

03

Etica e conformità: pilastri del nostro agire

- 41 3.1 La governance del Gruppo
- 44 3.2 Integrità e presidi



Gli SDG a cui dedichiamo il nostro impegno



I temi materiali



Governance e condotta etica del business



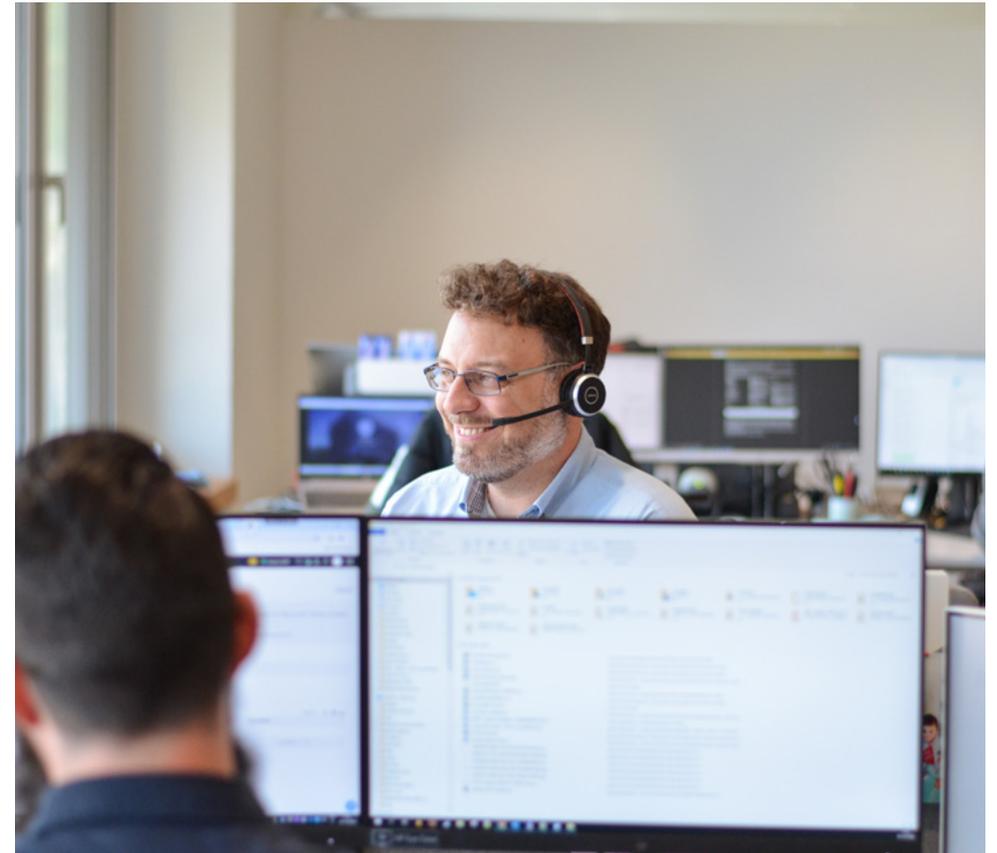
Diritti umani e integrità della persona



Sicurezza e protezione dei dati

I GRI Standards

GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-17, GRI 2-18, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 3-3, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 418-1



Le sfide che ci poniamo



Governance e condotta etica del business

REDAZIONE DELLA PROCEDURA DI SISTEMA

Redazione di linee guida per l'aggiornamento del Codice Etico e del modello di gestione della compliance aziendale

INFORMATIZZAZIONE DEL SISTEMA DI DUE DILIGENCE PER I SOCI IN AFFARI

Digitalizzazione dei processi di verifica e valutazione dei partner per garantire trasparenza e prevenire la commissione di reati quali corruzione, frode e riciclaggio



Sicurezza e protezione dei dati

DEFINIZIONE DI UNA BUSINESS CONTINUITY POLICY

Documento specifico che descrive l'approccio metodologico per garantire la continuità operativa aziendale in caso di situazioni avverse o rischiose per i servizi IT



I principali risultati raggiunti

Estensione del Sistema di Whistleblowing

Il sistema di Whistleblowing conforme alla direttiva europea 1937/2019, allargato a tutte le companies del Gruppo per consentire una migliore gestione e analisi delle segnalazioni pervenute

Avvio del progetto Governance, Risk and Compliance

Definizione di un modello di gestione che garantisca in continuo la puntuale presa in carico di ogni attività di compliance, la relativa analisi del rischio e il monitoraggio della Governance aziendale in conformità alle disposizioni vigenti

Installazione del servizio SOC

Servizio di monitoraggio dell'infrastruttura IT di Markas che ne assicura la sicurezza 7 giorni su 7, 24h su 24h

Multifactor Autentication

Autenticazione a 2 fattori che si attiva in base alla posizione geografica da cui il collaboratore o la collaboratrice accede ai server di Markas

3.1

La governance del Gruppo

Attaccamento ai valori, etica rigorosa e conformità normativa: questi sono gli elementi che 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 DNA.

Fin dalla sua fondazione, il Gruppo ha adottato 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 Gruppo⁶, fatta eccezione per Markas SpA.

Ogni delibera assunta dal massimo organo di governo è formalizzata alla presenza del Collegio Sindacale, con lo scopo di tutelare il Gruppo da possibili conflitti di interesse.

Il CdA attuale di Markas Italia⁷ – iniziato nel luglio 2018 e la cui durata è prevista fino a revoca dello stesso – 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.

Tutti i membri del CdA hanno 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 sui processi di decisione strategica, inclusi quelli di rendicontazione della sostenibilità del Gruppo.

Il Consiglio si riunisce con cadenza semestrale, mentre il Collegio Sindacale si riunisce con cadenza trimestrale. Nel corso del 2023, si sono tenute tre riunioni del CdA. Due riunioni hanno registrato un tasso di partecipazione del 100% (3 su 3), mentre solo una riunione ha visto una partecipazione pari al 66,67% (2 su 3); il Collegio Sindacale, invece, si è riunito sei volte nel corso dell'anno, con un tasso di partecipazione del 100%.

⁶ In Austria, tale carica è ricoperta anche da Gerlinde Tröstl-Katinger.

⁷ Il CDA Italia viene nominato dall'assemblea dei soci, i criteri di selezione dei membri sono definiti nei patti di famiglia.

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

Per quanto riguarda il Bilancio di Sostenibilità, Markas ha scelto di non avere, al momento, nessun tipo di assurance esterna. Il Bilancio, 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**⁸.

Anche in Austria sono previsti un consiglio di amministrazione (Vorstand) e un organo preposto alla vigilanza (Aufsichtsrat).

Al momento la società ha due amministratori delegati, un uomo e una donna: Christoph Kasslatter, proprietario, e Gerlinde Tröstl-Katinger, direttore esecutivo. Il Consiglio di vigilanza, invece, è attualmente composto da 3 membri - 2 donne e un uomo. Esso si riunisce 4 volte l'anno. Il consiglio attuale è stato nominato nel 2019 e verrà rinnovato nel 2024.

Infine, il modello di governance di Markas Germania è composto dall'AD Christoph Kasslatter e dal Rappresentante Legale Rudolf Menningen.

VERSO L'UNIFORMITÀ



Rafforzamento del Controllo Infragrupo e della Governance Sostenibile

Nel 2023 abbiamo condotto uno studio di fattibilità per implementare presidi di controllo infragrupo, con un focus specifico dedicato a due policy: la Procedura di Rendicontazione Sostenibile e il Modello Procedurale di Governance.

Italia e Austria collaborano da anni con un'analisi integrata dei rischi operativi, finanziari e di conformità, garantendo uniformità e coerenza. Inoltre, a livello di Gruppo, vengono organizzati regolarmente degli incontri dedicati al business etico e alla trasparenza.



⁸ 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.



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 Permanente è formato da sei membri:

- uno appartenente all'Alta Direzione,
- due della Direzione,
- uno della funzione Compliance & Sustainability,
- uno della funzione Marketing e Comunicazione

Il Comitato Permanente ha un ruolo centrale nel processo di rendicontazione della sostenibilità, supportando il CdA (o Alta Direzione secondo gli standard ISO 14001 ed EMAS) nell'assicurare l'integrità del processo e agendo come soggetto coordinatore delle società del Gruppo in materia.

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

Nello specifico, 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.

In Markas Austria, la responsabilità è affidata alla direzione aziendale (in tedesco: "Geschäftsführung"). I progetti e le attività operative nell'ambito della sostenibilità sono coordinati da un ESG Manager, che opera all'interno del dipartimento QHSE. Il bilancio di sostenibilità viene redatto dal dipartimento QHSE in collaborazione con il team di Marketing & Comunicazione.

3.2

Integrità e presidi

Anticorruzione e risk management

Markas, consapevole degli effetti negativi che le pratiche corruttive possono avere sullo sviluppo economico e sociale negli ambiti nei quali opera, si impegna costantemente per prevenire e contrastare il verificarsi di illeciti nelle proprie attività. La prevenzione delle pratiche corruttive, oltre a essere un obbligo di legge, è uno dei principi fondamentali su cui il Gruppo basa il proprio operato, data l'importanza strategica dei settori in cui opera e la rilevanza degli ambiti giuridici e sociali in cui è radicato il suo business.

Gli Strumenti Normativi rilevanti per il Sistema Anticorruzione di Markas, che contengono principi e regole di comportamento per prevenire e contrastare qualsiasi 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)

Per garantire trasparenza, liceità e ridurre al minimo il rischio di compiere reati all'interno dell'azienda, Markas Srl si è dotata del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01, meglio conosciuto come Modello 231. Il Modello 231 è il documento chiave tra gli Strumenti Normativi rilevanti per il Sistema Anticorruzione di Markas (rif. pag. 45) e grazie a esso si è potuto implementare un sistema di identificazione delle attività a rischio (c.d. "attività sensibili"), integrato dell'analisi rischi e delle opportunità (come richiesto dalla normativa ISO 37001 e ISO 37301 e per le quali tutte le aziende del Gruppo sono state certificate). Il Modello 231 viene approvato durante il primo CdA dell'anno e nel 2023 è stato anche soggetto a costante aggiornamento con lo scopo di inserire quelle che sono state definite le nuove attività a rischio reato per l'anno in corso.

I rischi, valutati secondo lo schema classico PxD, vengono classificati secondo una prioritizzazione delle attività aziendali a seconda del grado ad essi riconosciuto. Un rischio o un'opportunità alta verranno prese in carico sistematicamente da Markas, fermo restando che questo non preclude la gestione di fattori risultati di livello inferiore. A tale scopo, Markas Italia ha avviato nel 2023 il progetto chiamato Governance, Risk and Compliance che consiste nella definizione di un modello di gestione in grado di garantire la continua e puntuale presa in carico di ogni attività di compliance, compresa l'analisi del rischio e il monitoraggio della Governance aziendale, come stabilito dalle norme.

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).

Come parte della gestione del rischio, Markas Austria identifica i potenziali pericoli, rischi e opportunità. L'analisi del rischio viene utilizzata per valutare la significatività, la probabilità di accadimento e la probabilità di rilevamento. Questo porta alla definizione delle misure da adottare, che l'azienda sviluppa costantemente. I pericoli, i rischi e le opportunità identificati vengono raccolti e valutati sulla base dei processi aziendali e costituiscono anche la base per il reporting.

I responsabili delle proprietà (property managers) in Austria sono soggetti ad annuali e regolari audit interni condotti secondo quanto stabilito dai processi aziendali. Inoltre, Markas Austria viene sottoposta annualmente a audit da parte di istituti certificati esterni, garantendo un monitoraggio adeguato. I risultati vengono condivisi con la Direzione durante le riunioni per la qualità, le riunioni dei comitati di lavoro e nel corso di riunioni fisse (c.d. "jour fixe"). Eventuali violazioni vengono riportate nella report di revisione annuale del management.

⁹ Si sottolinea, altresì, che nell'ambito di tali riunioni vengono riportati risultati mensili anche circa il rispetto dei diritti umani.

In merito al Codice Etico, Markas Italia lo condivide con tutti i propri stakeholder, in quanto parte integrante del Modello 231 ed espressione dei valori e dei principi a cui Markas si ispira per raggiungere i propri obiettivi e gestione del proprio business. Il Codice Etico viene condiviso in fase di sottoscrizione della partnership al fine di garantire che le relazioni instaurate siano ispirate a politiche di gestione responsabile e di trasparenza del business. Lo stesso approccio viene applicato anche in sede di stipula di un contratto con un fornitore. Infatti, l'azienda ha inserito nei suoi accordi una clausola di rispetto del Codice Etico che ogni fornitore deve sottoscrivere.

Il Codice Etico riassume i diritti, i doveri e le responsabilità di Markas nei confronti dei suoi principali stakeholder e promuove norme di comportamento specifiche in materia di tutela ambientale e salute e sicurezza sul lavoro. Nel corso del 2024 il Codice Etico potrebbe essere rivisto e aggiornato in quanto uno degli obiettivi per il prossimo anno prevede la redazione di linee guida che prenderanno il nome di Procedura di Sistema (le linee guida riguarderanno anche il modello di gestione della compliance aziendale).

Sulla base del Codice Etico di Markas Italia, nel 2023 anche Markas Austria ha redatto un proprio Codice Etico, che verrà pubblicato ed entrerà in vigore nel gennaio 2024.

Il Codice Etico di Markas Austria è rivolto a tutti coloro che intrattengono un rapporto di lavoro, collaborazione, consulenza o fornitura¹⁰ con Markas Austria.

¹⁰ Inoltre, i contratti con i subappaltatori in Austria sono stati completamente rivisti nel 2023. È quindi stato aggiunto un codice di condotta per i fornitori.



Il Codice di Condotta di Markas Austria sottolinea l'uguaglianza e la libertà per tutti, promuovendo la diversità e i diritti personali indipendentemente da genere, età, nazionalità, religione, disabilità o orientamento sessuale. L'azienda sostiene questi valori rispettando la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e la Convenzione Europea per la Protezione dei Diritti Umani. Nel 2023 è stato redatto un nuovo Codice Etico, che entrerà in vigore a gennaio 2024, che definisce principi per la condotta generale, la protezione degli asset aziendali, le relazioni con gli stakeholder, la protezione ambientale, la salute e sicurezza sul lavoro, le norme disciplinari e le procedure per segnalare violazioni.

Inoltre, a partire da febbraio 2024, anche Markas Austria introdurrà nei propri contratti stipulati con i propri soci in affari riferimenti alla conformità ed etica riguardanti "la conoscenza, il rispetto, le violazioni delle linee guida/requisiti di etica e conformità". Per il 2024, infatti, Markas Austria vuole concentrare i propri sforzi sul rispetto del Codice Etico.

Infine, si specifica che alle categorie di stakeholder classificate da Markas a rischio maggiore, viene inviata anche la Policy anticorruzione e contestualmente il questionario di due diligence in conformità alla normativa ISO 37001.

La Policy è lo strumento normativo attraverso cui è possibile 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.

Il questionario di due diligence, invece, 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 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, a tutela dell'intera filiera. Per il 2023, infatti, si era previsto l'avvio di un processo di **informatizzazione del sistema di due diligence dei fornitori**.

Per monitorare l'andamento delle prestazioni relative agli argomenti di corruzione e trasparenza, Markas ha implementato dei precisi indicatori, sulla base di quali conseguono azioni di miglioramento.

Ad esempio, in materia di Audit 231, è stato istituito un Organismo di Vigilanza (OdV) in conformità al D. Lgs. 231/01. Un organo autonomo e indipendente il cui ruolo è assicurare, con la stretta collaborazione delle parti interessate, il monitoraggio continuo dell'applicazione e del rispetto delle disposizioni del Modello 231 e del Codice Etico, e promuovere quindi il miglioramento continuo dell'etica in Markas. Compito dell'OdV è anche quello di presentare al CdA delle relazioni semestrali e annuali con evidenza degli esiti delle attività di monitoraggio e sorveglianza.

Secondo quanto stabilito dalla Direttiva UE 1937/19 e dalle normative di recepimento dei paesi membri in cui operano le aziende del gruppo, Markas ha istituito un proprio sistema di whistleblowing. Questo sistema è a completa disposizione di ogni collaboratore e destinatario, sia del Modello 231 sia del Codice Etico, e permette loro di informare direttamente l'Organismo di qualsiasi situazione non conforme al Modello 231, ai valori espressi nel Codice Etico, o di segnalare notizie di reato di cui siano venuti a conoscenza.

Questo sistema di segnalazione garantisce una comunicazione efficace e continua con tutte le parti interessate, attive in altri ambiti altrettanto sensibili come l'etica, l'ambiente e la sicurezza sul lavoro. Inoltre, garantisce massima riservatezza e tutela contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione a colui o colei che segnala un illecito, sempre secondo quanto stabilito dalla Direttiva UE 1937/19 in materia di Whistleblowing.

Si fa presente che nel corso del 2023 il sistema di Whistleblowing è stato potenziato ed esteso a tutte le aziende del Gruppo Markas, le quali possono accedervi direttamente utilizzando il sito web dell'azienda e compilando il modulo pertinente per nazione. Contestualmente, Markas ha analizzato l'evoluzione del sistema e il numero di segnalazioni pervenute. Nel 2024 verrà redatta una nuova procedura di conformità al regolamento.

A dimostrazione degli elevati ed efficaci standard di legalità e controllo di Markas, l'AGCM (Agenzia Garante della Concorrenza e del Mercato) ha assegnato a Markas il punteggio massimo di 3 "stellette" nel Rating di Legalità. L'indicatore, che ha una validità biennale, ha sempre visto Markas ottenere il massimo punteggio dal 2016, anno cui Markas ha ottenuto tale risultato per la prima volta.

Si specifica che Markas Austria, oltre al sistema di whistleblowing, permette di segnalare varie ed eventuali violazioni anche al Compliance Officer di Markas Austria tramite email, telefono o posta. Come in tutte le sue sedi istituzionali e appalti, anche in Markas Austria esiste un sistema cartaceo attraverso cui i collaboratori o persone interessate possono depositare le proprie segnalazioni in via del tutto anonima.

Essendo Markas Austria certificata sotto il profilo dell'anticorruzione e compliance¹¹ (secondo l'ISO 37001 e l'ISO 37301), gli audit sono sia esterni sia interni.

Tutte le violazioni alla compliance che emergono durante gli audit vengono discusse nelle riunioni per la Qualità e inserite nel report annuale di revisione che viene condiviso con la Direzione. Le violazioni segnalate vengono immediatamente comunicate alla direzione.

¹¹ Un cambiamento notevole è avvenuto nell'area della conformità e dell'anticorruzione: La norma ISO 19600 per i sistemi di gestione della conformità è stata sostituita dalla norma ISO 37301 (sistema di gestione della conformità) e la certificazione è stata integrata dalla norma ISO 37001 (sistema di gestione anticorruzione). Con la 37001 e la 37301, ci impegniamo a garantire la conformità legale e il rispetto di tutte le leggi.

Cybersecurity

La necessità di gestire sempre più attività online ha portato l'azienda a incrementare la propria sicurezza informatica e implementare misure per ridurre il rischio di essere coinvolti in incidenti di natura cyber (come gli 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) in grado di intercettare e bloccare le minacce a livello perimetrale prima che possano attivarsi. Questo primo pilastro si concretizza anche attraverso il potenziamento del livello di sicurezza delle sedi regionali di Markas, sia in Italia che all'estero, del Datacenter e degli appalti, garantendo connessioni sicure;

2. Formazione

La formazione costituisce un importante fattore di successo. Grazie ai corsi di formazione, per la quale l'azienda si è dotata di una piattaforma ad hoc per erogare corsi e test di verifica a tema informatico, diamo ai nostri collaboratori gli strumenti idonei per poter identificare e, sapersi difendere, dalle minacce cyber e di natura informatica, sia in ambito professionale e sia in ambito privato. Questo tipo di formazione ha carattere ciclico e annuale ed è rivolta a gran parte dell'organico, che comprende coloro che hanno un'elevata visibilità, la totalità degli impiegati White Collar e dei Blue Collar dotati di un account per l'accesso ai sistemi.

3. Protezione

Per aumentare la protezione di tutte le postazioni di lavoro di Markas, sia presso le sedi che negli appalti, è stata prevista l'implementazione di soluzioni tecnologicamente avanzate. Tra queste, vi è la sostituzione del software antivirus precedentemente installato su tutte le postazioni di lavoro e server con una soluzione più moderna e in grado di analizzare le minacce, in base al loro comportamento, sfruttando l'Intelligenza Artificiale (AI).

4. Controllo

I dati raccolti dai sistemi di sicurezza e controllo sono numerosi e devono essere correlati per ricostruire la natura delle minacce. È necessario implementare un sistema centralizzato di governance dell'intera infrastruttura di Markas per garantire una facile lettura delle informazioni, che devono essere precise e ben contestualizzate.

La piena implementazione di questa strategia all'interno dei sistemi di sicurezza è stata ultimata nel corso del 2023, senza aver mai alterato l'operatività aziendale e, al contrario, ha contribuito a mantenere alta la reputazione dell'azienda.

Per sottolineare l'importanza della cybersecurity per Markas, in ogni Paese è stato nominato un **responsabile della protezione dei dati**.

Inoltre, è stato implementato un sistema di monitoraggio, le cui regole sono state riviste nel corso del 2023. Questo sistema esegue periodicamente l'analisi dello stato di sicurezza e mette in evidenza i punti critici per prevenire eventuali cyber attacchi da parte di hacker. Se emergono criticità, viene avviata un'attività di approfondimento e, se necessario, l'implementazione di soluzioni correttive.

Per tutelare maggiormente i dati aziendali e dei clienti, nel 2023 è stato attivato un servizio SOC, un servizio che monitora l'infrastruttura IT 24x7, e che viene costantemente presidiato da una società esterna specializzata, pronta ad un rapido intervento in caso di incidenti o potenziali attacchi.



Si segnala inoltre che nel 2023 sono stati avviati i lavori per la stesura di una **Business Continuity Policy**, un documento specifico che descrive l'approccio metodologico adottato da Markas per garantire la continuità operativa aziendale in caso di situazioni avverse o rischiose per i servizi IT. La Business Continuity Policy, basata su una Business Impact Analysis (BIA), sarà pubblicata nel 2024 e rappresenta un'importante attività di consolidamento delle politiche già esistenti in Markas riguardanti ambiti come la sicurezza informatica, i comportamenti, il backup e il ripristino. Grazie a questa policy, queste prassi consolidate saranno declinate in vere e proprie procedure.

Infine, è stata introdotto un sistema di Secondo Fattore di Autenticazione. Tutti i collaboratori di Markas, che possiedono degli accessi ai sistemi informativi, hanno dal 2023 un'autenticazione a 2 fattori che si attiva in base posizione geografica da cui il collaboratore o la collaboratrice accede al server di Markas.

Mediante la configurazione dell'accesso Condizionale è possibile distinguere dove l'accesso viene richiesto da una zona ritenuta non sicura, l'autenticazione avverrà a 2 fattori. Inoltre, sono stati segnalati delle applicazioni sicure, a cui è possibile accedere da tutto il mondo, ed ulteriori piattaforme alle quali si può avere accesso solo da specifiche Nazioni.

Si specifica che, nel corso del 2023, in allineamento al biennio precedente, nessuna società del Gruppo ha ricevuto denunce in merito alla violazione di dati personali.