	5%	5	1%

Cessazioni	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale dipendenti al 31.12	n	553	-	487	-
Totale cessazioni di Gruppo	n	66	12%	44	9%
Uomini	n	45	8%	25	5%
Donne	n	21	4%	19	4%
< 30 anni	n	12	2%	4	1%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	47	9%	36	7%
> 50 anni	n	7	1%	4	1%

Formazione, sviluppo e sensibilizzazione delle nostre persone

Le nostre persone sono portatrici dei principi e dei valori fondanti del Gruppo. Una risorsa importante su cui investiamo anno dopo anno, per consentire sia la crescita professionale dei singoli, sia la costruzione del futuro del business. Lavoriamo per sviluppare nuove modalità di collaborazione e di apprendimento, tutelare la salute e la sicurezza di chi lavora con noi, e, più in generale, per creare un ambiente di lavoro sicuro, attento alla diversità e al benessere, dove ciascuno possa sviluppare le proprie potenzialità. A tal fine, tramite la Funzione People, Culture & Organization e gli altri Uffici interessati, organizziamo regolarmente momenti di incontro, confronto e apprendimento per coinvolgere tutti i nostri dipendenti.

Nel corso del 2023 il nostro team People & Culture ha focalizzato le proprie progettualità su:

- › nuove iniziative di ingaggio per coinvolgere diversi target di dipendenti;
- › formazioni mirate per specifiche categorie di lavoratori, con lo scopo di sviluppare alcune competenze chiave per la realizzazione degli obiettivi aziendali.

Sistema di Performance Management

Il nostro percorso di gestione delle performance promuove una costante attività di analisi delle competenze e dei risultati raggiunti dai singoli individui e dai team, con l'obiettivo di allineare tutto il personale agli obiettivi strategici aziendali. Questo processo favorisce una riflessione strutturata sull'anno trascorso e sui dodici mesi futuri, indirizzando la crescita delle nostre risorse. Il sistema di *Performance Management*, orientato all'analisi e alla valutazione dell'attività svolta dal lavoratore, permette alle Risorse Umane di raccogliere feedback utili alla progettazione di eventuali correttivi, con il fine ultimo di migliorare la performance e rendere più efficace lo scambio di commenti e giudizi tra le diverse figure dei team.

Il percorso di promozione

I passaggi di livello dei dipendenti, proposti dai rispettivi manager, prevedono l'inserimento dei lavoratori in un percorso di *assessment*, volto a certificare il potenziale della persona con strumenti garantiti dalla Società "Scuola di Palo Alto". Grazie ai report qualitativi e quantitativi forniti da questo partner, possiamo ottenere un quadro complessivo del profilo del collaboratore, fondamentale per valutarne l'idoneità all'eventuale promozione. Un ulteriore strumento preso in considerazione per la concessione di promozioni è il processo di *Performance Management* (vedi sopra), che comprende la compilazione di una scheda di autovalutazione da parte di ogni dipendente, un giudizio da parte del manager di riferimento e un momento di feedback reciproco volto a individuare i punti di forza e le aree di miglioramento di ogni collaboratore.

Ymparo Campus for Manager

Alla luce dei risultati emersi dal processo di *Performance Management*, abbiamo deciso di sviluppare un percorso formativo ad hoc per i *middle manager* di Mooney. È nato così il progetto Ymparo Campus, realizzato in collaborazione con il Politecnico di Milano (POLIMI - Graduate School of Management). Un vero e proprio percorso accademico focalizzato sulle competenze comportamentali che possono aiutare i *middle manager* a raggiungere gli obiettivi di business, potenziando la performance, attraverso una migliore gestione del team di lavoro. Il progetto ha aiutato i partecipanti ad allenare le *soft skills* grazie ad un programma ricco, incentrato su tematiche quali: comportamento organizzativo, capacità di delega e leve del team management.



16 middle manager hanno partecipato a questo percorso, che ha previsto due giornate *off-site* e un incontro di *follow-up* presso il Politecnico di Milano (per un totale di 20 ore di formazione), oltre a un breve percorso di *e-learning* in pillole per approfondire il tema della gestione del tempo.

Progetto Generation

Rivolgendosi ai giovani *Mooners* appartenenti alla generazione Z, il progetto Generations nasce con lo scopo di valorizzarne le unicità e sfidare pregiudizi e *bias* intergenerazionali attraverso la contaminazione con Manager di generazioni diverse (*Millennials*, *Gen X* e *Boomer*). Il progetto, creato in collaborazione con il partner Mida (consulenza indipendente per la *People Transformation*), ha visto il lancio, la realizzazione e la premiazione di *project work* relativi a temi di tendenza particolarmente attuali rispetto al particolare momento storico e alla nostra cultura aziendale, su cui i partecipanti della *Gen Z* hanno lavorato con il supporto di alcuni Manager.



Nello specifico, il progetto si è sviluppato in tre tappe: un workshop di kick-off con focus sul tema del *bias* generazionale e con l'assegnazione delle tematiche ai team di lavoro; lo sviluppo dei progetti da parte di questi ultimi; un workshop conclusivo di presentazione dei progetti (con premiazione finale e alcune riflessioni rispetto le tematiche emerse).

Focus: la Comunicazione Interna in Mooney

Il 2023 è stato l'anno del consolidamento nella vita aziendale della Comunicazione Interna, che ha confermato la propria funzione di accompagnamento costante dei nostri colleghi attraverso le novità più significative, con l'obiettivo primario di favorire conoscenza, collaborazione e senso di appartenenza.

Il piano editoriale ha raccontato i principali temi strategici e di business attraverso l'utilizzo integrato del canale email per l'invio di DEM grafiche, e della intranet <one> space. Quest'ultima è infatti il luogo dove trovano spazio i nomi, i volti, i commenti dei protagonisti delle diverse iniziative aziendali. La intranet ha dato ampio spazio al racconto del cambio manageriale in Mooney, tramite i messaggi dell'Amministratore Delegato e le comunicazioni relative alle variazioni organizzative, nonché agli aggiornamenti della normativa interna, rappresentati in modo sintetico ed efficace attraverso apposite infografiche, ma anche alle iniziative in ambito People & Culture, tra le quali spicca la prima indagine di clima in Mooney, Great Place to Work.

L'utilità dello strumento è incrementata anche dallo sviluppo di funzionalità aggiuntive come i form, per raccogliere preferenze e feedback immediati, i quiz, per maggiore coinvolgimento dei colleghi in ottica gamification, il glossario con la terminologia Mooney e, soprattutto, l'adozione del nuovo strumento di job posting dove vengono pubblicati gli annunci lavorativi interni ai quali i colleghi possono candidarsi in modo preferenziale.

L'anno è stato costellato anche di eventi interni, dalla festa di Natale che ha riunito a Milano i Mooners da tutta Italia, all'iniziativa di coinvolgimento nelle sedi da parte degli Ambassador MooneyGo per promuovere il lancio sul mercato dell'app di mobilità integrata.



I mesi sono stati scanditi, inoltre, dall'invio della newsletter mensile <one> space digest, una raccolta delle notizie più importanti del periodo di riferimento, arricchita da approfondimenti e rubriche, come "Ispirazione", dedicata alle tendenze dei settori in cui Mooney opera.

I benefit per la popolazione dipendente

Offriamo a ogni dipendente opportunità di lavoro e crescita professionale in un contesto sano, che contempla il bilanciamento tra vita professionale e vita privata.

Lo smart working in Mooney

La nostra Policy sul lavoro agile prevede massima flessibilità e attenzione alla conciliazione degli impegni extra ufficio, con una gestione delle giornate in sede che stabilisce il 40% di presenze, con un minimo garantito mensile.

Consideriamo lo smart working come uno strumento di inclusione e di sostegno per favorire il bilanciamento tra sfera personale e lavorativa, nel pieno rispetto delle tutele previste per le categorie di lavoratori con specifiche esigenze – fragili, caregiver, genitori di minori, etc.

È un modo di coniugare il lavoro tradizionale con modalità più innovative, flessibili e orientate alla valorizzazione dell'autonomia organizzativa e della responsabilità individuale, con il fine ultimo di migliorare il benessere della persona e l'organizzazione aziendale.

Iniziative di flessibilità

Come previsto dai contratti collettivi e dagli accordi di secondo livello, le Società del nostro Gruppo si avvalgono di una banca ore strutturata, che consente al lavoratore di accumulare un monte ore di permessi al quale attingere per fruire di riposi supplementari. Il servizio, al quale la popolazione dipendente può aderire su base volontaria, permette alle persone di accantonare in banca ore il 50% degli straordinari richiesti e autorizzati, mentre il restante 50% viene liquidato in busta paga.

Strumenti di welfare

- › Mettiamo a disposizione dei nostri dipendenti una copertura sanitaria integrativa, con tassi agevolati per coniugi, conviventi e figli che permette di gestire in modo rapido e intuitivo le spese mediche, attraverso procedure online per i rimborsi.
- › Per accrescere il benessere e l'engagement delle nostre persone, garantiamo inoltre a tutta la popolazione aziendale l'accesso a Jointly, una piattaforma di welfare che propone un'ampia varietà di offerte in diverse categorie – dai viaggi al benessere, dalla cultura alla finanza.

NUMERO E PERCENTUALE DI DIPENDENTI COINVOLTI IN INIZIATIVE PRESENTI NELLA PIATTAFORMA JOINTLY DI WELFARE AZIENDALE⁹

	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale dipendenti al 31.12	n	553	%	487	%
Dipendenti coinvolti in iniziative presenti nella piattaforma Jointly di welfare aziendale	n	553	100%	487	100%

9. L'accesso alla piattaforma Jointly è consentito anche al 100% dei dipendenti della Società myCicero.

Benessere

Per favorire il benessere fisico e psicologico attraverso sport e tecniche di rilassamento, abbiamo offerto gratuitamente a tutti i nostri dipendenti la piattaforma di fitness e *mindfulness* buddyfit, che propone oltre 1.000 lezioni in *live streaming* e *on demand*, in tre lingue diverse, con classi per tutti i livelli e per ogni esigenza (post-parto, running, attività per bambini, meditazione, etc.).

Un progetto che risponde all'esigenza di creare una routine di esercizio fisico e mentale, con ricadute positive in termini di riduzione dello stress, miglioramento del tono dell'umore, bilanciamento energetico e prevenzione di malattie metaboliche e cardiovascolari.

GRI 404-1

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE

Ore medie di formazione	UDM	2023	2022
		Totale	Totale
Totale ore di formazione effettivamente svolte	h	2.633	4.281
Ore di formazione suddivise per:			
Uomini	h	1.414	2.482
Donne	h	1.219	1.799
Dirigenti/Quadri	h	823	866
Impiegati	h	1.810	3.415

Ore di formazione totali	UDM	2023	2022
		Totale	Totale
Totale ore di formazione effettivamente svolte	h	2.633	4.281
Ore di formazione suddivise per:			
<i>Salute e Sicurezza sul lavoro</i>	<i>h</i>	<i>812</i>	<i>756</i>
<i>Lingue straniere</i>	<i>h</i>		<i>6</i>
<i>Formazione young</i>	<i>h</i>	<i>208</i>	
<i>ESG</i>	<i>h</i>	<i>122</i>	
<i>Strumenti Office</i>	<i>h</i>	<i>976</i>	<i>856</i>
<i>Privacy</i>	<i>h</i>		<i>305</i>
<i>Reclami</i>	<i>h</i>		<i>171</i>
<i>Anticorruzione</i>	<i>h</i>	<i>51</i>	<i>607</i>
<i>Antiriciclaggio</i>	<i>h</i>	<i>63</i>	<i>420</i>
<i>POG</i>	<i>h</i>	<i>81</i>	
<i>Risk & Compliance</i>	<i>h</i>		<i>560</i>
<i>Orientamento al risultato</i>	<i>h</i>		<i>520</i>
<i>Gestione del tempo</i>	<i>h</i>		<i>15</i>
<i>Leadership</i>	<i>h</i>	<i>320</i>	<i>13</i>
<i>PCI-IT</i>	<i>h</i>		<i>52</i>

Dipendenti coinvolti in iniziative di formazione	UDM	2023	2022
		Totale	Totale
Totale dipendenti coinvolti nelle seguenti formazioni:	n	573	2.109
<i>Salute e Sicurezza sul lavoro</i>	<i>n</i>	132	79
<i>Lingue straniere</i>	<i>n</i>		3
<i>Formazione young</i>	<i>n</i>	15	
<i>ESG</i>	<i>n</i>	122	
<i>Strumenti Office</i>	<i>n</i>	93	108
<i>Privacy</i>	<i>n</i>		397
<i>Reclami</i>	<i>n</i>		171
<i>Anticorruzione</i>	<i>n</i>	51	405
<i>Antiriciclaggio</i>	<i>n</i>	63	420
<i>POG</i>	<i>n</i>	81	
<i>Risk & Compliance</i>	<i>n</i>		448
<i>Orientamento al risultato</i>	<i>n</i>		26
<i>Gestione del tempo</i>	<i>n</i>		10
<i>Leadership</i>	<i>n</i>	16	16
<i>PCI-IT</i>	<i>n</i>		26



FOCUS Pluservice e myCicero

› Pluservice

La Società si impegna a promuovere relazioni di lavoro interne ed esterne basate sulla massima correttezza, implementando, *inter alia*, politiche di reclutamento e selezione neutrali e indipendenti rispetto alle differenze culturali, di genere, etnia, orientamento sessuale, etc, riconoscendo l'importanza dell'elemento culturale come motore di innovazione e crescita.

A dimostrazione di ciò, la forza lavoro dell'azienda è attualmente composta da individui di diverse nazionalità, provenienti da comunità locali o da paesi extra UE, il cui *background* culturale differenziato rappresenta un elemento chiave del successo aziendale.

Un ambiente di lavoro arricchito da competenze tecniche differenti, unite a valori, comportamenti, sensibilità e approcci variegati, può generare benefici significativi facilitando le relazioni a tutti i livelli dell'organizzazione e favorendo l'attivazione di politiche tese al benessere organizzativo e all'integrazione.

Al fine di promuovere un ambiente inclusivo e supportare l'equità di opportunità per tutti i dipendenti, la Società ha implementato una politica che offre la possibilità di scegliere regimi lavorativi a tempo parziale (di cui, nel 2023, ha usufruito il 12% della popolazione dipendente), al fine di garantire flessibilità e benessere al personale coinvolto.

Nell'ottica di valorizzare e diffondere iniziative in ambito *Diversity & Inclusion*, i team HR & Marketing collaborano attivamente al fine di pianificare eventi tematici dedicati, consapevoli che questa prospettiva contribuirà, non solo a creare un ambiente di lavoro più inclusivo, ma anche a promuovere l'innovazione e la crescita sostenibile dell'Organizzazione.

In termini di diversità di genere e generazionale, Pluservice presenta ad oggi una netta predominanza di uomini all'interno della propria popolazione aziendale, che rappresentano l'80% dei dirigenti/quadri (-10% rispetto al 2022) e il 67% degli impiegati, mentre la fascia d'età maggiormente rappresentata è quella tra i 30 e i 50 anni, seguita dai giovani con meno di 30 anni.

GRI 405-1

DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI DI PLUSERVICE

b. Diversity tra i dipendenti	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale dipendenti	n	148	-	126	-
Dirigenti/Quadri	n	15	10%	13	10%
Uomini	n	12	80%	11	85%
Donne	n	3	20%	2	15%
< 30 anni	n	0	0%	0	0%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	6	40%	5	38%
> 50 anni	n	9	60%	8	62%
Impiegati	n	133	90%	113	90%
Uomini	n	99	74%	83	73%
Donne	n	34	26%	30	27%
< 30 anni	n	38	29%	27	24%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	72	54%	71	63%
> 50 anni	n	23	17%	15	13%

La maggioranza dei collaboratori di Pluservice è stata reclutata tramite contratti a tempo indeterminato, con una marcata prevalenza di contratti full-time che costituiscono l'88% del totale e una minoranza di professionisti non dipendenti che rappresenta il 14% della forza lavoro complessiva.

GRI 2-7

INFORMAZIONI SUI DIPENDENTI DI PLUSERVICE

Dipendenti per contratto	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di dipendenti (Numero totale)	n	111	37	148	94	32	126
Contratto a tempo Indeterminato (Numero totale)	n	109	34	143	93	31	124
Contratto a tempo Determinato (Numero totale)	n	2	3	5	1	1	2
"Orario non garantito" (Numero totale)	n	-	-	0	-	-	0
Numero di dipendenti (Numero totale)	n	111	37	148	94	32	126
Full-time (Numero totale)	n	107	23	130	92	20	112
Part time (Numero totale)	n	4	14	18	2	12	14

GRI 2-8

INFORMAZIONI SUI LAVORATORI NON DIPENDENTI DI PLUSERVICE

Lavoratori non dipendenti	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di lavoratori (Numero totale in Headcount)	n	23	4	27	21	2	23

Relativamente al turnover, il trend delle assunzioni mostra un aumento costante dei nuovi ingressi (+41,6% rispetto al 2022), con una predominanza di uomini e di dipendenti con meno di 30 anni tra i nuovi inserimenti, mentre quello delle cessazioni presenta un andamento inverso con un -38% rispetto all'annualità precedente.

GRI 401-1

NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER DI PLUSERVICE

Assunzioni	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale dipendenti al 31.12	n	148	-	126	-
Totale assunzioni di Gruppo	n	34	23%	24	19%
Uomini	n	25	17%	19	15%
Donne	n	9	6%	5	4%
< 30 anni	n	19	13%	11	9%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	13	9%	11	9%
> 50 anni	n	2	1%	2	2%

Cessazioni	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale dipendenti al 31.12	n	148	-	126	-
Totale assunzioni di Gruppo	n	13	9%	21	17%
Uomini	n	9	6%	14	11%
Donne	n	4	3%	7	6%
< 30 anni	n	7	5%	5	4%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	4	3%	15	12%
> 50 anni	n	2	1%	1	1%

GRI 2-30

ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA DI PLUSERVICE

	UDM	2023	
Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	n	148	126
Totale dipendenti	n	148	126
% Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva		100%	100%

GRI 404-1

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE DI PLUSERVICE

Ore medie di formazione	UDM	2023		2022	
		Totale		Totale	
Totale ore di formazione effettivamente svolte	h	17		12	
Ore di formazione suddivise per:					
Uomini	h	12		10	
Donne	h	5		2	
Dirigenti/Quadri	h	3		0	
Impiegati	h	12		11	
Apprendisti	h	2		1	

Ore di formazione totali	UDM	2023		2022	
		Totale		Totale	
Totale ore di formazione effettivamente svolte	h	604		412	
Ore di formazione suddivise per:					
<i>Diversità e inclusione sociale</i>	<i>h</i>	<i>0</i>		<i>0</i>	
<i>Salute e Sicurezza sul lavoro</i>	<i>h</i>	<i>174</i>		<i>80</i>	
<i>IT</i>	<i>h</i>	<i>0</i>		<i>332</i>	
<i>altro - Product management</i>	<i>h</i>	<i>400</i>		<i>0</i>	
<i>altro - Digitalizzazione HR</i>	<i>h</i>	<i>30</i>		<i>0</i>	

Dipendenti coinvolti in iniziative di formazione	UDM	2023	2022
		Totale	Totale
Totale dipendenti coinvolti nelle seguenti formazioni:	n	35	34
Salute e Sicurezza sul lavoro	n	24	20
IT	n	0	14
altro - Product management	n	10	0
altro - Digitalizzazione HR	n	1	0

› myCicero

Anche il team di myCicero, composto da 65 dipendenti, mostra una composizione prevalentemente maschile, accompagnata, tuttavia, da un'evoluzione dinamica che vede un numero crescente di donne all'interno dell'Organizzazione (+5 rispetto all'annualità precedente).

Nel complesso l'organico è cresciuto di 5 unità tra il 2022 e il 2023, con una distribuzione equa tra uomini e donne, e una prevalenza (di oltre il 69%) di nuove reclute nella fascia d'età più giovane (ovvero quella inferiore ai 30 anni).

GRI 2-7

INFORMAZIONI SUI DIPENDENTI DI MYCICERO

Dipendenti per contratto	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di dipendenti (Numero totale)	n	39	26	65	39	21	60
Contratto a tempo Indeterminato (Numero totale)	n	38	26	64	36	21	57
Contratto a tempo Determinato (Numero totale)	n	1	0	1	3	0	3
Numero di dipendenti (Numero totale)	n	39	26	65	39	21	60
Full-time (Numero totale)	n	38	17	55	38	14	52
Part time (Numero totale)	n	1	9	10	1	7	8

GRI 2-8

INFORMAZIONI SUI LAVORATORI NON DIPENDENTI DI MYCICERO

Lavoratori non dipendenti	UDM	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di lavoratori (Numero totale in Headcount)	n	25	35	60	18	24	42

GRI 405-1

DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI DI MYCICERO

b. Diversity tra i dipendenti	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale dipendenti	n	65	-	60	-
Dirigenti/Quadri	n	5	8%	4	7%
Uomini	n	4	80%	3	75%
Donne	n	1	20%	1	25%
< 30 anni	n	0	0%	0	0%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	1	20%	2	50%
> 50 anni	n	4	80%	2	50%
Impiegati	n	60	92%	56	93%
Uomini	n	35	58%	36	64%
Donne	n	25	42%	20	36%
< 30 anni	n	24	40%	19	34%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	35	58%	34	61%
> 50 anni	n	1	2%	3	5%

GRI 401-1

NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER DI MYCICERO

Assunzioni	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale dipendenti al 31.12	n	65	-	60	-
Totale assunzioni di Gruppo	n	13	20%	17	28%
Uomini	n	7	11%	11	18%
Donne	n	6	9%	6	10%
< 30 anni	n	9	14%	13	21%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	4	6%	4	7%
> 50 anni	n	0	0%	0	0%

Cessazioni	UDM	2023		2022	
		n	%	n	%
Totale dipendenti al 31.12	n	65	-	60	-
Totale assunzioni di Gruppo	n	9	14%	7	12%
Uomini	n	8	12%	3	5%
Donne	n	1	2%	4	7%
< 30 anni	n	4	6%	3	5%
30 ≤ x ≤ 50 anni	n	4	6%	4	7%
> 50 anni	n	1	2%	0	0%

GRI 2-30

ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA DI MYCICERO

	UDM	2023	
Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	n	65	60
Totale dipendenti	n	65	60
% Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva		100%	100%

GRI 404-1

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE DI MYCICERO

Ore medie di formazione	UDM	2023	2022
		Totale	Totale
Totale ore di formazione effettivamente svolte	h	16	13
Ore di formazione suddivise per:			
Uomini	h	4	9
Donne	h	12	4
Dirigenti/Quadri	h	4	3
Impiegati	h	12	10
Apprendisti	h	0	0

Ore di formazione totali	UDM	2023	2022
		Totale	Totale
Totale ore di formazione effettivamente svolte	h	252	224
Ore di formazione suddivise per:			
<i>Salute e Sicurezza sul lavoro</i>	<i>h</i>	<i>92</i>	<i>56</i>
<i>IT</i>	<i>h</i>	<i>0</i>	<i>120</i>
<i>Controllo di gestione</i>	<i>h</i>	<i>0</i>	<i>48</i>
<i>altro - Product Management</i>	<i>h</i>	<i>160</i>	<i>0</i>

Dipendenti coinvolti in iniziative di formazione	UDM	2023	2022
		Totale	Totale
Totale dipendenti coinvolti nelle seguenti formazioni:	n	16	18
<i>Salute e Sicurezza sul lavoro</i>	<i>n</i>	<i>12</i>	<i>14</i>
<i>IT</i>	<i>n</i>	<i>0</i>	<i>3</i>
<i>Controllo di gestione</i>	<i>n</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>altro - Product Management</i>	<i>n</i>	<i>4</i>	<i>0</i>

Etica e compliance

GRI 2-25

GRI 2-26

GRI 2-27

GRI 3-3

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-3

GRI 403-4

GRI 403-5

GRI 403-6

GRI 403-7

GRI 403-8

GRI 403-9

GRI 418-1

Per Mooney, l'etica e la conformità normativa rappresentano pilastri operativi fondamentali. In un panorama sempre più complesso e regolamentato, mantenere gli standard più elevati di integrità e conformità è essenziale per la nostra reputazione e per instaurare un rapporto di fiducia con i nostri utenti. Con il tema materiale "Etica e compliance" sottolineiamo l'impegno nel rispettare rigorosamente le leggi e gli standard etici, garantendo così una gestione trasparente e responsabile delle nostre operazioni.

GRI 2-27

Conformità a leggi e regolamenti

Nel 2023 si è verificato un solo caso di non conformità a leggi e regolamenti, per il quale è stata applicata una sanzione pecuniaria pari a Euro 50.000 in capo alla Società PayTipper S.p.A. In particolare, è stato accertato da parte dell'Autorità di Vigilanza la non conformità a quanto prescritto in materia di trasparenza e correttezza delle relazioni con la clientela.

Numero totale di casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti	UDM	2023	2022
Numero totale di casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti, di cui:	n	1	0
<i>casi per i quali sono state incorse sanzioni pecuniarie</i>	<i>n</i>	<i>1</i>	<i>-</i>
<i>casi per i quali sono state incorse sanzioni non pecuniarie</i>	<i>n</i>	<i>-</i>	<i>-</i>

Numero totale e il valore monetario delle sanzioni per non conformità a leggi e regolamenti pagate nel periodo di riferimento	UDM	2023	2022
Valore monetario (in totale) delle sanzioni più significative	n	50.000	0
<i>sanzioni per non conformità a leggi e regolamenti verificatesi nel corrente periodo di rendicontazione</i>	<i>n</i>	<i>50.000</i>	<i>-</i>
<i>sanzioni per non conformità a leggi e regolamenti verificatesi in periodi di rendicontazione precedenti</i>	<i>n</i>	<i>-</i>	<i>-</i>

Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche

Qualsiasi segnalazione riguardante questioni etiche può essere effettuata in modo anonimo attraverso i canali di segnalazione whistleblowing messi a disposizione dalla Società, secondo le modalità di invio e gestione descritte all'interno della Policy Whistleblowing - liberamente accessibile a tutto il personale dipendente tramite la intranet aziendale <one>space. Anche all'interno del sito corporate della Società, accessibile al pubblico tramite browser al link www.mooneygroup.it, è disponibile la Sezione Whistleblowing contenente il link di collegamento allo specifico portale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo i soggetti segnalanti possono essere: componenti degli Organi Societari, di vigilanza e controllo; i dipendenti di ogni grado, qualifica e livello; i fornitori e, più in generale, tutti i soci in affari che operino nell'interesse o per conto del Gruppo Mooney. Sono altresì destinatari i soggetti che si trovano nelle seguenti condizioni: rapporto giuridico non ancora iniziato, periodo di prova, post scioglimento del rapporto giuridico.

Il processo di gestione delle segnalazioni coinvolge la Funzione Compliance & AML e la Funzione Risk Management & Information Security – in caso di conflitto di interesse con la prima – le quali, a loro volta, possono ingaggiare le funzioni competenti ai fini delle istruttorie.

Salute e sicurezza

Ci impegniamo a offrire un ambiente di lavoro in grado di proteggere la salute e la sicurezza del nostro personale. Oltre al rispetto degli obblighi normativi, consideriamo questo tema un investimento produttivo e un fattore di crescita e di valore aggiunto per tutto il Gruppo.

Nel 2023, la totalità dei dipendenti e lavoratori non dipendenti risultava coperta da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

Lavoriamo per diffondere e consolidare una cultura della sicurezza in chiave di prevenzione, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutte le persone.

Gli obiettivi correlati alla tutela della salute e della sicurezza riguardano nello specifico:

- › gli accertamenti sanitari finalizzati alla tutela dello stato di salute e alla sicurezza dei lavoratori, in relazione alle condizioni di salute delle persone, all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio e alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa;
- › l'individuazione e la valutazione dei rischi;
- › la redazione delle procedure di sicurezza e l'individuazione dei dispositivi di protezione;
- › i sopralluoghi di conformità ai requisiti di sicurezza;
- › l'informazione e la formazione dei lavoratori.

Procedure e indicatori

Abbiamo elaborato un Sistema di gestione della salute e sicurezza, attualmente in corso di perfezionamento e non certificato da enti terzi, che si basa su procedure e istruzioni riferite a tutti i luoghi di lavoro e a tutti i lavoratori e sull'impiego di un'apposita piattaforma software entrata definitivamente in servizio nel corso del 2023, in capo al nostro *Health, Safety and Environment Manager* (HSE Manager) per il suo corretto esercizio e miglioramento.

Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti

Le figure della sicurezza che contribuiscono all'identificazione e all'eliminazione dei pericoli e alla minimizzazione dei rischi sono in capo al datore di lavoro, al suo delegato, al Responsabile per la Sicurezza, Prevenzione e Protezione (RSPP), al medico competente e agli organi consultativi (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, RLS, e Organizzazioni Sindacali).

L'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi è contenuta nel "DVR, documento di valutazione dei rischi (generali e specifici dell'attività di Mooney)", periodicamente aggiornato e condiviso dal datore di lavoro con il RSPP.

La Funzione HSE ha identificato un set di indicatori di performance rispetto a obiettivi specifici relativi alla gestione delle situazioni di emergenza, alla sorveglianza sanitaria, alla formazione, all'addestramento e all'informazione del personale, che costituiscono il "cruscotto" tramite il quale governiamo l'area della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro. Gli indicatori di performance vengono calcolati dalla piattaforma software sulla base dei dati costantemente aggiornati dalla Struttura HSE.

Sono stati incaricati, su base regionale, medici competenti che collaborano nell'ambito della tutela della salute e della sicurezza, nonché una serie di Responsabili per la Sicurezza, la Prevenzione e la Protezione (RSPP) per ogni Regione in cui è presente una nostra sede. Un addetto al servizio di prevenzione e protezione - contrattualizzato esternamente - interviene settimanalmente presso la nostra sede legale, allo scopo di esaminare e risolvere eventuali problematiche di sicurezza e analizzare potenziali segnalazioni.

GRI 403-8

LAVORATORI COPERTI DA UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO¹⁰

Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	UDM	2023	2022
		n	n
Dipendenti e lavoratori non dipendenti coperti da sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro basato su requisiti e/o standard/linee guide riconosciuti:	n	569	508
<i>coperti da un tale sistema</i>	<i>n</i>	<i>569</i>	<i>508</i>
<i>coperti da un tale sistema che sia stato sottoposto a audit interno</i>	<i>n</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>coperti da un tale sistema che sia stato sottoposto a audit o certificato da terze parti indipendenti</i>	<i>n</i>	<i>0</i>	<i>0</i>

Abbiamo inoltre formato e incaricato nel corso dell'anno i componenti delle squadre di emergenza (antincendio e primo soccorso) e i preposti alla sicurezza che vigilano sul comportamento dei lavoratori e intervengono nelle situazioni in cui potrebbe verificarsi un pericolo/*near miss*. Le indagini su eventuali incidenti sono in capo al datore di lavoro, al suo delegato e al RSPP.

Nel 2023, a seguito di una operazione di fusione per incorporazione, si sono aggiunti all'organico di gruppo 72 nuovi lavoratori che operano presso tre nuove sedi che si sommano a quelle preesistenti.

Al 31 dicembre dello stesso anno sono stati registrati quattro infortuni riguardanti i dipendenti Mooney, di cui uno grave.

10. I dati presentati all'interno della tabella fanno riferimento a tutti i lavoratori dipendenti e non (stagisti, somministrati etc.).

IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI, VALUTAZIONE DEI RISCHI E INDAGINI SUGLI INCIDENTI¹¹

a. Infortuni dipendenti	UDM	2023		2022	
		n	indici	n	indici
Infortuni registrabili al 31.12	n	4	0,80	4	0,90
<i>di cui decessi</i>	n	0	0,00	0	0,00
<i>di cui infortuni gravi</i>	n	1	0,20	1	0,22
Ore lavorate	h	1.001.440	n.a.	892.320	n.a.

b. Infortuni altri lavoratori	UDM	2023		2022	
		n	indici	n	indici
Infortuni registrabili al 31.12	n	0	0,00	0	0,00
<i>di cui decessi</i>	n	0	0,00	0	0,00
<i>di cui infortuni gravi</i>	n	0	0,00	0	0,00
Ore lavorate	h	1.001.440	n.a.	892.320	n.a.

Servizi di medicina del lavoro

In materia di sorveglianza sanitaria, abbiamo attivato i seguenti processi:

- › predisposizione del Piano Sanitario per ciascuna mansione;
- › gestione delle visite mediche relativamente alla sorveglianza sanitaria. Il dialogo che si instaura tra il medico competente e i lavoratori permette di raccogliere indicazioni per il miglioramento organizzativo (stress lavoro correlato) e ambientale (arredi e posture);
- › sopralluogo di conformità ai requisiti di sorveglianza sanitaria presso le sedi di lavoro;
- › partecipazione e formazione dei lavoratori.

Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Al fine di migliorare il sistema di gestione, favoriamo la partecipazione e la consultazione dei lavoratori. In caso di comunicazioni che riguardano le tematiche di salute e sicurezza, i dipendenti sono informati tramite l'invio di mail e l'aggiornamento della intranet aziendale.

Particolare attenzione è riservata al supporto delle lavoratrici in gravidanza e puerperio, pubblicando, ad esempio, informazioni per gestire al meglio il periodo di gestazione dal punto di vista lavorativo. È sempre a disposizione dei lavoratori una specifica casella di posta elettronica interna (SaluteSicurezza@Mooney.it), presidiata dall'HSE Manager, a cui è possibile scrivere per quesiti e chiarimenti in merito al tema salute e sicurezza.

Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

In considerazione delle scadenze di legge, realizziamo periodicamente corsi per la formazione o l'aggiornamento dei lavoratori in materia di salute e sicurezza, dedicati, per esempio, alle tecniche antincendio e di primo soccorso.

I Preposti alla Sicurezza beneficiano inoltre di formazioni specifiche, così come i RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza) e gli ASPP (Addetti alla Sicurezza, Prevenzione e Protezione).

¹¹ Sono stati inseriti nel conteggio degli infortuni sul lavoro anche gli infortuni classificati come in itinere sulla base dell'INAIL, poiché hanno coinvolto il personale commerciale della Società.

Promozione della salute dei lavoratori

Alcune categorie di lavoratori ricevono sotto forma di benefit la possibilità di sottoporsi annualmente a un *check up* personalizzato. Sono attualmente al vaglio altre iniziative da estendere a tutti i lavoratori.

Mezzi aziendali

Forniamo mezzi di trasporto ad hoc ai lavoratori con mansioni commerciali, che svolgono le loro attività direttamente sul territorio. Questi veicoli, soggetti a manutenzione obbligatoria programmata, sono dotati di coperture assicurative adeguate e di servizi di pronto intervento per il recupero del mezzo e delle persone in caso di guasto o emergenza. I mezzi dispongono inoltre di dispositivi di sicurezza sia attiva sia passiva.



FOCUS Pluservice e myCicero

› Pluservice

Etica e Compliance

Pluservice si distingue per il suo impegno in materia di conformità rispetto alle normative vigenti, considerando l'etica come un pilastro fondamentale della propria mission aziendale. La gestione etica del business è un dovere, specialmente nei confronti degli stakeholder, la cui fiducia è essenziale per la crescita e la reputazione della Società un elemento chiave per il nostro successo futuro e l'integrità dell'azienda.

Fin dal 2002, è stata instaurata una cultura aziendale basata su policy e procedure, cercando, in primo luogo, di conformare le stesse ai sensi della certificazione ISO 9001 Sistema di Gestione della Qualità al fine di ridurre il più possibile eventuali anomalie nei processi interni ed essere in grado di correggerle prontamente.

Da un punto di vista etico e di compliance, il Codice Etico guida l'intera Organizzazione, promuovendo la trasparenza e il rispetto delle normative nelle nostre attività quotidiane. Inoltre, l'aderenza alla normativa ex D. Lgs. 231/2001 è stato un passo necessario per manifestare l'impegno etico della Società. La certificazione anticorruzione UNI ISO 37001, ottenuta ad ottobre 2023, rappresenta un ulteriore traguardo che certifica l'impegno dell'azienda nel prevenire e contrastare la corruzione.

Le policy aziendali adottate non sono solo formali, ma incarnano il *modus operandi* dell'azienda e descrivono appieno le attività operative principali e linee guida a cui è necessario attenersi: sono una guida quotidiana per i dipendenti, e un biglietto da visita da presentare agli stakeholder esterni, per definire i principi cardine sulla base dei quali viene condotto il business. La trasparenza è fondamentale, sia internamente che esternamente. Comunicare apertamente l'impegno sulle questioni etiche è essenziale per coinvolgere i dipendenti e mantenere relazioni solide con gli stakeholder.

L'Organizzazione si è dotata negli anni di una politica di tolleranza zero nei confronti di qualsiasi forma di discriminazione, come stabilito nel Codice Etico, ampiamente diffuso e accettato sia dai dipendenti che dagli altri stakeholder della Società. Fino ad oggi, non risultano episodi di discriminazione, né sono state ricevute segnalazioni in tal senso durante il periodo di rendicontazione.

Al fine di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso, la Società ha istituito un canale interno dedicato alle segnalazioni di illeciti e violazioni del Codice Etico, dei regolamenti e delle normative aziendali. Questo canale, disponibile al link <https://whistleblowing-pluservice-mycicero.integrityline.com/>, fornisce un mezzo sicuro e anonimo per coloro che desiderano segnalare episodi di discriminazione o comportamenti non conformi. Tale approccio riflette l'impegno della Società nel trattare con serietà e risolutezza qualsiasi possibile violazione dei principi etici adottati.

Nel caso in cui si dovesse verificare un episodio di discriminazione, tale canale offre una via per la segnalazione anonima, seguita da indagini dettagliate e interventi mirati per affrontare la questione. L'obiettivo è assicurare che le persone coinvolte siano trattate con giustizia e che vengano adottate le misure correttive necessarie per prevenire futuri episodi di discriminazione.

Tutela della salute e sicurezza

GRI 403-8

LAVORATORI COPERTI DA UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

In riferimento al 2022 e al 2023 l'azienda non risulta essere dotata di un sistema di gestione certificato ma di una gestione sistemica, integrata e continua, della sicurezza sul lavoro coerentemente con le disposizioni del D. Lgs. n. 81/2008.

GRI 403-9

IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI, VALUTAZIONE DEI RISCHI E INDAGINI SUGLI INCIDENTI

a. Infortuni dipendenti	UDM	2023		2022	
		n	indici	n	indici
Infortuni registrabili al 31.12	n	1	0,83	2	0,00
<i>di cui decessi</i>	n	0	0,00	0	0,00
<i>di cui infortuni gravi</i>	n	0	0,00	0	0,00
Ore lavorate	h	240.630	n.a.	0	n.a.

b. Infortuni altri lavoratori	UDM	2023		2022	
		n	indici	n	indici
Infortuni registrabili al 31.12	n	0	0,00	0	0,00
<i>di cui decessi</i>	n	0	0,00	0	0,00
<i>di cui infortuni gravi</i>	n	0	0,00	0	0,00
Ore lavorate	h	25.821	n.a.	0	n.a.

I pericoli sono stati valutati attraverso valutazioni qualitative legate ai processi lavorativi tipici e *survey* periodiche che coinvolgono il personale al fine di ricevere dalle un feedback legato alla quotidianità, al modo in cui i pericoli si manifestano e a situazioni tipiche che possono verificarsi durante lo svolgimento dell'attività lavorativa.

I dipendenti dispongono inoltre di referenti con cui comunicare, a cui è possibile indicare eventuali situazioni particolari meritevoli di attenzione, oltre agli RLS - che svolgono la funzione di mediatori ed intermediari.

Il medico competente ha sviluppato e definito un piano sanitario periodico attraverso il quale monitora la situazione sanitaria e riferisce eventuali indicazioni particolari al RSPP.

La formazione in materia di salute e sicurezza segue un piano standard che si basa sulle indicazioni normative in termini di formazione generale e specifica. Vengono inoltre attuate ulteriori azioni volte a garantire informazione continua o micro-approfondimenti tematici a seconda delle diverse situazioni (ad esempio in materia di gestione delle emergenze o rischi specifici).

L'Organizzazione riconosce l'importanza di promuovere la salute e il benessere dei dipendenti anche al di fuori del luogo di lavoro ed ha pertanto deciso di aderire al Fondo Est, un fondo di assistenza sanitaria integrativa a disposizione dei dipendenti che assicura ai lavoratori accesso a servizi di assistenza medica di qualità al di fuori delle necessità legate al lavoro, garantendo un sostegno completo alle loro esigenze di salute.

Inoltre, per favorire uno stile di vita sano tra i dipendenti, sono state implementate diverse iniziative nel corso dell'anno di riferimento tra cui: la creazione di una palestra interna che consente ai lavoratori di integrare l'attività fisica nella loro routine quotidiana, promuovendo la salute fisica e mentale; l'implementazione graduale del progetto OHM (*Offices, Health & More*), un programma che permetterà - *inter alia* - di acquistare frutta fresca e di stagione direttamente presso gli uffici due volte a settimana, promuovendo così scelte alimentari sane.

In aggiunta alle iniziative sopracitate, l'azienda ha implementato e condiviso procedure interne che dettagliano le norme e le pratiche in materia di salute e sicurezza, comunicate regolarmente sia ai nuovi ingressi che ai dipendenti consolidati, assicurando una comprensione/informazione diffusa all'interno dell'intera organizzazione.

Infine, la valutazione del rischio di sicurezza, altro elemento chiave dell'approccio della Società, viene sottoposta a revisione periodica per riflettere le dinamiche in evoluzione e include un'analisi completa degli impatti negativi più significativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, consentendo così la pianificazione di misure preventive e la mitigazione dei rischi identificati. Tale revisione annuale è progettata per monitorare attentamente le attività della Società e identificare tempestivamente eventuali variazioni nei rischi associati, permettendo di apportare aggiornamenti immediati alle misure di prevenzione e mitigazione adottate.

› myCicero

In myCicero, tutti i dipendenti si adoperano costantemente per rispettare le leggi e i regolamenti.

Con l'adozione del Modello 231 nel 2022, l'azienda si è dotata di linee guida chiare per la conformità normativa. Nel settembre 2023, l'impegno di myCicero contro la corruzione è stato rafforzato attraverso l'ottenimento della certificazione ISO 37001.

Le politiche aziendali adottate non sono semplici direttive, ma riflettono l'impegno per un'etica aziendale solida, per far sì che ogni membro del team si senta responsabile di agire in modo trasparente ed etico, costruendo così fiducia con i clienti e i partner.

Nel corso del 2023 è stata ricevuta una singola denuncia da parte di un cliente della Società chiusa mediante conciliazione amichevole stragiudiziale nel 2024.

Sempre nel 2023 è stata indirizzata a myCicero una richiesta di chiarimenti proveniente dal Garante della Privacy su segnalazione di un utente. Tale richiesta è stata opportunamente evasa senza alcuna eccezione sull'operato di myCicero riguardante il trattamento dei dati del cliente.

Non sono state rilevate infine fughe, furti o perdite di dati dei clienti per la Società myCicero nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione.

GRI 403-8

LAVORATORI COPERTI DA UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

In riferimento al 2022 e al 2023 l'azienda non risulta essere dotata di un sistema di gestione certificato ma di una gestione sistemica, integrata e continua, della sicurezza sul lavoro coerentemente con le disposizioni del D. Lgs. n. 81/2008.

GRI 403-9

IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI, VALUTAZIONE DEI RISCHI E INDAGINI SUGLI INCIDENTI

a. Infortuni dipendenti	UDM	2023		2022	
		n	indici	n	indici
Infortuni registrabili al 31.12	n	0	0,00	0	0,00
<i>di cui decessi</i>	<i>n</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>
<i>di cui infortuni gravi</i>	<i>n</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>
Ore lavorate	h	112.346	n.a.	0	n.a.

b. Infortuni altri lavoratori	UDM	2023		2022	
		n	indici	n	indici
Infortuni registrabili al 31.12	n	0	0,00	0	0,00
<i>di cui decessi</i>	<i>n</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>
<i>di cui infortuni gravi</i>	<i>n</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>
Ore lavorate	h	41.869	n.a.	0	n.a.





> Environmentally conscious

› Introduzione al Pillar

In linea con i recenti trend e le best practice, il Gruppo intende contribuire al raggiungimento dell'obiettivo Net Zero 2050.

Nonostante le implicazioni ambientali non costituiscano un'area di criticità per il nostro settore operativo, abbiamo sempre prestato particolare attenzione alla gestione delle questioni legate alla conservazione dell'ambiente. Il nostro obiettivo è contribuire alla lotta contro il cambiamento climatico e alla preservazione del patrimonio naturale attraverso azioni concrete e responsabili volte ad una gestione equilibrata delle risorse.

Assessment Ambientale

Il punto di partenza di ogni nostra azione in materia di sostenibilità ambientale è il monitoraggio, su base annuale, degli effetti sull'ambiente riconducibili alle nostre attività principali e alla nostra presenza sul territorio, che ci permette di stabilire priorità e iniziative mirate alla riduzione dell'energia utilizzata, al taglio dei consumi di carta, alla minimizzazione delle emissioni inquinanti.

Perimetro

Identificazione
delle attività aziendali oggetto
di valutazione ambientale
(perimetro di intervento)

Valutazione

Individuazione
degli aspetti ambientali
significativi associati
alle attività aziendali

Misurazione

Definizione KPI
per la misurazione
degli impatti ambientali
e definizione base-line

Tale processo fornisce una visione complessiva, anche sui trend di medio periodo, relativamente ai nostri consumi di acqua e risorse, alla produzione di rifiuti, all'utilizzo di energia elettrica e alle emissioni di gas a effetto serra.

Misurare con precisione le nostre prestazioni attraverso un'attività di valutazione periodica e identificare, di conseguenza, nuovi obiettivi di sostenibilità ambientale è cruciale per stabilire una governance efficace dei nostri impatti sull'ambiente.

L'assessment ha inoltre lo scopo di garantire la conformità normativa e di comunicare in modo trasparente le prestazioni ambientali agli stakeholder di riferimento. Tale processo, inizialmente concentrato esclusivamente su Mooney S.p.A. con inclusione della sede legale a Milano e di tutti gli uffici di Milano, Roma, Cosenza e Torino, è stato esteso nel corso del 2022 anche alle società controllate myCicero e Pluservice e, successivamente, nel 2023, ampliato per includere anche i nuovi uffici acquisiti per incorporazione a Milano, Roma, Cascina (PI), nonché i coworking a Mosciano Sant'Angelo (TE) e Roma Casilina.

A livello metodologico e operativo, l'assessment ambientale è stato condotto attraverso la predisposizione e la compilazione di schede di rilevazione dei dati - con il coinvolgimento diretto dei vari *data-owner* aziendali - la realizzazione di interviste alle principali funzioni coinvolte nel processo, l'organizzazione di sopralluoghi e l'analisi della documentazione disponibile.

Gli impatti di Mooney

Anche quest'anno l'analisi di materialità, insieme ai risultati dell'assessment ambientale, hanno permesso di identificare chiaramente i principali impatti della nostra attività sull'ambiente. Come Gruppo Mooney, riconosciamo l'importanza di comprendere e gestire responsabilmente gli impatti che le nostre operazioni producono sull'ambiente circostante. Questi ultimi includono principalmente i consumi di energia, le emissioni prodotte dalle nostre sedi e dalla flotta aziendale durante gli spostamenti su tutto il territorio nazionale ed europeo, e l'uso di materiali, in particolare la carta termica utilizzata per la stampa degli scontrini. La significatività di tali impatti è stata anche confermata dalla percezione esterna dei nostri clienti e della rete di vendita.

Il nostro impegno per la sostenibilità ambientale si riflette nell'approccio trasparente e responsabile che adottiamo nel rendere conto dei nostri impatti ambientali e nel nostro costante sforzo per implementare pratiche e strategie volte a ridurli, come previsto anche all'interno del nuovo Piano ESG di Gruppo.

› Energia ed emissioni

GRI 302-1

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-3

Nel presente paragrafo, forniremo una panoramica dettagliata dei dati relativi all'energia e alle emissioni prodotte dalle nostre operazioni aziendali, essenziali per comprendere il nostro impatto sull'ambiente e per valutare i progressi compiuti in termini di riduzione della nostra impronta ecologica. Esamineremo attentamente i consumi energetici, le fonti di approvvigionamento energetico, nonché le emissioni di gas serra generate dal nostro business.

Il nostro impegno per la trasparenza e la responsabilità ambientale si riflette anche nella presentazione accurata di questi dati e nell'identificazione delle strategie per migliorare le nostre prestazioni ambientali.



Consumi energetici

Dato l'ampio spettro di sedi, esercizi commerciali e terminali distribuiti sul territorio, il nostro principale impatto ambientale si concentra principalmente sui consumi energetici.

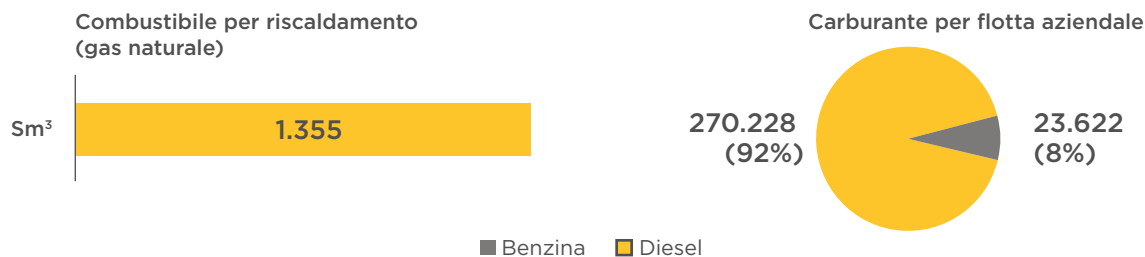
Le voci che pesano sul computo riguardano:

- › l'energia elettrica consumata: il totale dell'energia elettrica consumata viene generata per il 24% da fonti rinnovabili. Utilizziamo da anni *data center* alimentati interamente con energia rinnovabile;
- › il gas naturale utilizzato per il riscaldamento;
- › il carburante per la flotta aziendale, composto in parte maggioritaria da diesel e in percentuale minore da benzina.

GRI 302-1

CONSUMO DI ENERGIA INTERNO ALL'ORGANIZZAZIONE

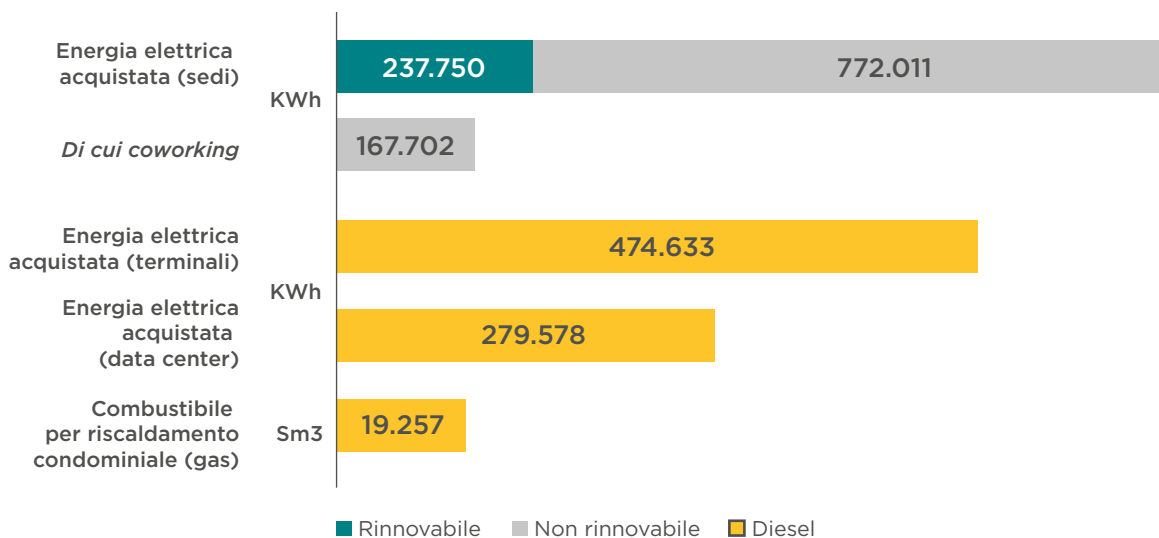
Consumi diretti Mooney



GRI 302-1

CONSUMO DI ENERGIA INTERNO ALL'ORGANIZZAZIONE

Consumi indiretti Mooney



La tabella sottostante riporta un confronto dei consumi energetici interni del nostro Gruppo per gli anni 2022 e 2023, suddivisi per le diverse fonti energetiche e le tipologie di consumo.

Per quanto riguarda l'utilizzo di gas naturale, è stata riscontrata una significativa riduzione nel 2023 (-50%) rispetto al 2022 a testimonianza di un miglioramento dell'efficienza energetica complessiva.

Il consumo totale di energia elettrica è aumentato invece del 18% con una riduzione dell'energia elettrica rinnovabile pari all'1% e un contestuale aumento dell'energia elettrica non rinnovabile (+26%).

È stato osservato inoltre un aumento significativo (+68%) nel consumo di benzina per i veicoli della flotta aziendale, accompagnato da una parallela diminuzione del consumo di diesel, pari al 2%. Tale incremento è riconducibile all'ampliamento del perimetro aziendale e quindi al conseguente aumento del numero dei dipendenti e delle trasferte di lavoro.

GRI 302-1

CONSUMO DI ENERGIA INTERNO ALL'ORGANIZZAZIONE

Totale consumi energetici interni a Mooney	UDM	2023	2022	Δ 2023 - 2022
GAS NATURALE - Combustibile per riscaldamento diretto	Sm³	1.355,00	2.730,01	-50%
ENERGIA ELETTRICA	kWh	1.009.761,31	852.833,60	18%
Energia elettrica non rinnovabile	kWh	772.011,31	613.249,60	26%
Energia elettrica rinnovabile	kWh	237.750,00	239.584,00	-1%
<i>di cui per coworking</i>	<i>kWh</i>	<i>167.701,84</i>	<i>66.157,28</i>	<i>153%</i>
GAS NATURALE - Riscaldamento acquistato	Sm³	19.256,87	36.954,90	-48%
GASOLIO - Riscaldamento acquistato	l	0,00	-	-
BENZINA - Carburante per veicoli della flotta aziendale	l	23.621,88	14.081,14	68%
DIESEL - Carburante per veicoli della flotta aziendale	l	270.227,95	274.875,84	-2%
DATA CENTERS	kWh	279.578,00	261.851,00	7%
Energia elettrica non rinnovabile	kWh	0,00	-	-
Energia elettrica rinnovabile	kWh	279.578,00	261.851,00	7%
ENERGIA ELETTRICA da utilizzo terminali Mooney presso gli esercenti	kWh	474.632,67	474.632,67	0%
GAS NATURALE - Combustibile per riscaldamento	GJ	48,04	96,80	-50%
ENERGIA ELETTRICA	GJ	3.635,14	3.070,20	18%
Energia elettrica non rinnovabile	GJ	2.779,24	2.207,70	26%
Energia elettrica rinnovabile	GJ	855,90	862,50	-1%
<i>di cui per coworking</i>	<i>GJ</i>	<i>603,73</i>	<i>238,17</i>	<i>153%</i>
GAS NATURALE - Riscaldamento acquistato	GJ	682,79	1.310,31	-48%
GASOLIO - Riscaldamento acquistato	GJ	0,00	0,00	-
BENZINA - Carburante per veicoli della flotta aziendale	GJ	756,59	451,01	68%
DIESEL - Carburante per veicoli della flotta aziendale	GJ	9.729,96	9.897,31	-2%
DATA CENTERS	GJ	1.006,48	942,66	7%
ENERGIA ELETTRICA da utilizzo terminali Mooney presso gli esercenti	GJ	1.708,68	1.708,68	0%

In generale, si evidenzia una varietà di tendenze a proposito di consumi energetici, con alcuni settori che registrano aumenti significativi mentre altri mostrano riduzioni.

Come per le annualità precedenti, anche per il 2023 – al fine di rendere omogenea la classificazione dei consumi energetici – i dati sono stati calcolati usando la stessa unità di misura (GJ), mentre come fattori di conversione sono state utilizzate le seguenti fonti: *UK Defra Conversion Factors 2023*, *EU ETS 2023*.

Emissioni Gas Effetto Serra (GHG)

Nel 2023, le emissioni in atmosfera di gas a effetto serra rimangono strettamente correlate ai consumi energetici e costituiscono il secondo impatto più significativo delle attività svolte dal nostro Gruppo.

GRI 305-1 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) DIRETTE (SCOPE 1)

GRI 305-2 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) INDIRETTE DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)

GRI 305-3 ALTRE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) INDIRETTE (SCOPE 3)

Totale emissioni dirette e indirette di Mooney	UDM	2023	2022	Δ 2023 - 2022
EMISSIONI DIRETTE DI GHG - SCOPE 1	t CO₂eq	776,75	779,49	0%
Emissioni da combustibile per impianti di riscaldamento - GAS NATURALE	t CO ₂ eq	2,72	4,86	-44%
Emissioni da carburante per veicoli a benzina	t CO ₂ eq	55,39	32,78	69%
Emissioni da carburante per veicoli a diesel		718,64	741,85	-3%
EMISSIONI INDIRETTE DI GHG - SCOPE 2 - Location based	t CO₂eq	245,48	259,03	-5%
EMISSIONI INDIRETTE DI GHG - SCOPE 2 - Market based	t CO₂eq	314,85	261,14	21%
Emissioni da elettricità consumata (location based)	t CO ₂ eq	206,89	193,29	7%
Emissioni da elettricità consumata (market based)	t CO ₂ eq	276,26	195,39	41%
Emissioni da riscaldamento acquistato (gas naturale)	t CO ₂ eq	38,59	65,74	-41%
EMISSIONI INDIRETTE DI GHG - SCOPE 3	t CO₂eq	369,31	831,96	-56%
Emissioni da viaggi di lavoro	t CO ₂ eq	132,19	621,97	-79%
<i>di cui con treni/aerei</i>	<i>t CO₂eq</i>	<i>130,00</i>	<i>618,10</i>	<i>-79%</i>
<i>di cui con veicoli privati dei dipendenti</i>	<i>t CO₂eq</i>	<i>2,19</i>	<i>3,87</i>	<i>-43%</i>
Distanza percorsa con veicoli privati dei dipendenti	km	13.151,20	21.991,60	-40%
Emissioni da spostamenti casa-lavoro del personale	t CO ₂ eq	79,29	77,11	3%
da coworking Torino - Roma Tiburtina - Roma Casilina - Mosciano Sant'Angelo (TE)	t CO ₂ eq	41,20	16,25	153%
Emissioni data center (infrastrutture IT)	t CO ₂ eq	0,00	0,00	0%
Emissioni da consumi energetici terminali Mooney presso gli esercenti	t CO₂eq	116,62	116,62	0%

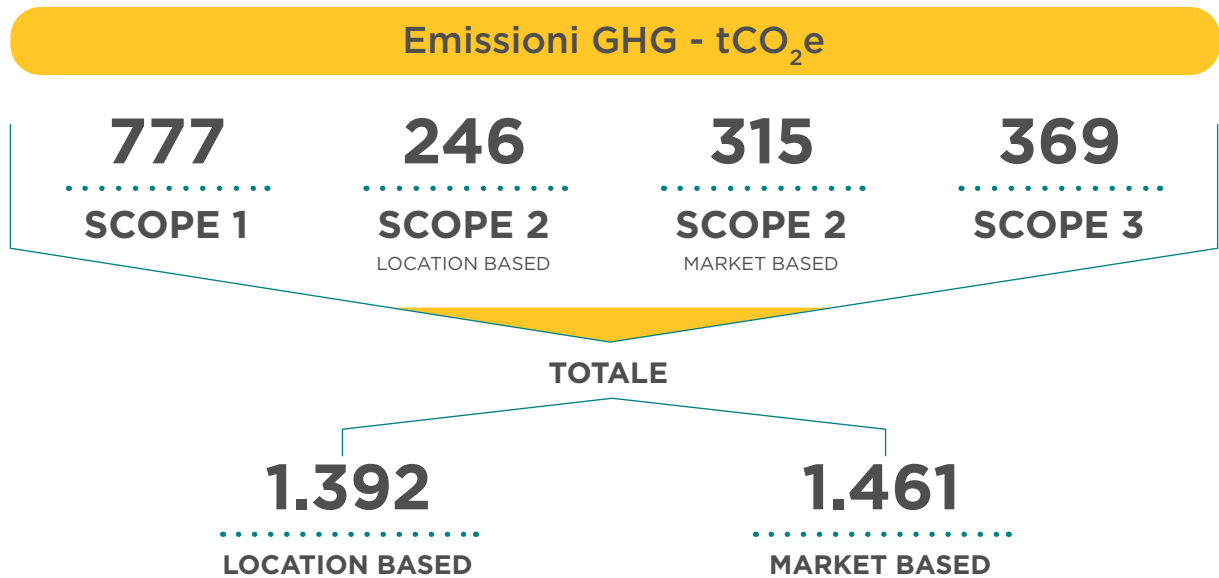
Le emissioni totali di GHG¹² relative allo Scope 1 sono rimaste praticamente invariate tra le due annualità di riferimento (2022 e 2023).

Le emissioni indirette di GHG relative allo Scope 2 sono invece diminuite del 5% – per quanto riguarda le emissioni *location based* – con un parallelo aumento del 21% di quelle *market based*.

Analizzando infine lo Scope 3, le emissioni indirette di GHG sono diminuite drasticamente (-56%), principalmente a causa della riduzione delle emissioni derivanti dai viaggi di lavoro.

12. Per il calcolo delle emissioni di GHG sono stati utilizzati diversi fattori di conversione: per lo Scope 1 e lo Scope 3, sono stati utilizzati i fattori della tabella parametri standard nazionali UNFCCC e UK Defra Conversion Factors 2023. Per le emissioni derivanti dall'energia elettrica acquistata (Scope 2) è stato utilizzato il fattore di emissione AIB – European Residual Mix per il calcolo market based, mentre il fattore di emissione ISPRA 2021 nello scenario location based.

Analizzando infine lo Scope 3, le emissioni indirette di GHG sono diminuite drasticamente (-56%), principalmente a causa della riduzione delle emissioni derivanti dai viaggi di lavoro.



Complessivamente, l'analisi delle emissioni di gas a effetto serra riflette un quadro dinamico delle attività interne della nostra Società. Mentre alcune categorie hanno registrato variazioni significative, come la riduzione delle emissioni da viaggi di lavoro e da combustibili per il riscaldamento, altre sono aumentate (es. le emissioni da veicoli a benzina). Questi dati forniscono un'importante base di valutazione per individuare le aree in cui sono necessari ulteriori sforzi per ridurre l'impatto ambientale complessivo del nostro Gruppo e per guidare l'adozione di strategie sostenibili nel futuro.



FOCUS Pluservice e myCicero

> Pluservice/myCicero

A partire dal 2022, al fine di comprendere appieno l'impatto ambientale dell'intero perimetro societario, è stata avviata un'attività di assessment che ha coinvolto anche le due Società partecipate Pluservice e myCicero, con sede principale a Senigallia e uffici nella città di Torino.

Nel corso del 2023, abbiamo approfondito ulteriormente la misurazione dell'impatto ambientale di entrambe le Società, continuando a raffinare il sistema di raccolta dati per garantire un monitoraggio sempre più dettagliato e aggiornato dell'impatto ecologico delle nostre operazioni.

Risultati/Highlights assessment ambientale 2023



1.971,10 sm³

gas naturale usato
per il riscaldamento



51.884,03 L

diesel utilizzato
per la flotta aziendale

Emissioni GHG - tCO₂e

141,93

SCOPE 1

35,67

SCOPE 2

LOCATION BASED

61,46

SCOPE 2

MARKET BASED



Consumi energetici ed emissioni

Nel corso del 2023 si sono verificati una serie di cambiamenti significativi nei consumi energetici e nell'uso dei carburanti da parte di Pluservice/myCicero rispetto all'annualità precedente.

GRI 302-1 CONSUMO DI ENERGIA INTERNO ALL'ORGANIZZAZIONE

Totale consumi energetici myCicero/Pluservice	UDM	2023	2022	Δ 2023 - 2022
GAS NATURALE - Combustibile per riscaldamento diretto	Sm³	1.971,10	2.945,90^{*13}	-33%
ENERGIA ELETTRICA	kWh	145.189,00	162.425,00*	-11%
Energia elettrica non rinnovabile	kWh	134.445,01	150.405,55*	-11%
Energia elettrica rinnovabile	kWh	10.743,99	12.019,45*	-11%
<i>di cui per coworking</i>	<i>kWh</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	-
GAS NATURALE - Riscaldamento acquistato	Sm³	0,00	0,00	-
GASOLIO - Riscaldamento acquistato	l	0,00	0,00	-
BENZINA - Carburante per veicoli della flotta aziendale	l	0,00	0,00	-
DIESEL - Carburante per veicoli della flotta aziendale	l	51.884,03	46.962,66*	10%
GAS NATURALE - Combustibile per riscaldamento	GJ	69,89	104,45*	-33%
ENERGIA ELETTRICA	GJ	522,68	584,73*	-11%
Energia elettrica non rinnovabile	GJ	484,00	541,46*	-11%
Energia elettrica rinnovabile	GJ	38,68	43,27*	-11%
<i>di cui per coworking</i>	<i>GJ</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	-
GAS NATURALE - Riscaldamento acquistato	GJ	0,00	0,00	-
GASOLIO - Riscaldamento acquistato	GJ	0,00	0,00	-
BENZINA - Carburante per veicoli della flotta aziendale	GJ	na	na	-
DIESEL - Carburante per veicoli della flotta aziendale	GJ	1.868,16	1.690,96*	10%

Nello specifico, dalla tabella di riferimento emerge una riduzione del 33% nel consumo di gas naturale per il riscaldamento diretto, come anche una riduzione complessiva del consumo di energia elettrica (-11%). Un calo registrato sia nell'energia elettrica non rinnovabile che in quella rinnovabile.

Per quanto concerne l'alimentazione dei veicoli aziendali, il consumo di diesel è aumentato del 14%.

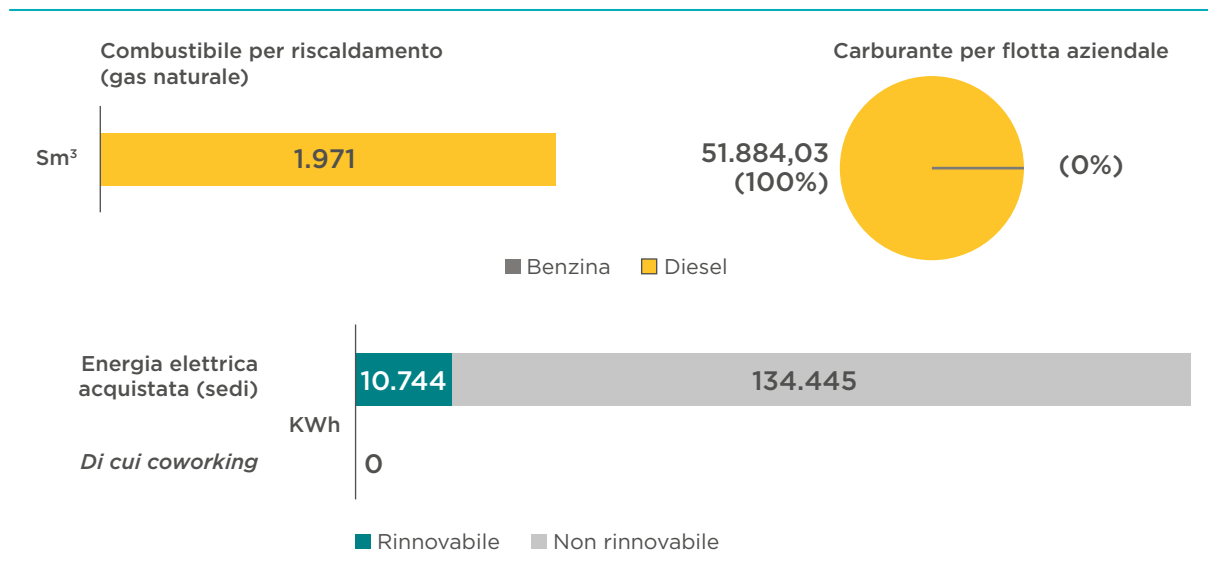
Nel complesso, questi cambiamenti indicano un'impronta energetica complessivamente ridotta nel 2023.

13. I dati riferiti al FY 2022 presenti all'interno della tabella che riportano accanto un asterisco (*) differiscono dai valori riportati nel Bilancio di Sostenibilità 2022 in quanto sono stati corretti durante la raccolta dati per il Bilancio di Sostenibilità 2023, in considerazione di regolamenti della metodologia di calcolo e integrazione dati mancanti. Il confronto tra il 2023 e il 2022 riportato all'interno di questo Bilancio è stato fatto tenendo conto dei dati aggiornati.

Consumi diretti myCicero/Pluservice

Per quanto riguarda le emissioni dirette di GHG (Scope 1), è stato riscontrato un aumento dell'11% nel 2023 rispetto all'anno precedente, accompagnato da una riduzione del 25% delle emissioni da combustibile per impianti di riscaldamento a gas naturale.

Lo stesso *trend* in diminuzione si registra per lo Scope 2.



GRI 305-1 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) DIRETTE (SCOPE 1)

GRI 305-2 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) INDIRETTE DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)

GRI 305-3 ALTRE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG) INDIRETTE (SCOPE 3)

Totale emissioni dirette e indirette myCicero/Pluservice	UDM	2023	2022	Δ 2023 - 2022
EMISSIONI DIRETTE DI GHG - SCOPE 1	t CO ₂ eq	141,93	132,00* ¹⁴	8%
Emissioni da combustibile per impianti di riscaldamento - GAS NATURALE	t CO ₂ eq	3,95	5,26*	-25%
Emissioni da carburante per veicoli a benzina	t CO ₂ eq	0,00	0,00	-
Emissioni da carburante per veicoli a diesel	t CO ₂ eq	137,98	126,75*	9%
EMISSIONI INDIRETTE DI GHG - SCOPE 2 - Location based	t CO ₂ eq	35,67	39,91*	-11%
EMISSIONI INDIRETTE DI GHG - SCOPE 2 - Market based	t CO ₂ eq	61,46	53,72*	14%
Emissioni da elettricità consumata (location based)	t CO ₂ eq	35,67	39,91*	-11%
Emissioni da elettricità consumata (market based)	t CO ₂ eq	61,46	53,72*	14%
Emissioni da riscaldamento acquistato (gas naturale)	t CO ₂ eq	0,00	0,00	-
EMISSIONI INDIRETTE DI GHG - SCOPE 3	t CO ₂ eq	0,00	0,00	-
Emissioni da viaggi di lavoro	t CO ₂ eq	nd	nd	-
di cui con treni/aerei	t CO ₂ eq	nd	nd	-
di cui con veicoli privati dei dipendenti	t CO ₂ eq	nd	nd	-
Distanza percorsa con veicoli privati dei dipendenti	km	nd	nd	-
Emissioni da spostamenti casa-lavoro del personale	t CO ₂ eq	nd	nd	-

14. I dati riferiti al FY 2022, presenti all'interno della tabella che riportano accanto un asterisco (*) differiscono dai valori riportati nel Bilancio di Sostenibilità 2022 in quanto sono stati corretti durante la raccolta dati per il Bilancio di Sostenibilità 2023, in considerazione di regolamenti della metodologia di calcolo e integrazioni dati mancanti. Il confronto tra il 2023 e il 2022 riportato all'interno di questo Bilancio è stato fatto tenendo conto dei dati aggiornati.

La gestione responsabile delle risorse energetiche è un pilastro fondamentale delle strategie aziendali di Pluservice e myCicero: entrambe le società si impegnano attivamente a minimizzare gli impatti ambientali derivanti dai prodotti venduti e dalle attività svolte, con una particolare attenzione alla prevenzione dell'inquinamento e al controllo dell'uso di risorse energetiche, idriche e naturali.

Presso le sedi operative non sono presenti emissioni in atmosfera soggette ad autorizzazione, poiché non sono condotte attività produttive generatrici di emissioni significative. Per il riscaldamento e il raffreddamento vengono utilizzate pompe di calore alimentate a corrente elettrica, mentre due caldaie a metano forniscono acqua sanitaria.

Anche il magazzino distaccato è privo di attività ed impianti generanti emissioni.

La certificazione ISO 14001 sul Sistema di Gestione Ambientale, ottenuta nel maggio 2021, rappresenta una guida importante in termini di monitoraggio e verifica periodica dei consumi e delle emissioni. Attraverso audit annuali, monitoriamo attentamente la gestione delle risorse energetiche, identificando prontamente eventuali anomalie e adottando misure correttive tempestive.

Parallelamente, vengono condotte attività di sensibilizzazione ed educazione dei dipendenti sull'importanza della gestione sostenibile delle risorse energetiche, ritenendo la loro partecipazione attiva fondamentale per il successo di tali iniziative e per la creazione di una cultura aziendale improntata alla sostenibilità.

L'attenzione di entrambe le aziende si estende anche alla gestione dei viaggi e delle trasferte, riconoscendo l'impatto significativo su consumo di energia ed emissioni di CO₂.

Sono state adottate politiche che disincentivano l'uso dell'auto aziendale in trasferta, promuovendo invece mezzi pubblici e soluzioni ecologiche come il *car sharing*, grazie a un'app dedicata. L'obiettivo di ridurre l'impronta ambientale si traduce in sforzi significativi per ottimizzare il consumo di carburante, puntando a una gestione più economica delle risorse.

Costantemente alla ricerca di nuove tecnologie, la Società promuove un approccio innovativo per migliorare l'efficienza energetica delle sedi e dei veicoli aziendali.



› Risorse e smaltimento dei materiali

GRI 3-3

GRI 301-1

GRI 301-2

GRI 303-3

GRI 306-1

GRI 306-2

GRI 306-3

Nel contesto del nostro impegno verso la sostenibilità, esploriamo il tema delle risorse come parte integrante del nostro impegno. Analizziamo in modo critico il nostro utilizzo di queste ultime e le nostre pratiche di smaltimento dei materiali, con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale e promuovere una gestione responsabile di tutte le risorse.

Consumi di materiali

Durante l'esecuzione delle nostre attività, prevalentemente digitali, le implicazioni ambientali più significative relative all'utilizzo di materiali riguardano soprattutto il consumo di materiali ad uso commerciale e pubblicitario, come la carta termica per le ricevute emesse dai punti vendita (che ha subito una riduzione del 5%), la plastica per vetrofanie e le componenti delle nostre carte prepagate (es. PVC, silicio e rame), la carta per *advertising*, oltre alle sacche in nylon, ai pannelli in forex, ai roll up e ai nastri adesivi - utilizzati sempre in quantità limitate.

Dalle misurazioni condotte emerge come nel corso del 2023 il totale dei materiali utilizzati sia diminuito del 6%, con un aumento significativo (+76%) del consumo di materiali ad uso ufficio (es. carta). Tale incremento è stato comunque accompagnato da un parallelo aumento della percentuale di materiali ad uso ufficio riciclati.



GRI 301-1 MATERIALI UTILIZZATI IN BASE AL PESO O AL VOLUME

GRI 301-2 MATERIALI DI INGRESSO RICICLATI UTILIZZATI

Totale materiali utilizzati di Mooney	UDM	2023	2022	Δ 2023 - 2022
GRI 301-1 TOTALE MATERIALI UTILIZZATI	t	442,39	468,37	-6%
GRI 301-1 MATERIALI RINNOVABILI	t	438,61	464,96	-6%
Materiale ad uso ufficio	t	1,83	1,04	76%
Materiale ad uso ufficio normale	t	1,20	0,98	22%
<i>di cui fogli A4 normale</i>	<i>t</i>	<i>1,14</i>	<i>0,98</i>	<i>16%</i>
<i>di cui biglietti da visita normale</i>	<i>t</i>	<i>0,06</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
Materiale ad uso ufficio riciclato	t	0,64	0,06	939%
<i>di cui fogli A4 riciclata</i>	<i>t</i>	<i>0,64</i>	<i>0,06</i>	<i>939%</i>
<i>di cui biglietti da visita riciclati</i>	<i>t</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
Materiale ad uso commerciale	t	436,78	463,92	-6%
Materiale ad uso commerciale normale	t	436,78	463,92	-6%
<i>di cui carta termica normale</i>	<i>t</i>	<i>419,08</i>	<i>439,93</i>	<i>-5%</i>
<i>di cui carta advertising normale</i>	<i>t</i>	<i>17,70</i>	<i>23,99</i>	<i>-26%</i>
Materiale ad uso commerciale riciclato	t	0,00	0,00	-
<i>di cui carta termica riciclata</i>	<i>t</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
<i>di cui carta advertising riciclata</i>	<i>t</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>-</i>
GRI 301-1 MATERIALI NON RINNOVABILI	t	3,77	3,41	11%
Materiale ad uso commerciale	t	3,77	3,41	11%
<i>di cui plastica (PP) per vetrofanie</i>	<i>t</i>	<i>1,25</i>	<i>0,16</i>	<i>681%</i>
<i>di cui carte prepagate Mooney</i>	<i>t</i>	<i>1,76</i>	<i>3,03</i>	<i>-42%</i>
<i>di cui altro (sacche nylon, forex, roll up, rotoli nastro, tombstone)</i>	<i>t</i>	<i>0,76</i>	<i>0,22</i>	<i>247%</i>
GRI 301-2 MATERIALI PROVENIENTI DA RICICLO UTILIZZATI	t	0,64	0,06	939%
Percentuale materiali utilizzati provenienti da riciclo	%	0,00%	0,00%	-

Focus carta termica 2023

La carta termica è tradizionalmente considerata un materiale a impatto ambientale elevato a causa del suo rivestimento chimico e della sua scarsa riciclabilità. La diminuzione del suo utilizzo fa parte di un più ampio percorso intrapreso da Mooney a partire dal 2022 teso alla limitazione dell'uso di materiali non sostenibili, con conseguente riduzione dell'impatto ambientale associato alla nostra attività.

Tale processo tende alla totale dematerializzazione delle ricevute cartacee ai fini della preservazione delle risorse naturali - riducendo la necessità di produrre carta - e dell'eliminazione dei rifiuti generati dagli scontrini cartacei alla fine del loro ciclo di vita.

Le principali azioni concluse e/o ulteriormente sviluppate nel corso del 2023, rispetto al 2022, sono:

- › Revisione generale dei contenuti al fine di eliminare le informazioni non essenziali.
- › Ottimizzazione della grafica e del font utilizzato, mantenendo la leggibilità dei testi.
- › Incontro con i principali clienti e partner per individuare soluzioni volte a ridurre l'uso degli scontrini cartacei durante le transazioni di incasso e pagamento in corso di pianificazione.
- › Partecipazione a discussioni con operatori di settore e associazioni professionali per sviluppare soluzioni normative volte alla dematerializzazione delle ricevute su scala nazionale.
- › Avvio del progetto di sgrammatura della carta termica al fine di ottenere, a parità di materiale, un +15% di lunghezza del rotolo con conseguenti impatti positivi in materia di sostenibilità economica e ambientale.

Produzione di rifiuti

Il totale dei rifiuti prodotti nel 2023 ha subito un notevole incremento rispetto al 2022, in particolare per quanto concerne i rifiuti pericolosi (principalmente rifiuti RAEE), conseguenza diretta dello smaltimento una tantum di 4.350 terminali obsoleti non utilizzabili dai merchant di Mooney.

Si osservano variazioni significative, in termini di aumento, anche in altre categorie di rifiuti, come quelli di ferro e acciaio.

GRI 306-3 RIFIUTI GENERATI

Totale rifiuti prodotti da Mooney	UDM	2023	2022	Δ 2023 - 2022
TOTALE RIFIUTI PRODOTTI	t	53,27	23,90	123%
Totale rifiuti pericolosi prodotti	t	10,40	0,04	25900%
<i>di cui RAEE</i>	<i>t</i>	<i>10,40</i>	<i>0,04</i>	<i>25900%</i>
Totale rifiuti non pericolosi prodotti	t	42,87	23,86	80%
<i>di cui RAEE</i>	<i>t</i>	<i>0,00</i>	<i>0,06</i>	<i>-</i>
CER 200307 (rifiuti ingombranti)	t	21,90	14,68	49%
CER 170405 (ferro e acciaio)	t	11,60	0,10	11500%
CER 080318 (toner)	t	0,00	0,02	-100%
Rifiuti assimilabili agli urbani - carta e cartone	t	0,00	0,00	-
Rifiuti assimilabili agli urbani - plastica e metallo	t	1,88	1,72	9%
Rifiuti assimilabili agli urbani - organici/umido	t	0,00	0,00	-
Rifiuti assimilabili agli urbani - vetro	t	0,00	0,00	-
Rifiuti assimilabili agli urbani - residuo non riciclabile	%	7,49	7,28	3%

Gestione degli impatti connessi ai rifiuti nel 2023

Nel contesto delle nostre attività orientate alla sostenibilità, abbiamo dedicato particolare attenzione alla gestione responsabile degli impatti significativi connessi ai rifiuti.

Nello specifico, nel corso del 2023, abbiamo:

- › provveduto alla notifica annuale in capo ai produttori di apparecchiature elettriche ed elettroniche, conformemente alle disposizioni del Decreto Ministeriale 185/2007 e del Decreto Legislativo 49/2014, in relazione alla commercializzazione delle carte prepagate di nostra proprietà;
- › gestito lo smaltimento di circa 6.000 terminali BigTouch in conformità alle normative vigenti, avvalendoci di fornitori certificati e rispettosi delle disposizioni ambientali.

Consumi idrici

Dato il tipo di attività che svolgiamo nelle nostre sedi, l'uso dell'acqua è contenuto e limitato principalmente a scopi igienico-sanitari.

Le informazioni sui consumi idrici sono disponibili solamente per la sede di Milano Bonnet. I dati relativi alle sedi e ai *coworking* Mooney sono stati pertanto stimati calcolando un consumo medio a postazione (prendendo a riferimento la sede di Via Bonnet) e moltiplicandolo per il numero di postazioni delle sedi rimanenti.

Complessivamente, i dati riportati in tabella riflettono un aumento generale, anche se non consistente, nel consumo di risorse idriche da parte della nostra Società.

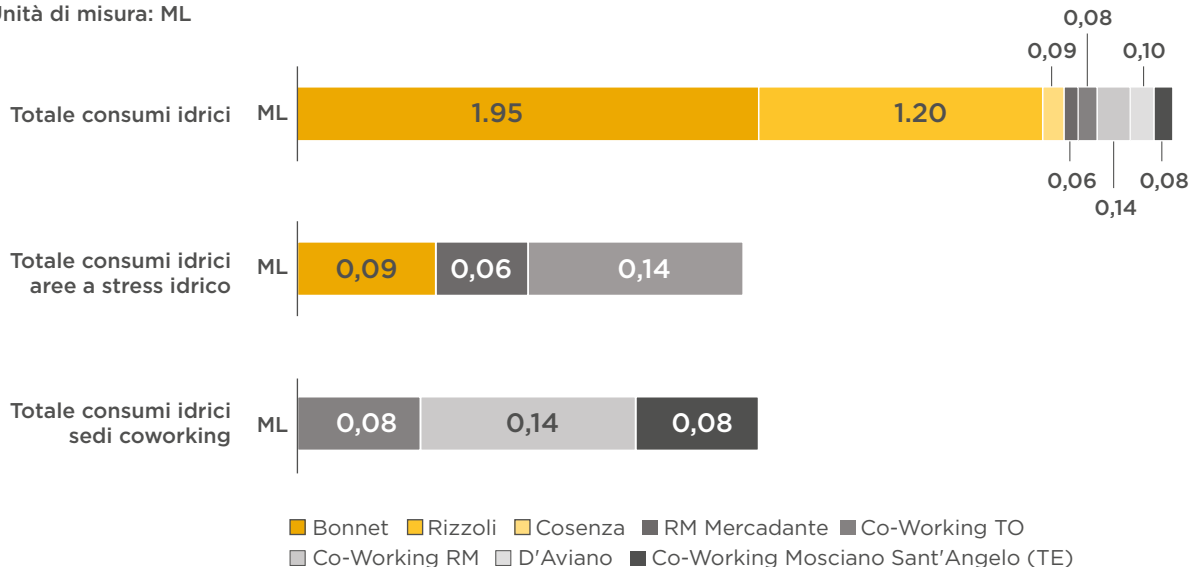
GRI 303-3 PRELIEVO IDRICO

Totale prelievi idrici interni a Mooney	UDM	2023	2022	Δ 2023 - 2022
GRI 303-3 CONSUMO RISORSE IDRICHE	mc	3.697,01	2.795,26	32%
Aree non soggette a stress idrico	mc	3.406,38	2.518,62	35%
<i>di cui risorse idriche di terze parti</i>	mc	<i>3.406,38</i>	<i>2.518,62</i>	<i>35%</i>
Aree soggette a stress idrico	mc	290,63	276,64	5%
<i>di cui risorse idriche di terze parti</i>	mc	<i>290,63</i>	<i>276,64</i>	<i>5%</i>

Consumi idrici Mooney

Anno di riferimento 2023

Unità di misura: ML



FOCUS Pluservice e myCicero

> Pluservice/myCicero

Consumi di materiali

Nel corso del 2023 si è registrata una significativa riduzione nell'utilizzo complessivo di materiali, come, ad esempio, del materiale ad uso ufficio.

GRI 301-1 MATERIALI UTILIZZATI IN BASE AL PESO O AL VOLUME

Totale materiali utilizzati di myCicero/Pluservice	UDM	2023	2022	Δ 2023 - 2022
GRI 301-1 TOTALE MATERIALI UTILIZZATI	t	0,31	0,66^{*15}	-53%
GRI 301-1 MATERIALI RINNOVABILI	t	0,31	0,66*	-53%
Materiale ad uso ufficio	t	0,31	0,66*	-53%
Materiale ad uso ufficio normale	t	0,31	0,66*	-53%
di cui fogli A4 normale	t	0,31	0,66*	-53%

> Pluservice

Gestione dei rifiuti

Pluservice non produce rifiuti speciali ma prettamente assimilabili agli urbani, con prevalenza di rifiuti da attività di ufficio (carta imballaggi in plastica) che vengono avviati alla raccolta differenziata degli RSU del comune di Senigallia.

L'azienda, non producendo rifiuti pericolosi, non ha l'obbligo di mantenere un registro di carico e scarico degli stessi.

Per quanto riguarda i rifiuti di toner e cartucce di stampanti esausti, questi vengono raccolti separatamente in contenitori idonei ad essere conferiti alle imprese autorizzate per la gestione di questa particolare tipologia di rifiuto.

Gestione delle risorse

Pluservice è impegnato anche esternamente sul tema della gestione responsabile delle risorse - con particolare riferimento alla riduzione del consumo di risorse idriche in ambito *mobility* attraverso il progetto LIFEH2OBUS, co-finanziato dall'Unione Europea e finalizzato alla definizione di best practice internazionali per la gestione dell'acqua tra gli operatori del trasporto pubblico. Pluservice, partner tecnico dell'iniziativa, mette a disposizione del Gruppo Arriva il sistema *Intelligent Garage Management*, un software innovativo sviluppato per la raccolta e il monitoraggio dei dati per l'intera durata del progetto, contribuendo così alla definizione di pratiche più efficaci, in grado di essere applicate in diversi contesti economici, geografici e climatici.

15. I dati riferiti al FY 2022 presenti all'interno della tabella che riportano accanto un asterisco (*) differiscono dai valori riportati nel Bilancio di Sostenibilità 2022 in quanto sono stati corretti durante la raccolta dati per il Bilancio di Sostenibilità 2023, in considerazione di regolamenti della metodologia di calcolo e integrazione dati mancanti. Il confronto tra il 2023 e il 2022 riportato all'interno di questo Bilancio è stato fatto tenendo conto dei dati aggiornati.

› myCicero

Sul fronte della riduzione delle emissioni inquinanti, myCicero è inoltre attiva con il progetto SolutionPlus una piattaforma globale per soluzioni di mobilità elettrica condivise, pubbliche e commerciali, di supporto alla transizione verso una mobilità urbana a basse emissioni di carbonio. L'obiettivo è quello di accelerare il cambiamento verso una mobilità urbana sostenibile attraverso soluzioni innovative e integrate di mobilità elettrica.

Il progetto si basa su tre diverse aree di applicazione: veicoli, servizi e integrazione, cercando di creare opportunità commerciali e collaborazione tra pubblico e privato.

L'approccio concettuale si basa su cinque pilastri: informare, ispirare, avviare, implementare e ottenere impatti. Tutto questo in 9 città pilota nel mondo: Quito (Ecuador), Montevideo (Uruguay), Pasig (Filippine), Madrid (Spagna), Amburgo (Germania), Dar es Salaam (Tanzania), Hanoi, (Vietnam), Kigali (Ruanda).

Per massimizzarne gli impatti positivi, il progetto aggrega diversi soggetti - tra cui anche myCicero - dalle città alle aziende, dai centri di ricerca alle organizzazioni, oltre ai partner finanziari.

Gestione dei rifiuti

Dal punto di vista interno, la Società myCicero presenta le stesse caratteristiche e procedure per quanto riguarda la produzione e la successiva gestione dei rifiuti prodotti riconducibili alle proprie attività.

A livello di gestione "esterna" delle risorse e sensibilizzazione della popolazione sul riciclo e la raccolta differenziata myCicero è promotore dell'iniziativa "Più ricicli, più viaggi": un progetto pluripremiato che lega la bigliettazione elettronica a un'iniziativa di sensibilizzazione rispetto al riciclo delle plastiche.

"Più ricicli, più viaggi", presente oggi nei comuni di Roma, Ancona e Catania, dà la possibilità di riscattare biglietti per il TPL in cambio di bottiglie di plastica portate dai clienti viaggiatori negli eco-compattatori presenti nelle principali stazioni metropolitane. Per ogni bottiglietta inserita, l'utente riceve un credito di € 0,05 da utilizzare per l'acquisto di biglietti e abbonamenti al TPL. Grazie a questa iniziativa, myCicero ha consentito il riciclo di oltre 8 milioni di bottigliette - di cui 1.692.102 solo nel 2023 - con oltre 410 mila euro di bonus erogati.





- › Indice dei contenuti GRI
- › Indice degli Indicatori Custom
- › Relazione della Società di Revisione

› Indice dei contenuti GRI

Dichiarazione d'uso	Il Gruppo Mooney ha presentato una rendicontazione con riferimento agli Standard GRI per il periodo 01.01.2023 - 31.12.2023
----------------------------	---

	GRI STANDARD	CAPITOLO	PAGINA	OMISSIONI / NOTE
Principi di rendicontazione 2021				
2-1	Dettagli organizzativi	Profilo del Gruppo	12	-
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica	6	-
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	6	-
2-5	Assurance esterna	Relazione della società di revisione	116	-
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Il mercato di riferimento per Mooney Il modello di business e i servizi offerti	18, 24	-
2-7	Dipendenti	Diversità, equità & inclusione	68, 70	-
2-8	Lavoratori non dipendenti	Diversità, equità & inclusione	68, 70	-
2-9	Struttura e composizione della governance	La governance e le Società del gruppo	28	-
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	La governance e le Società del gruppo	28	-
2-15	Conflitti d'interesse	La governance e le Società del gruppo Integrità, trasparenza e tutela del cliente	28, 33	-
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Il messaggio della nostra CEO	4	-
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Integrità, trasparenza e tutela del cliente Etica e compliance	33, 83	-
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Integrità, trasparenza e tutela del cliente Etica e compliance	33, 83	-
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Integrità, trasparenza e tutela del cliente Etica e compliance	33, 83	-
2-28	Appartenenza ad associazioni	La gestione degli stakeholder	43	-
2-29	Coinvolgimento degli stakeholder	La gestione degli stakeholder	43	-
2-30	Contratti collettivi	Diversità, equità & inclusione	69, 70	-
Temi materiali 2021				
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	La nostra materialità d'impatto	40	-
3-2	Elenco di temi materiali	La nostra materialità d'impatto	40	-
3-3	Gestione dei temi materiali	Integrità, trasparenza e tutela del cliente Inclusione finanziaria Prossimità e presenza sul territorio Sostegno al terzo settore Transizione digitale Diversità, equità & inclusione Mobilità sostenibile e integrata Etica e compliance Energia ed emissioni Risorse e smaltimento dei materiali	33, 52, 54, 57, 58, 63, 83, 95, 104	-

	GRI STANDARD	CAPITOLO	PAGINA	OMISSIONI / NOTE
Imposte 2019				
207-1	Approccio alle imposte	Approccio alla fiscalità	36	-
207-2	Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	Approccio alla fiscalità	36	-
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	Approccio alla fiscalità	36	-
207-4	Reportistica per Paese	La governance e le Società del Gruppo Approccio alla fiscalità	28, 36	-
Materiali 2016				
301-1	Materiali utilizzati in base al peso o al volume	Risorse e smaltimento dei materiali	104	-
301-2	Materiali di ingresso riciclati utilizzati	Risorse e smaltimento dei materiali	104	-
Energia 2016				
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	Energia ed emissioni	95	-
Acqua e scarichi idrici 2018				
303-3	Prelievo idrico	Risorse e smaltimento dei materiali	107	Non è ricompresa l'informativa relativa a MyCicero e PluService per indisponibilità dai dati.
Emissioni 2016				
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Energia ed emissioni	95	-
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Energia ed emissioni	95	-
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	Energia ed emissioni	95	-
Rifiuti 2020				
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Risorse e smaltimento dei materiali	104	-
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Risorse e smaltimento dei materiali	104	-
306-3	Rifiuti generati	Risorse e smaltimento dei materiali	106	Non è ricompresa l'informativa relativa a MyCicero e PluService per indisponibilità dai dati.
Occupazione 2016				
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Diversità, equità & inclusione	70	-

	GRI STANDARD	CAPITOLO	PAGINA	OMISSIONI / NOTE
Salute e sicurezza sul lavoro 2018				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Etica e compliance	83	-
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Etica e compliance	83	-
403-3	Servizi per la salute professionale	Etica e compliance	83	-
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Etica e compliance	83	-
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Etica e compliance	83	-
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Etica e compliance	83	-
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Etica e compliance	83	-
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Etica e compliance	83	-
403-9	Infortuni sul lavoro	Etica e compliance	83	-
Formazione e istruzione 2016				
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Diversità, equità & inclusione	70	-
Diversità e pari opportunità 2016				
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	La governance e le Società del Gruppo Diversità, equità & inclusione	28, 70	-
Non discriminazione 2016				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Diversità, equità & inclusione	70	-
Privacy dei clienti 2016				
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Integrità, trasparenza e tutela del cliente Etica e compliance	33, 83	-

› Indice degli Indicatori Custom

DESCRIZIONE	CAPITOLO	PAGINA
Numero transazioni verso PagoPA sul totale transazioni	Il modello di business e i servizi offerti	24
Numero transazioni cashless sul totale transato	Il modello di business e i servizi offerti	24
Numero di carte emesse nel sud e nelle isole	Inclusione Finanziaria	52
Numero di Enti del Terzo Settore operativi sulla rete Mooney	Sostegno al terzo settore	57
Numero totale delle donazioni effettuate sulla rete Mooney	Sostegno al terzo settore	57
Numero di Comuni coperti	Inclusione finanziaria	52
Numero di nuovi clienti italiani	Inclusione finanziaria	52
Numero di operazione eseguite nel corso dell'anno	Il modello di business e i servizi offerti	24
Numero e percentuale di dipendenti coinvolti in iniziative presenti nella piattaforma Jointly di welfare aziendale	Diversità, equità e inclusione	70
Numero e percentuale di punti vendita Mooney che hanno effettuato corsi di formazione	Inclusione finanziaria	52

> Relazione della Società di Revisione

GRI 2-5



MOONEY GROUP SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE
INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2023



Relazione della Società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di Mooney Group SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità di Mooney Group SpA (di seguito anche “la Società”) e delle sue controllate Mooney SpA, Mooney Servizi SpA, myCicero Srl e Pluservice Srl (di seguito e ai soli fini della presente relazione il “Gruppo” o “Gruppo Mooney”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 e approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 12 settembre 2024 (di seguito “Bilancio di Sostenibilità”).

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Mooney Group SpA 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 Mooney in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell’*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) 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 Management 1 (ISQM Italia 1)*, che richiede di configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che include direttive e procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico

Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 725091 Cap. Soc. Euro 100.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06234620968 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Giuzza 72 Tel. 080 5640311 Fax 080 5640349 - Bologna 40124 Via Luigi Carlo Parini 12 Tel. 051 4686211 - Bolzano 39100 Via Alessandro Volta 13A Tel. 0471 066650 - Brescia 25121 Viale Doca d’Aosta 28 Tel. 030 3667501 - Cagliari 09125 Viale Diaz 20 Tel. 070 6848714 - Firenze 50021 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482611 Fax 055 2482690 - Genova 16021 Piazza Pierpietra 9 Tel. 010 20041 - Napoli 80121 Via del Mille 16 Tel. 081 561811 - Padova 35128 Via Vicenza 4 Tel. 049 8734151 Fax 049 8734399 I - Milano 20123 Via Belle Palle 36 - Palermo 90041 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 8256313 Fax 091 7829221 | 40139 Via Roma 457 Tel. 091 6752111 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 Fax 0521 781844 - Pescara 66127 Piazza Ettore Trillo 8 - Roma 00154 Largo Foddeschi 29 Tel. 06 6920731 - Torino 10121 Corso Palestro 30 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773299 - Trento 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239077 | 38121 Via Adalberto Libera 13 - Treviso 31100 Viale Pellissier 00 Tel. 0422 343711 Fax 0422 345700 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - Verona 37125 Via Francia 21/C Tel. 045 8265001

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it

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 nell'*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 di *limited assurance*. 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:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) 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 il personale della Direzione di Mooney Group SpA e 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 le seguenti società, PluService Srl e myCicero Srl, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione e della loro ubicazione, abbiamo effettuato interviste da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Mooney relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 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.

Milano, 13 settembre 2024

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

A handwritten signature in black ink that reads "Paolo Bersani".

Paolo Bersani
(Partner)

Firmato digitalmente da:
Paolo Bersani
Data: 13/09/2024 11:54:19

Credits



Contatti

Mooney Group S.P.A.
Via Privata Nino Bonnet 6/A
Tel +39 0291673001

www.mooneygroup.it
sostenibilita@mooney.it



Scarica l'app Mooney



Progetto grafico:

Redpoint.

mooney