

# 03

## Etica e conformità: pilastri del nostro agire

42 3.1 La governance del Gruppo

44 3.2 Integrità e presidi



## Gli SDG a cui dedichiamo il nostro impegno



---

## I temi materiali



**Gestione responsabile del business e anticorruzione**



**Gestione del rischio**



**Pratiche commerciali etiche e conformità**



**Cybersecurity e protezione dei dati personali**

---

## I GRI Standards

GRI 2-9, GRI 2-11, GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-23, GRI 2-25, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3



## Le sfide che ci poniamo



### Cybersecurity e protezione dei dati personali

#### FORMAZIONE IT

Aumentare la consapevolezza informatica dei nostri collaboratori

#### SVILUPPO DELLA CONSAPEVOLEZZA IN AMBITO CYBERSECURITY

Progetto formativo autogestito attraverso un portale online da cui si acquisiscono competenze di cybersecurity



### Gestione del rischio

#### SOFTWARE PER LA PIANIFICAZIONE FINANZIARIA ANNUALE

Implementare un software per la pianificazione finanziaria annuale a medio e lungo termine



## I principali risultati raggiunti

### Cybersecurity

strategia di potenziamento



### Protezione dei dati

individuati tre responsabili nei tre Paesi del Gruppo



### Fornitori

software per la qualifica dei fornitori



# 3.1

## La governance del Gruppo

Attaccamento ai valori, etica rigorosa e conformità normativa: questi elementi caratterizzano Markas e la propria governance societaria. Ogni giorno siamo fedeli ai valori di affidabilità, impegno e correttezza. Ogni giorno obbediamo ai nostri principi etici. Ogni giorno rispettiamo norme e regole. Perché in Markas la responsabilità sociale d'impresa è parte integrante del nostro modo d'essere.

Il Gruppo ha adottato, sin dalla sua fondazione, un modello di corporate governance di tipo tradizionale composto dai seguenti organi:

- Consiglio di Amministrazione (CdA);
- Collegio Sindacale;
- Società di revisione (incaricata dell'assurance esterna)

Non sono stati istituiti dei Comitati endoconsiliari con specifiche deleghe, di cui invece è ampiamente incaricato l'Amministratore Delegato (AD) Christoph Kasslatter, che ricopre tale ruolo in tutte le società del Gruppo<sup>1</sup>, fatta eccezione per Markas Energy e Markas SpA.

Ogni delibera assunta dal massimo organo di governo è formalizzata alla presenza del Collegio Sindacale, al fine di tutelare il Gruppo dal verificarsi di conflitti di interesse.

Il CdA attuale di Markas Italia – il cui mandato ha avuto inizio nel luglio 2018 – è composto da 3 membri, di cui due aventi un ruolo esecutivo e uno non esecutivo indipendente. La carica di Presidente del CdA – ricoperta da Christoph Kasslatter – coincide con quella dell'AD: a tal proposito, si specifica che, al ruolo di garanzia svolto dal presidente del CdA, non consegue conflitto d'interesse con la carica di Amministratore delegato, la quale comporta, alla luce della delega conferita, poteri di rappresentanza legale della società Markas Srl. Evelyn Kirchmaier, membro del CdA di Markas Italia, ricopre anche la carica di Direttore Generale.

La totalità dei membri del CdA ha competenze in materia di sostenibilità, con riferimento agli ambiti di impatto ambientale, sociale ed economico/di governance. L'AD e il Direttore Generale hanno la responsabilità ultima circa i processi di decisione strategica, inclusi quelli riguardanti la rendicontazione di sostenibilità del Gruppo.

Il Consiglio si riunisce con cadenza semestrale, mentre il Collegio Sindacale si riunisce con cadenza trimestrale. Nel corso del 2022, si sono tenute quattro riunioni del CdA che hanno registrato un tasso di partecipazione del 100%; il Collegio Sindacale si è invece riunito sette volte nel corso dell'anno, con un tasso di partecipazione del 91,7%.

<sup>1</sup> In Austria, tale carica è ricoperta anche da Gerlinde Tröstl.

Il bilancio economico, elaborato dal CdA e sottoposto all'approvazione dell'assemblea dei soci, viene certificato da una società esterna.

Per quanto riguarda il Bilancio di Sostenibilità, trattandosi della prima edizione del documento, Markas ha optato per non avere, al momento, nessun tipo di assurance esterna. Esso, infatti, è stato sottoposto unicamente a un procedimento di assurance interna, con l'approvazione dei contenuti demandata al CdA di Markas S.p.A., in allineamento a quanto definito dalla **Procedura sul Processo di Rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità** del Gruppo<sup>2</sup>.

Anche il massimo organo di governo di Markas Austria (in carica fino all'esercizio 2023) è composto da 3 membri – 2 uomini e una donna –, tutti aventi un ruolo esecutivo. Il modello di governance della società tedesca è caratterizzato invece da un unico organo amministrativo rappresentato dall'AD.

## Governance di sostenibilità

Nel 2021, all'interno di Markas Italia, è stato costituito il Comitato Permanente con la finalità di guidare la progressiva integrazione della sostenibilità nella governance e nelle attività aziendali. Il Comitato è formato da sei membri, di cui una figura dell'Alta Direzione, due della Direzione, due della funzione Compliance & Environment e una della funzione Marketing e Comunicazione.

Il Comitato Permanente ha un ruolo centrale nel processo di rendicontazione della sostenibilità, supportando l'Alta Direzione nell'assicurare l'integrità del processo e agendo come soggetto coordinatore delle società del Gruppo in materia.

Al Comitato Permanente si affianca anche il team operativo, costituito dai membri del team Compliance & Environment (Italia), aventi specifiche competenze in materia di sostenibilità e rendicontazione degli impatti ambientali, sociali ed economici/di governance.

In particolare il team coordina, a livello operativo, le attività e le iniziative svolte dalle società del Gruppo per il perseguimento dello sviluppo responsabile, tra cui la rendicontazione di sostenibilità.



<sup>2</sup> La Procedura è stata redatta nel 2022 e successivamente approvata dal CdA della Capogruppo nel 2023. Essa è in vigore per tutte le società del Gruppo.

# 3.2

## Integrità e presidi

### Anticorruzione e risk management

Markas, consapevole degli effetti negativi delle pratiche corruttive sullo sviluppo economico e sociale negli ambiti nei quali opera, è impegnata a prevenire e contrastare il verificarsi di illeciti nello svolgimento delle proprie attività. La prevenzione delle pratiche corruttive rappresenta, per il Gruppo, oltre che un obbligo di natura legale, uno dei principi su cui si impronta l'agire delle società, anche in considerazione dell'importanza strategica dei settori in cui opera e della rilevanza degli ambiti giuridici e sociali in cui è radicato il proprio business.

Gli Strumenti Normativi rilevanti per il Sistema Anticorruzione di Markas, in quanto contengono principi e regole di comportamento al fine di sopprimere qualsivoglia condotta corruttiva, seguono la seguente gerarchia:



#### **Codice etico**

(valori fondamentali cui si ispira l'attività di Markas)



#### **Modello 231**

(protocolli e principi di comportamento/linee guida per prevenzione reati presupposto)



#### **Certificazione ISO 37001**

(sistema di gestione per la prevenzione della corruzione)



#### **Policy anticorruzione**

(regole di comportamento generali e specifiche per specifiche attività sensibili)



#### **Procedure aziendali**

(descrizione e formalizzazione delle attività di Markas, nonché istruzioni di lavoro)



Al fine di garantire trasparenza, liceità e minimizzazione del rischio di compimento di reati all'interno dell'azienda, Markas si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 (c.d. "Modello 231") – documento chiave tra gli Strumenti Normativi rilevanti per il Sistema Anticorruzione di Markas (rif. pag. 44) – attraverso il quale ha posto in essere un sistema di identificazione delle attività a rischio (c.d. "attività sensibili"), integrato dall'analisi rischi e opportunità specificatamente richiesti dalla normativa ISO 37001 e ISO 19600 in conformità alle quali le aziende del Gruppo sono certificate.

A tali rischi, valutati secondo lo schema classico PxD, è connessa una prioritizzazione delle attività aziendali a seconda del grado da essi assunto. Un rischio o un'opportunità alta verranno prese in carico sistematicamente da Markas, ma ciò non preclude la gestione, nello stesso anno solare, di fattori che siano risultati di livello inferiore.

Markas Austria, all'interno della propria attività lavorativa nell'ambito del risk management, ha formalizzato tutto il ciclo di gestione della crisi (prevenzione, gestione della crisi, follow-up della crisi).

In particolare, in Austria l'azienda analizza i pericoli reali nell'ambito della gestione del rischio e sviluppa l'organizzazione della crisi di conseguenza. Attraverso l'analisi dei rischi, vengono valutate la probabilità di accadimento, il livello di escalation e la priorità. Ne consegue una classificazione delle possibili misure da adottare.

In questo modo si determinano i pericoli con un particolare potenziale di crisi. Tutti i rischi sono assegnati ai gruppi di rischio principali e consentono di identificare le aree con il maggior potenziale di opportunità e di rischio, costituendo al contempo la base per il reporting.

Ogni processo che viene svolto all'interno dell'azienda viene sottoposto ad un Audit, con attenzione alla prevenzione della corruzione e business responsabile. Tali verifiche vengono condotte sia da funzioni interne (audit di prima parte) che esterne (audit di parte terza). In Austria, gli audit interni vengono svolti almeno una volta all'anno in ogni area. Eventuali violazioni della conformità vengono pubblicate nel riesame annuale della direzione. I risultati vengono inoltre discussi nel corso delle riunioni sulla qualità ed è altresì previsto un rapporto continuo (almeno mensile) alla Direzione nel corso di riunioni fisse (c.d. "jour fixe").

L'azienda, in Italia, condivide con tutti gli stakeholder anche il proprio **Codice Etico** – parte integrante del Modello 231 ed espressione dei valori cui Markas si ispira per raggiungere i propri obiettivi e i principi rilevanti nella conduzione delle attività di business –, in particolare al momento della sottoscrizione della partnership al fine di garantire che le relazioni di business siano ispirate a politiche di gestione responsabile e di trasparenza del business. Il Codice Etico, nello specifico, riassume l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di Markas nei confronti dei suoi principali stakeholder e, al tempo stesso, promuove specifiche norme di comportamento in materia di tutela ambientale e salute e sicurezza sul lavoro.

In Austria, invece, la creazione di un Codice Etico non è ancora stata completata. Esso però è stato inserito come uno dei progetti relativi al tema materiale “Pratiche commerciali etiche e conformità” che Markas Austria vuole portare avanti e concludere nei prossimi anni.

Alle categorie di stakeholder classificate da Markas a rischio maggiore di basso, viene inviata altresì la **Policy anticorruzione** e contestualmente il questionario di due diligence in conformità alla normativa ISO 37001, che consente di classificare i propri soci in affari in base al livello di esposizione alla commissione di reati di ordine corruttivo, col fine ultimo di creare un benchmarking interno. In particolare, nell’ultimo triennio, lo sviluppo di nuove divisioni, quali la Housekeeping e Logistics&Care ha fatto sì che Markas si focalizzasse ancora di più su una catena di approvvigionamento trasparente e responsabile, integrando ai processi di qualifica un sistema di due diligence di parti terze, al fine di garantire l’intera filiera. Inoltre, si prevede per il 2023, **l’informatizzazione del sistema di due diligence** dei fornitori. La Policy è lo strumento normativo attraverso cui è possibile ulteriormente rafforzare, ove e per quanto necessario, i principi di comportamento e i presidi di controllo già previsti dal Codice Etico e dal Modello 231, con specifico riferimento alla prevenzione dei fenomeni di corruzione, attiva e passiva, pubblica e privata, anche quando la società opera direttamente o per il tramite di società controllate.

Precisi indicatori sono implementati allo scopo di monitorare l’andamento delle prestazioni in tema, cui conseguono azioni di miglioramento.

In materia di Audit 231, è stato formato un Organismo di Vigilanza (OdV) in conformità al D. Lgs. 231/01, organo autonomo e indipendente avente il ruolo di assicurare un monitoraggio continuo dell’applicazione e del rispetto delle disposizioni del Modello 231 e del Codice Etico, con la stretta collaborazione delle parti interessate, al fine di promuovere il miglioramento continuo dell’etica in Markas.

A tal proposito, è stato creato un sistema di whistleblowing in conformità alla direttiva europea 1937/19 e alle normative di recepimento dei paesi membri di cui le aziende del gruppo fanno parte, a disposizione di ogni collaboratore e altro destinatario del Modello 231 e del Codice Etico, attraverso cui è possibile – anche in maniera anonima – informare direttamente l’Organismo di una situazione creata non conforme al Modello 231, ai valori espressi nel Codice Etico o di notizie di reato delle quali sia venuto a conoscenza.

Il sistema di segnalazione garantisce altresì un efficace e costante flusso comunicativo per ogni parte interessata in altri ambiti altrettanto sensibili, quali etica, ambiente e sicurezza sul luogo di lavoro.





Per ogni tipo di segnalazione, è garantita la massima riservatezza del segnalante assicurando la tutela contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, secondo quanto previsto dalla Direttiva UE 1937/19 in materia di Whistleblowing.

L'OdV presenta al CdA le proprie relazioni semestrali e annuali con evidenza degli esiti delle attività di monitoraggio e sorveglianza.

In Austria, invece, è previsto un sistema di monitoraggio, effettuato su base continuativa attraverso audit interni. Gli audit sono stati previsti annualmente all'interno di ogni direzione austriaca. Le eventuali violazioni della conformità che sorgono da questi incontri vengono pubblicate nel riesame annuale della Direzione.

I risultati vengono in seguito discussi nel corso della riunione per la Qualità. Inoltre, è previsto un rapporto continuo (almeno mensile) alla direzione nel corso di riunioni fisse.

A riprova degli elevati ed efficaci standard di legalità e controllo adottati da Markas, la AGCM (Agenzia Garante della Concorrenza e del Mercato) ha riconosciuto a Markas 3 "stellette" – punteggio massimo – nello specifico indicatore, il Rating di Legalità. Non si sono verificati, nel triennio preso in esame, episodi corruttivi verificati né in Italia né all'estero.



## Cybersecurity

La necessità di gestire sempre più attività online ha portato l'azienda a tutelare la propria sicurezza informatica e implementare misure per ridurre il rischio di essere coinvolti in incidenti di tipo cyber (attacchi malware).

La strategia **implementativa** che è stata messa in atto da Markas in questo ambito si basa su quattro concetti fondamentali:

### 1. Sicurezza

Sono stati installati dispositivi di ultima generazione (Firewall) capaci di intercettare le minacce a livello perimetrale e bloccarle prima che riescano ad attivarsi. Tale primo pilastro si esplicita anche attraverso l'incremento del livello di sicurezza delle sedi regionali Markas, in Italia e all'estero, del Datacenter e degli appalti, garantendo connessioni sicure;

### 2. Formazione

Un importante fattore di successo è costituito dal coinvolgimento delle persone in un piano di formazione continuativo che permetta ad ogni soggetto di identificare e difendersi dalle minacce che può incontrare sia in ambito professionale che privato;

### 3. Controllo

I dati raccolti dai sistemi di sicurezza e controllo sono migliaia e necessitano di essere correlati tra loro per ricostruire la natura della minaccia. È necessario implementare un sistema centralizzato di governance dell'intera infrastruttura di Markas in modo da garantire una facile lettura delle informazioni che devono essere precise e ben contestualizzate;

### 4. Protezione

Con il fine di aumentare la protezione di tutte le postazioni di lavoro Markas installate presso le sedi e gli appalti, si è pensato all'implementazione di soluzioni tecnologicamente avanzate, come ad esempio la sostituzione del software antivirus precedentemente installato su tutte le postazioni di lavoro e server con una soluzione più moderna capace di analizzare le minacce in funzione del loro comportamento sfruttando tecnologie di Intelligenza Artificiale (IA).

L'adeguata implementazione di questa strategia all'interno dei sistemi di sicurezza, la cui conclusione è prevista per l'anno 2023, permette di garantire la piena operatività aziendale e contribuisce a mantenere alta la reputazione che l'azienda si è costruita nel mercato in cui opera.

Al contrario, la mancata implementazione può generare rilevanti impatti nell'operatività dell'azienda e nella riservatezza dei dati di cose e persone: conseguenze che possono ricadere su tutti i nostri stakeholder.

A rappresentare l'importanza che la cybersecurity ha per Markas, **in ogni Paese è stato introdotto un responsabile della protezione dei dati.**

Inoltre, è implementato un sistema di monitoraggio che periodicamente esegue l'analisi dello stato di sicurezza ed evidenzia i punti di attenzione. Segue quindi un'attività di approfondimento ed eventuale implementazione di soluzioni correttive.

Si specifica che, nel corso del 2022, in allineamento al biennio precedente, nessuna società del Gruppo ha ricevuto denunce in merito alla violazione di dati personali.