

Dichiarazione Non Finanziaria  
in riferimento ai requisiti degli Standard GRI



## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari Stakeholder,

in un contesto globale complesso - segnato da crisi geopolitiche, emergenze ambientali e rapide evoluzioni normative - l'attenzione alle tematiche sociali, economiche/di governance e ambientali è diventata una priorità, e lo sviluppo sostenibile un'urgenza non procrastinabile se intendiamo offrire alle generazioni future le nostre stesse opportunità.

Nasce da tale consapevolezza l'iniziativa di pubblicare questa prima edizione del Bilancio di Sostenibilità di PHONIKA Spa, con l'obiettivo di condividere con Voi il nostro impegno economico e di governance, sociale ed ambientale attraverso dati e indicatori di natura qualitativa e quantitativa, rendendo conto di strategie, visione e prospettive di medio e lungo termine.

La presente pubblicazione riflette la nostra determinazione ad agire in modo trasparente nei confronti di tutti gli Stakeholder, adottando standard di rendicontazione avanzati e metodi di gestione improntati alla responsabilità.

Il presente documento – redatto con il coinvolgimento dei nostri Stakeholder rilevanti in un'ottica di fiducia e collaborazione - rappresenta per noi un'assunzione di responsabilità e una dichiarazione di impegno per una gestione etica e sostenibile, in un percorso di responsabilità sociale d'impresa che coinvolga tutte le Parti interessate nel rispetto di valori quali la trasparenza, l'eticità, l'attenzione verso il prossimo, l'inclusione e la tutela dell'ambiente.

Vogliamo così generare valore condiviso, attraverso la collaborazione e il dialogo, per costruire un successo sostenibile.

Guardando al futuro, consapevoli delle sfide e delle opportunità che ci attendono, desideriamo ringraziare tutti coloro che continuano a riporre in noi la loro fiducia e a condividere questa visione.

Buona lettura!

*La Direzione*

## NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta la prima edizione del Bilancio di sostenibilità di PHONIKA Spa, la cui redazione è prevista con periodicità annuale al fine di rendere conto delle attività svolte in ambito di sostenibilità ambientale e sociale, e monitorare gli obiettivi e gli impegni assunti dalla Società sul fronte dello sviluppo sostenibile.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto con riferimento agli Standard GRI - Global Reporting Initiative - al fine di dare evidenza di come le attività aziendali contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile. In calce sono presentate le tabelle riassuntive relative agli specifici indicatori.

Le informazioni pubblicate nel presente documento fanno riferimento all'anno solare 2024 e sono il risultato di un'attività - svolta con la collaborazione degli Stakeholder rilevanti - che ci ha permesso di identificare i temi materiali<sup>1</sup> e di prioritizzarli, al termine di un processo di identificazione e valutazione degli impatti negativi e positivi che la nostra organizzazione ha sull'economia, le persone e l'ambiente.

Il soggetto responsabile del contenuto e della forma del presente Bilancio di Sostenibilità 2024 è il CEO – Enzo Cammarota - al quale è possibile rivolgersi anche quale responsabile del perseguitamento degli SDGs, gli obiettivi di sviluppo sostenibile, identificati dall'Azienda.

Per richiedere maggiori informazioni sulle politiche di responsabilità sociale e ambientale di PHONIKA Spa, è possibile scrivere a [info@phonika.it](mailto:info@phonika.it).

---

<sup>1</sup> Temi che rappresentano gli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone



## PMI Innovativa

Fondata nel 2007



## 2 Sedi

Sede Legale e Amministrativa - Piazza Alfieri, 17- 14100 Asti

Sede operativa - Via G. Scotti, 25/27- 14055 Motta di Costigliole d'Asti



## 90 Risorse

29 Dipendenti – 59 Collaboratori – 2 Soci



## 3 Certificazioni

ISO 9001:2015 - Sistemi di Gestione per la Qualità

ISO/IEC 27001:2024 - Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle informazioni

UNI/Pdr 125:2022 - Sistemi di Gestione per la Parità di genere

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

### AZIENDA PHONIKA Spa

SEDE LEGALE	Piazza Alfieri, 17 – 14100 Asti
SEDE OPERATIVA 1	Via Giacomo Scotti, 25/27 – 14055 Fr. Motta di Costigliole d'Asti
TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	Attività di agenzie di recupero crediti
SETTORE EA	35
SETTORE ATECO 2025	82.91.10
PERSONALE	29 dipendenti (comprensivo di apprendisti), 59 co.co.co. e 2 soci
ORARIO DI LAVORO UFFICIO	DA LUNEDI' A VENERDI' APERTURA IN ORARIO CONTINUATO 09:00 – 19:00, TURNISTICA 09:00 – 18:00 E 10:00 – 19:00

## L'AZIENDA

PHONIKA Spa è stata creata per essere un'alternativa alle Collection Agency attive sul mercato.

La peculiarità di PHONIKA è quella di applicare processi e procedure frutto di metodologie innovative che determinano performance eccellenti e qualità al Top. Altresì con la capacità di gestire tutte le tipologie di crediti, dal più "problematico" al più "semplice".

Uno degli aspetti sicuramente più importanti è quello di dedicare ogni team di lavoro ad un singolo committente, favorendo indubbiamente la specializzazione e la conoscenza approfondita del "prodotto" gestito.

PHONIKA ha registrato negli anni una crescita importante catturando l'attenzione e l'interesse dei principali players, non solo finanziari, operanti sul mercato. La distinzione è basata soprattutto sulla capacità di adeguarsi alle esigenze delle società committenti vantando un'organizzazione moderna e tecnologicamente avanzata che permette così una gestione rapida e completa dei crediti.

Ad aprile 2016, in occasione degli Stop Secret Awards riservati ai professionisti del settore Gestione e Recupero Crediti, PHONIKA è stata premiata come migliore società di recupero crediti telefonico 2015 ("phone collection").

Il Core Business è rappresentato dalla Phone Collection nei Settori Finanziario (bancario, leasing, renting), Commerciale e Utenze; inoltre vengono gestiti progetti in ambito legale e di Credit Management. PHONIKA ha nella sua pianificazione il punto di forza, un mix di attività intercorrelate che creano valore trasformando l'INPUT del processo (crediti da recuperare) nell'OUTPUT del processo (crediti recuperati).

## I SERVIZI OFFERTI

### PHONE COLLECTION

Il nostro Core Business è la Phone Collection, attività di recupero crediti telefonico basata su metodologie flessibili, innovative e adattabili ad ogni realtà ed esigenza aziendale. I nostri principali interlocutori sono Società Finanziarie, Banche e Clienti Commerciali.

### BUSINESS INFORMATION

Le informazioni commerciali sono strumenti di supporto per effettuare scelte consapevoli per la concessione di fidi, definizione dei termini di pagamento e termini di fornitura con i clienti.

#### *Informazioni persone fisiche*

Le informazioni su persone fisiche permettono di esaminare l'affidabilità di qualsiasi persona fisica italiana integrando i dati provenienti dalle diverse fonti pubbliche con dati ufficiosi raccolti da indagini investigative ad hoc.

#### *Informazioni Aziende*

Le informazioni aziendali consentono di verificare la solvibilità, l'affidabilità e il rating economico – finanziario di qualsiasi azienda italiana consentendo di monitorare il rischio del credito.

#### *Informazioni estero*

Il report estero consente, in tempi brevi, di reperire informazioni nel paese dove l'azienda richiesta opera. Le informazioni commerciali estero sono strumenti fondamentali per conoscere e analizzare l'affidabilità di controparti commerciali poco conosciute.

### CALL REMIND – RISOLUZIONE RECLAMI

#### *Call remind*

L'intervento consiste nel contattare il cliente affidato al fine di rilevare eventuali contestazioni ante scadenza. Ricordare l'approssimarsi delle scadenze e le modalità di pagamento pattuite, verificare la soddisfazione del cliente o prevenire eventuali contestazioni.

#### *Risoluzione reclami*

Servizio verticale offerto alle aziende che hanno particolari esigenze di risoluzione reclami. Personale preparato e meticoloso, adatto sia ad un'attività di audit che a un'attività squisitamente operativa di back office avanzato.

### CREDIT MANAGEMENT - REMEDIAL

Creazione di un processo adeguato alle effettive esigenze con obiettivi di riduzione del DSO, bad-debts, insoluti, ottimizzazione tempi, risorse e costi aziendali.

Attività di:

- Ridomiciliazione, riconciliazione e ripristino dei dati bancari su archivi informatici
- Problematiche legate a R.I.D. e altre metodologie di pagamento

## **DATA QUALITY - COMMODITY CHECK**

### *Data Quality*

Il successo di ogni realtà aziendale è sempre più legato a una gestione efficiente del patrimonio informativo. La raccolta e l'utilizzo di crescenti quantità di informazioni da parte dei moderni Sistemi Informativi richiede di affrontare da nuove prospettive il tema della qualità, della gestione e della protezione dei dati medesimi.

A tal fine, le aziende, per garantire il corretto funzionamento del proprio business, necessitano di una manutenzione continua del proprio database.

PHONIKA, tramite un team di lavoro dedicato, si occupa di individuare e correggere le informazioni errate.

### *Commodity Check*

L'attività di Commodity Check è volta a prevenire insolvenze di pagamento dovute a mancate o errate comunicazioni dei dati bancari da parte dei clienti / debitori.

Il servizio svolto consiste nella verifica di eventuali disallineamenti tecnici sul circuito bancario che possono generare insolvenze e precludere l'esito positivo della transazione bancaria.

## **SERVIZI LEGALI**

Tutte le attività espletate in questa fase, dalle lettere di messa in mora a quelle di diffida fino ai veri e propri atti giudiziari (quali ad es. il decreto ingiuntivo e l'atto di citazione o prodromici alla fase esecutiva l'atto di pregetto), grazie ad accordi e convenzioni con Studi Legali di primissimo piano, possono essere realizzate a condizioni estremamente vantaggiose.

## MISSION, VISION E VALORI ESG

### MISSION

Adottiamo prassi nuove ed aggiornate, grazie alle quali conseguiamo risultati sostenibili e riconosciuti dai Nostri Clienti per qualità e performance, nel rispetto dei valori etici.

### VISION

Servizio di GESTIONE e RECUPERO CREDITI che i clienti utilizzano con continuità, perseguiamo sempre l'eccellenza con i nostri Collaboratori orgogliosi del loro successo e con i nostri Clienti che riconoscono performance al top del mercato e qualità del servizio.

### VALORI ESG

Eroghiamo i nostri servizi ponendo attenzione alle tematiche ESG e impegnandoci nel perseguitamento degli obiettivi posti dal Governo italiano nell'ambito della Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile (SNSvS) e nel perseguitamento degli obiettivi posti nell'ambito delle Nazioni Unite con i Sustainable Development Goals (SDGs).



Coerentemente con gli impegni sottoscritti nel settembre del 2015, l'Italia ha declinato l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite nella Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile (SNSvS), approvata a dicembre 2017. Nel settembre del 2023 è stato approvato il documento di Strategia aggiornato e revisionato al 2022.

La SNSvS è strutturata in due sezioni:

- Sezione "5 P" - Descrive quali sono gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Italia, organizzati sulla base delle 5 P dell'Agenda 2030 (Persone, Pianeta, Prosperità, Pace, Partnership).
- Sezione "Vettori di sostenibilità" – Riporta gli elementi necessari e le condizioni abilitanti per la realizzazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile a livello nazionale e territoriale (Coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile - Cultura per la sostenibilità - Partecipazione per lo sviluppo sostenibile).

La gestione delle attività connesse allo sviluppo sostenibile è una prerogativa della Direzione societaria.

---

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

PHONIKA Spa ha scelto di impegnarsi nel perseguitamento degli obiettivi posti nell'ambito delle Nazioni Unite con i Sustainable Development Goals (SDGs).

I Sustainable Development Goals sono gli obiettivi per il 2030 concordati dai 193 Paesi membri delle Nazioni Unite nell'ambito dell'Agenda Globale per lo Sviluppo Sostenibile, approvata a settembre 2015.

Si tratta di 17 obiettivi articolati in 169 target con lo scopo di affrontare le sfide poste dal cambiamento climatico e ridurre qualunque forma di povertà o disuguaglianza, garantendo la sostenibilità economica, ambientale e sociale delle comunità umane nel lungo periodo.

PHONIKA Spa ha deciso di contribuire in modo concreto al raggiungimento di questi obiettivi attraverso la propria attività, concentrandosi su alcuni dei 17 SDGs.

La decisione sugli obiettivi da perseguire è maturata dopo un'attenta analisi che ha riguardato sia il benchmark con aziende similari e sia i target operativi effettivamente e concretamente perseguitibili; sono stati quindi selezionati cinque obiettivi (SDGs n. 5, 8, 9, 13, 17).

### PARITA' DI GENERE



PHONIKA Spa considera fondamentale garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità in ogni ambito aziendale e lungo tutta la catena di fornitura. Per questo l'azienda ha adottato un Sistema di gestione per la Parità di genere certificato ai sensi dello Standard UNI/PdR 125:2022 e si impegna a mantenere un ambiente di lavoro inclusivo e basato su una cultura meritocratica, adottando una politica di tolleranza zero verso ogni forma di abuso.

### LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



PHONIKA Spa crede nel valore delle proprie risorse, e si impegna nel garantire condizioni di lavoro dignitose ai propri dipendenti e lungo tutta la catena di fornitura. Garantisce, inoltre pari opportunità di sviluppo e di carriera a tutti i dipendenti, e parità di retribuzione per lavoro di pari valore.

### IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



Le imprese devono essere in grado di cogliere l'innovazione tecnologica facendola propria: PHONIKA Spa si impegna nell'identificazione delle migliori soluzioni disponibili per sviluppare servizi in linea con le esigenze dei clienti a supporto del loro business.

## LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO



PHONIKA Spa contribuisce alla lotta contro i cambiamenti climatici rispettando i requisiti cogenti in materia di tutela ambientale, monitorando gli impatti aziendali conseguenti alle proprie attività, e promuovendo comportamenti e stili di vita e di consumo che riducano l'impronta ambientale dell'azienda.

## PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI



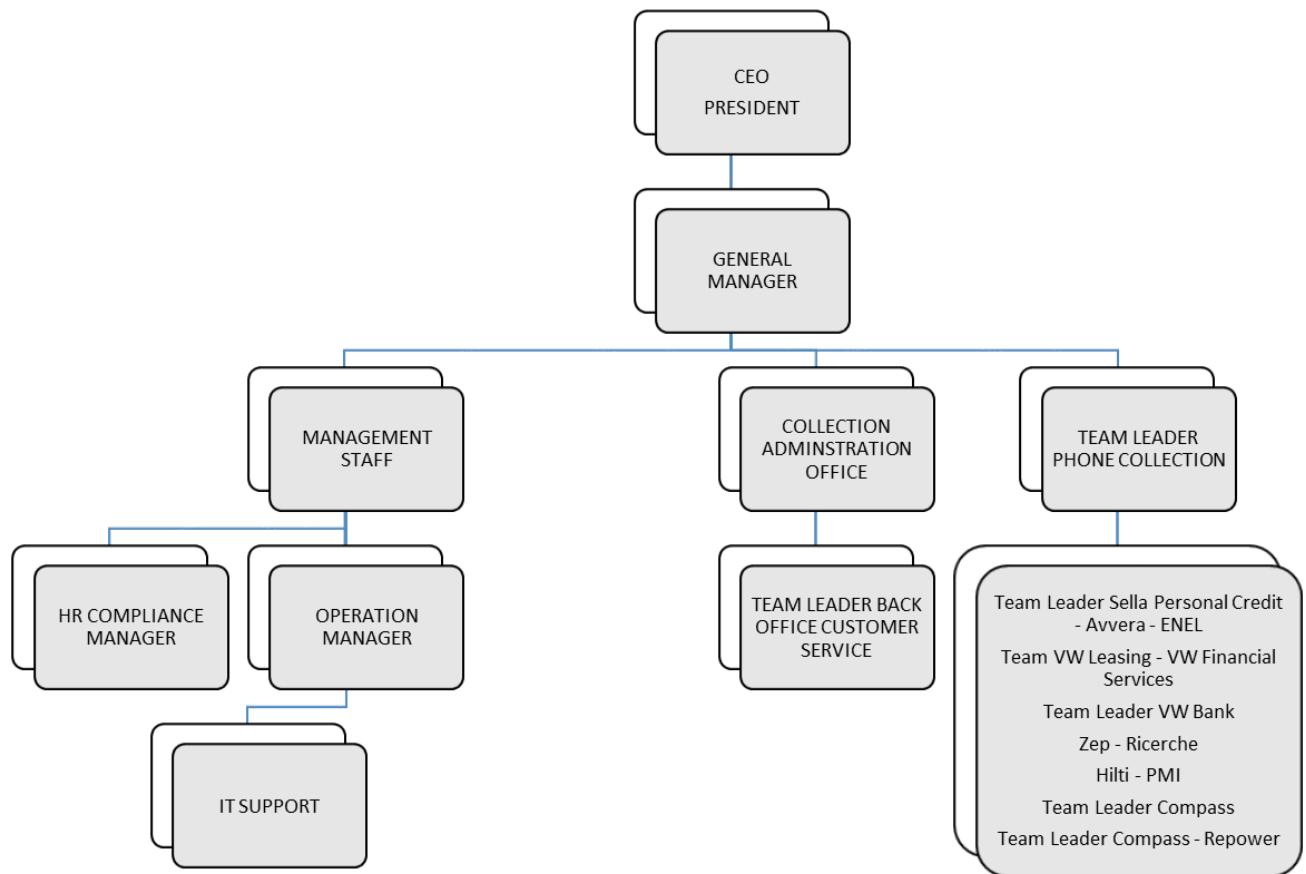
PHONIKA Spa considera la partnership per gli obiettivi uno strumento chiave per realizzare tutti gli altri obiettivi prefissati, riconoscendo la cooperazione con gli Stakeholder una via indispensabile per il conseguimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

## IL CONTESTO INTERNO

FATTORE INTERNO	INPUT	OUTPUT	STATO DELL'ARTE
Struttura organizzativa, ruoli e responsabilità	Necessità di definire ruoli e responsabilità	Organigramma aziendale Mansionario aziendale	L'Organizzazione ha definito e mantiene aggiornato l'Organigramma aziendale, che definisce la scala gerarchica delle responsabilità. L'organizzazione ha definito e mantiene aggiornato il Mansionario aziendale, che definisce la mansioni attribuite ad ogni funzione aziendale riportata in Organigramma.
Risorse e competenze	Necessità di garantire risorse e competenze adeguate	Piano di formazione aziendale	L'organizzazione ha definito un Piano di formazione, per mantenere o adeguare le competenze del personale alle esigenze aziendali, nel rispetto dei requisiti cogenti. La Società garantisce pari accesso alle opportunità di carriera e di formazione per uomini e donne. È vietata qualsiasi forma di discriminazione fondata sul sesso nelle iniziative di orientamento, formazione, perfezionamento, aggiornamento e riqualificazione professionale. Il processo di recruiting assicura che le attività vengano svolte in maniera tale da contrastare la disparità di genere. Le risorse attualmente impiegate sono adeguate alle esigenze aziendali in termini di numero e competenza. La Società ha adottato policy aziendali in materia di privacy in modo da garantire la protezione dei dati personali. Le risorse ricevono adeguate istruzioni e sono costantemente aggiornate mediante periodici momenti formativi riguardanti l'evolversi della normativa di riferimento.
Ambiente e condizioni di lavoro	Necessità di garantire condizioni di lavoro adeguate  Necessità di garantire un clima di collaborazione con i lavoratori	Azioni volte a tutelare/migliorare le condizioni di lavoro e il clima aziendale  Collaborazione e consultazione dei lavoratori	Vengono garantite tutte le tutelle per i lavoratori e i loro rappresentanti, in particolare in merito alla SSLL, ed è favorita la propositività nel miglioramento del clima aziendale.  RSPP e RLS valutano periodicamente i luoghi e le condizioni di lavoro segnalando eventuali situazioni non a norma.  L'assenteismo e il turn over risultano decisamente trascurabili.  La Società garantisce l'equilibrio vita-lavoro (work-life balance) per tutto il personale valutando le richieste di smart-working, permessi o altre forme di lavoro agile.  E' stata predisposta e viene mantenuta aggiornata la Procedura Whistleblowing per la segnalazione di illeciti ed è stata resa disponibile un'apposita Piattaforma Informatica per la trasmissione e la gestione delle segnalazioni.
Processi, sistemi e tecnologie	Necessità di disporre di soluzioni efficienti e tecnologicamente avanzate	Piano di manutenzione  Piano di disaster recovery  Piano di investimenti	Attrezature, macchinari e impianti sono correttamente gestiti e manutenuti come da Piano di manutenzione.  E' stato definito un Piano di disaster recovery per definire le azioni volte a ripristinare i sistemi IT e le operazioni aziendali in caso di eventi critici, come guasti, attacchi informatici o disastri naturali.

## FUNZIONIGRAMMA

Il contesto interno è rappresentato dal seguente funzionigramma:



## ORGANI SOCIETARI E DI CONTROLLO

Il Consiglio di Amministrazione è composto 2 componenti: Mauro Nicola Rocchelli (Presidente CdA) e Enzo Cammarota (AD). Atto di nomina del 27/05/2024 - Durata in carica sino ad approvazione del Bilancio del 31/12/2026.

Il Collegio Sindacale è composto da 3 membri effettivi - Paola Augusta Stella (Presidente Collegio Sindacale), Claudio Incaminato, Massimo Piana (Sindaco) – e 2 supplenti – Fabrizio Mallarino, Giuseppe Giovanni Mallarino - tutti iscritti al Registro Revisori legali. Atto di nomina del 26/04/2025 – Durata in carica sino ad approvazione del Bilancio del 31/12/2027.

## IL CONTESTO ESTERNO

FATTORE ESTERNO	INPUT	OUTPUT	STATO DELL'ARTE
Sociale	Necessità di garantire il rispetto delle condizioni contrattuali e l'integrità psico fisica della persona	Rispetto del CCNL e delle condizioni contrattuali  Obiettivi di miglioramento continuo del clima aziendale e opportunità di crescita professionale	Alta fidelizzazione del personale, assenteismo e turn over decisamente trascurabili, a testimonianza del clima aziendale positivo
Normativo	Requisiti cogenti	Rispetto delle cogenze applicabili  Scadenziari	La Società provvede al monitoraggio periodico delle cogenze applicabili e delle ricadute sull'attività svolta con il supporto di Organizzazioni e consulenze esterne, e provvede agli adempimenti previsti.
Economico/ Finanziario	Esigenza di una stabilità economica che permetta di gestire secondo normativa i fabbisogni dei lavoratori  Esigenza di assicurare stipendi e contributi  Esigenza di soddisfare i pagamenti ai fornitori.  Esigenza di ottemperare a tutte le cogenze previste.	Business Continuity Plan  Pagamenti puntuali  Rispetto degli adempimenti di legge	Il Business Continuity Plan garantisce il rispetto degli input con adeguate coperture finanziarie.  La Società garantisce la puntualità dei pagamenti e il rispetto delle cogenze previste.
Tecnologico	Necessità di disporre di soluzioni efficienti e tecnologicamente avanzate	Piano di manutenzione  Piano di disaster recovery  Piano di investimenti	Attrezature, macchinari e impianti sono correttamente gestiti e manutenuti come da Piano di manutenzione.  E' stato definito un Piano di disaster recovery per definire le azioni volte a ripristinare i sistemi IT e le operazioni aziendali in caso di eventi critici, come guasti, attacchi informatici o disastri naturali.
Naturale	Esigenza di tutela dell'ambiente e delle risorse naturali	Buone prassi aziendali volte alla tutela dell'ambiente e delle risorse naturali	La Società rispetta i requisiti cogenti in materia di tutela ambientale, monitora gli impatti aziendali conseguenti alle proprie attività, e promuove comportamenti e stili di vita e di consumo che riducano l'impronta ambientale dell'azienda.
Concorrenza	Normativa in materia di concorrenza leale e divieto di dumping sociale.	Analisi periodica delle cogenze applicabili e delle ricadute sull'azienda  Buone prassi aziendali  Analisi della concorrenza	La Società rispetta la normativa in materia di concorrenza leale e divieto di dumping sociale e si attiene al Codice di Condotta 2017 redatto dal FORUM UNIREC-CONSUMATORI.

FATTORE ESTERNO	INPUT	OUTPUT	STATO DELL'ARTE
Supply chain	Necessità di garantire una catena di fornitura adeguata alle esigenze aziendali.	Politica aziendale. Contratti di fornitura/ Ordini di acquisto. Brochure e norme generali di comportamento.	La Società ha implementato e mantiene attiva una Procedura di selezione e gestione dei Fornitori per assicurare un parco Fornitori adeguato alle esigenze aziendali.
Fattori chiave e tendenze di settore che hanno un impatto sull'organizzazione	Analisi aziende del settore Indici infortunistici del settore Andamento economico del settore	Raccolta dati Indici infortunistici per il settore di appartenenza.  Raccolta dati economici di settore.	La Società provvede all'analisi dei dati relativi agli indici infortunistici comparandoli con gli indici del settore di appartenenza.  Viene condotta un'analisi continua degli indicatori economici per monitorare le prestazioni aziendali al fine di garantire continuità operativa e garanzia del posto di lavoro.

## GLI STAKEHOLDER

PHONIKA Spa ha condotto un'attività di Stakeholder engagement che ha permesso di definire il perimetro di rendicontazione del presente Bilancio e di costruire una mappatura degli Stakeholder interni (Proprietà, Lavoratori e loro rappresentanti) ed esterni (Clienti, Fornitori, Autorità/Enti di certificazione e controllo, Comunità locale, Banche/Assicurazioni, Ambiente).

STAKEHOLDER	REQUISITI - ESIGENZE	AZIONI AZIENDALI
Proprietà	Rispetto dei requisiti cogenti (Assenza di contenziosi/sanzioni)	La Società provvede al monitoraggio periodico delle cogenze applicabili e delle ricadute sull'attività svolta con il supporto di Organizzazioni e consulenze esterne, e provvede agli adempimenti previsti.
	Servizi di alta qualità/Efficienza aziendale	Continuo monitoraggio dei processi di erogazione del servizio
	Competent & committed staff	L'organizzazione ha definito un Piano di formazione, per mantenere o adeguare le competenze del personale alle esigenze aziendali, nel rispetto dei requisiti cogenti.
	Resilienza aziendale ai cambiamenti climatici	Analisi dei rischi indotti dai cambiamenti climatici – Monitoraggio degli impatti ambientali dell'Organizzazione – Rispetto dei requisiti cogenti in materia ambientale
Lavoratori e loro rappresentanti	Continuità occupazionale	Il Business Continuity Plan garantisce continuità occupazionale con adeguate coperture finanziarie.
	Crescita professionale	L'organizzazione ha definito un Piano di formazione, per mantenere o adeguare le competenze del personale alle esigenze aziendali, nel rispetto dei requisiti cogenti. La Società garantisce pari accesso alle opportunità di carriera e di formazione per uomini e donne. È vietata qualsiasi forma di discriminazione fondata sul sesso nelle iniziative di orientamento, formazione, perfezionamento, aggiornamento e riqualificazione professionale.
	Clima di lavoro positivo	L'assenteismo e il turn over risultano decisamente trascurabili. La Società garantisce l'equilibrio vita-lavoro (work-life balance) per tutto il personale valutando le richieste di smart-working, permessi o altre forme di lavoro agile. E' stata predisposta e viene mantenuta aggiornata la Procedura Whistleblowing per la segnalazione di illeciti ed è stata resa disponibile un'apposita Piattaforma Informatica per la trasmissione e la gestione delle segnalazioni.
	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro - protezione dei dati	Rispetto della normativa in materia di SSLL. Vengono garantite tutte le tutele per i lavoratori e i loro rappresentanti, in particolare in merito alla SSLL, ed è favorita la propositività nel miglioramento del clima aziendale. RSPP e RLS valutano periodicamente i luoghi e le condizioni di lavoro segnalando eventuali situazioni non a norma. La Società ha adottato policy aziendali in materia di privacy in modo da garantire la protezione dei dati personali. Le risorse ricevono adeguate istruzioni e sono costantemente aggiornate mediante periodici momenti formativi riguardanti l'evolversi della normativa di riferimento.

STAKEHOLDER	REQUISITI - ESIGENZE	AZIONI AZIENDALI
Clienti	Servizi di alta qualità	Continuo monitoraggio dei processi di erogazione del servizio – Monitoraggio della soddisfazione del Cliente
	Rispetto condizioni contrattuali - protezione dei dati	Rispetto delle scadenze e delle condizioni contrattuali. La Società ha adottato policy aziendali in materia di privacy in modo da garantire la protezione dei dati personali. Le risorse ricevono adeguate istruzioni e sono costantemente aggiornate mediante periodici momenti formativi riguardanti l'evolversi della normativa di riferimento.
	Continuità del servizio	Il Business Continuity Plan garantisce continuità del servizio con adeguate coperture finanziarie.
Fornitori	Puntualità nei pagamenti	Rispetto delle scadenze e delle condizioni contrattuali. La Società ha implementato e mantiene attiva una Procedura di selezione e gestione dei Fornitori per assicurare un parco Fornitori adeguato alle esigenze aziendali.
	Continuità nelle forniture	Rispetto della normativa in materia di SSLL.
	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro – protezione dei dati	La Società ha adottato policy aziendali in materia di privacy in modo da garantire la protezione dei dati personali. Le risorse ricevono adeguate istruzioni e sono costantemente aggiornate mediante periodici momenti formativi riguardanti l'evolversi della normativa di riferimento.
Autorità/Enti di certificazione e controllo	Rispetto requisiti cogenti e rispetto delle prescrizioni autorizzative e dei requisiti degli Enti di certificazione - controllo	Rispetto della normativa, delle prescrizioni autorizzative e delle Norme di riferimento. Predisposizione e rispetto degli Scadenzari.
Comunità Locale	Rispetto reciproco dei diritti del vicinato	Rispetto della normativa applicabile. Rispetto dei diritti del vicinato.
Banche/ Assicurazioni	Rispetto delle condizioni contrattuali Assenza di risarcimenti	Rispetto delle condizioni contrattuali Sistemi di protezione antifurto, antintrusione, sorveglianza, e antincendio.
Ambiente	Gestione impatti ambientali negativi secondo le normative in vigore e le autorizzazioni in essere	La Società rispetta i requisiti cogenti in materia di tutela ambientale, monitora gli impatti aziendali conseguenti alle proprie attività, e promuove comportamenti e stili di vita e di consumo che riducano l'impronta ambientale dell'azienda.

## ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità è un processo che consente di identificare, valutare e assegnare la giusta priorità agli aspetti sociali, economici/di governance e ambientali di un'Organizzazione che sono più rilevanti per l'Organizzazione stessa e per gli Stakeholder esterni, al fine di focalizzare l'attenzione su fattori strategici per il proprio business, evitando di disperdere risorse su iniziative che abbiano un impatto minore. L'analisi di materialità permette quindi all'Organizzazione di individuare i rischi legati alla sostenibilità e di adottare strategie proattive per mitigare l'impatto finanziario, legale e reputazionale.

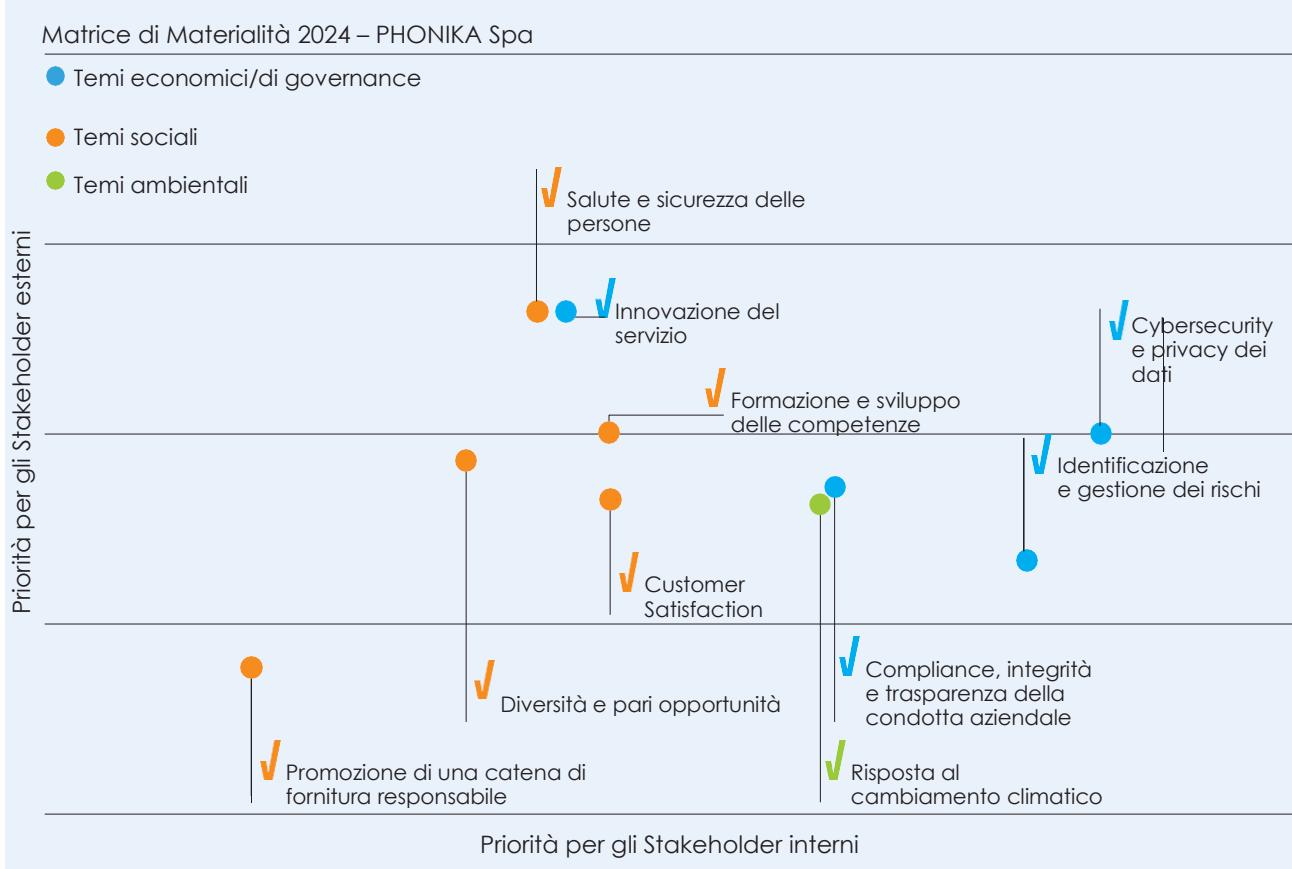
La matrice di materialità è uno degli strumenti chiave impiegati nell'analisi di materialità, e consiste nella rappresentazione grafica dei risultati ottenuti dall'analisi di materialità. Il suo scopo quindi è quello di visualizzare graficamente, in modo intuitivo e comprensibile, l'importanza relativa dei diversi temi di sostenibilità identificati in termini di rilevanza per gli Stakeholder esterni e di impatto sugli Stakeholder interni, facilitando la comunicazione delle strategie di sostenibilità sia all'interno dell'azienda che all'esterno.

Visivamente la matrice di materialità si presenta come un diagramma a due assi che permette di visualizzare e classificare immediatamente i temi ESG più rilevanti per l'Organizzazione (asse orizzontale) e quelli degli Stakeholder esterni (asse verticale). Le questioni prioritarie, importanti sia per l'azienda che per gli Stakeholder, vengono posizionate a partire dall'angolo in alto a destra della matrice.

PHONIKA Spa ha condotto l'analisi di materialità - con il coinvolgimento dei principali Stakeholder – articolandola nelle seguenti fasi:

- *Analisi del contesto aziendale* (analisi delle attività svolte, della tipologia e della natura dei rapporti di business e delle aree geografiche di riferimento, analisi del contesto di sostenibilità, individuazione e coinvolgimento degli Stakeholder)
- *Identificazione degli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali* (analisi degli impatti generalmente associati al settore di appartenenza, consultazione delle Linee guida dell'OCSE sul dovere di diligenza, analisi dei dati derivanti dai Sistemi di Gestione implementati presso l'Organizzazione, analisi delle risultanze derivanti dal coinvolgimento dei principali Stakeholder interni ed esterni)
- *Valutazione della significatività degli impatti individuati* (analisi quantitative e qualitative volte a valutare la portata degli impatti aziendali individuati, condotte con il coinvolgimento dei principali Stakeholder)
- *Prioritizzazione degli impatti più significativi* (classificazione degli impatti individuati in ordine di priorità al fine di concentrare le risorse, guidare le decisioni e comunicare il proprio impegno in modo efficace)

Si riporta la Matrice di materialità risultante dall'analisi.



In conclusione, la valutazione e la prioritizzazione degli impatti ha condotto all'identificazione di 10 temi materiali elencati nella lista che segue:

1. Salute e sicurezza delle persone
2. Innovazione del servizio
3. Formazione e sviluppo delle competenze
4. Cybersecurity e privacy dei dati
5. Identificazione e gestione dei rischi
6. Compliance, integrità e trasparenza della condotta aziendale
7. Risposta al cambiamento climatico
8. Customer Satisfaction
9. Diversità e pari opportunità
10. Promozione di una catena di fornitura responsabile

L'identificazione dei temi materiali - oltre ad essere importante dal punto di vista strategico per PHONIKA Spa - è funzionale ad individuare gli aspetti da rendicontare con maggiore o minore approfondimento nel presente Bilancio di Sostenibilità, e a selezionare gli indicatori previsti dagli Standard GRI.

I temi che sono emersi come materiali sono quelli su cui PHONIKA Spa si sta focalizzando e su cui si impegnerà maggiormente negli anni a venire, con l'obiettivo del miglioramento continuo.

Temi identificati nella matrice di materialità	GRI: Economic Topics
Innovazione di prodotto e servizio	Performance economiche Presenza sul mercato Impatti economici indiretti Pratiche di approvvigionamento
Cybersecurity e privacy dei dati	Privacy dei clienti
Identificazione e gestione dei rischi	Strategie, politiche e procedure Imposte
Compliance, integrità e trasparenza della condotta aziendale	Anticorruzione Comportamento anticoncorrenziale
Temi identificati nella matrice di materialità	GRI: Social Topics
Salute e sicurezza delle persone	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro Lavoro minorile Lavoro forzato e obbligatorio Diritti umani
Formazione e sviluppo delle competenze	Occupazione Formazione e istruzione
Customer satisfaction	Privacy dei clienti
Diversità e pari opportunità	Diversità e pari opportunità Non discriminazione
Promozione di una catena di fornitura responsabile	Valutazione sociale dei Fornitori
Temi identificati nella matrice di materialità	GRI: Environmental Topics
Risposta al cambiamento climatico	Energia

## IMPEGNO ECONOMICO

### CYBER-SICUREZZA E PRIVACY DEI DATI

Tra i temi materiali economici, quelli relativi alla Cybersecurity e privacy dei dati risultano particolarmente rilevanti, a sottolineare l'importanza attribuita da PHONIKA Spa alla tutela del diritto fondamentale di protezione dei dati personali e della privacy dei propri Clienti e, in generale, degli Stakeholder.

Le pratiche messe in atto dall'azienda rispettano le normative cogenti e i più alti standard previsti dalle Best Practices.

Proteggere i dati personali e intellettuali di chi li affida alla nostra società, nonché mantenere un sistema di gestione sicuro ed efficiente delle informazioni, è per noi fondamentale, e avviene nel rispetto dei principi di:

- Riservatezza
- Integrità
- Disponibilità
- Privacy

PHONIKA Spa ha strutturato i propri servizi curando nel dettaglio le esigenze di tutela dei dati nelle fasi di progettazione ed erogazione del servizio offerto: l'architettura dei sistemi e le metodologie di lavoro applicate sono studiate per gestire efficacemente la sicurezza delle informazioni. L'Organizzazione ha implementato inoltre un Sistema di Gestione della sicurezza delle informazioni certificato ai sensi dello Standard UNI/IEC 27001:2024.

## CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI CONTROLLO

### ISO 9001:2015

Sistemi di  
Gestione per la  
Qualità

### ISO 27001:2024

Sistemi di Gestione  
della Sicurezza delle  
informazioni

### UNI/Pdr 125:2022

Sistemi di Gestione per  
la Parità di genere

## IDENTIFICAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI

L'identificazione e la gestione dei rischi rappresenta per PHONIKA Spa un tema prioritario per la conduzione del business aziendale. L'Organizzazione ha infatti adottato un modello di gestione che assicuri la conformità ("compliance") ai requisiti del GDPR. Tale modello si basa sullo Standard ISO 27701:2024 "Sicurezza delle informazioni, cybersecurity e protezione della privacy - Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni", e include il framework per la gestione dei rischi e per la protezione dei dati personali, basato sulle Linee guida dello Standard ISO 31000:2018.

## COMPLIANCE, INTEGRITÀ E TRASPARENZA DELLA CONDOTTA AZIENDALE

Il tema materiale relativo alla compliance, integrità e trasparenza dell'azienda è particolarmente importante sia per gli Stakeholder esterni sia per PHONIKA Spa, che reputa valori fondamentali la correttezza, l'eticità del lavoro e dei rapporti tra le persone e l'onestà.

La Società ha predisposto un Codice di condotta in linea con le Best Practices, per formalizzare e garantire il rispetto di questi valori da parte di tutti gli interlocutori dell'Azienda: dai dipendenti e collaboratori ai fornitori, dai Clienti alla proprietà. Il Codice di condotta ha anche la funzione di prevenzione e mitigazione dei conflitti di interesse e di comunicazione delle criticità; inoltre, rappresenta una guida per la condotta aziendale responsabile nei confronti degli Stakeholder.

Non è stato accertato alcun caso di corruzione e di conseguenza non è stata intrapresa nessuna causa nei confronti della società o dei dipendenti.

Non sono state registrate pratiche e azioni legali in materia di comportamento anticoncorrenziale e violazioni delle normative antitrust e relative a pratiche monopolistiche.

Nel corso del 2024, come negli anni precedenti, non sono state comminate alla Società sanzioni pecuniarie e non di carattere materiale o rilevante, per non conformità rispetto a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico.

## INNOVAZIONE DEL SERVIZIO

L'evoluzione tecnologica presuppone la capacità di trasformare l'innovazione in uno degli elementi che caratterizzano l'Azienda, e quindi i propri servizi: in un mercato sempre più internazionale e concorrenziale, le società devono essere capaci di cogliere l'innovazione tecnologica facendola propria, in modo da renderla fruibile per i clienti. Ecco perché è importante identificare le migliori soluzioni disponibili per sviluppare servizi in linea con le esigenze dei clienti a supporto del loro business.

PHONIKA Spa si impegna ad utilizzare in modo responsabile le risorse di cui dispone, contribuendo allo sviluppo economico attraverso la generazione e la distribuzione di valore.

Di seguito, con l'ausilio di tabelle e strumenti grafici, si rappresenta il dettaglio del valore generato e distribuito nel 2024, operando poi un confronto con i dati del 2023.

## VALORE ECONOMICO GENERATO

Dalle tabelle che seguono si può notare che il valore del 2024 è stato generato per il 99,37% con i ricavi delle prestazioni di servizi, mentre lo 0,63% rappresenta gli altri ricavi e proventi.

Il valore economico generato complessivo di PHONIKA Spa nel 2024 è pari ad Euro 3.821.491,00 (nel 2023 era pari ad Euro 3.131.007,00).

In riferimento al 2024, in particolare si evidenzia che:

- circa il 41,7% del valore generato è destinato alle risorse umane;
- circa il 32,6% è destinato a remunerare i costi operativi sostenuti;
- circa il 4% è destinato alla Pubblica Amministrazione per il pagamento delle Imposte correnti; considerando anche la fiscalità presente tra i costi del personale, che viene poi versata dall'Azienda all'erario, la percentuale destinata alla Pubblica Amministrazione sale al 15,4%.
- il residuo 10,3% è il valore economico trattenuto per accantonamenti, ammortamenti e sotto forma di utile societario.

<b>Valore generato [€]</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Ricavi delle prestazioni di servizi	3.797.477,00	3.111.102,00
Altri ricavi e proventi	24.014,00	19.905,00
<b>TOTALE</b>	<b>3.821.491,00</b>	<b>3.131.007,00</b>

<b>Distribuzione del valore generato [€]</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Costi operativi	1.247.124,00	1.029.755,00
Valore distribuito al personale	1.593.765,00	1.362.495,00
Valore distribuito alla PA (compresi INPS, INAIL)	587.761,00	507.910,00
<b>TOTALE</b>	<b>3.428.650,00</b>	<b>2.900.160,00</b>

<b>Valore trattenuto [€]</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Accantonamenti, ammortamenti	66.074,00	69.207,00
Utile	326.767,00	161.640,00
<b>TOTALE</b>	<b>392.841,00</b>	<b>230.847,00</b>

In relazione al valore distribuito al personale, parte di esso accoglie anche i versamenti eseguiti all'erario a titolo di imposte e contributi INPS destinati alla fiscalità generale.

In relazione alla governance dei rischi di natura fiscale, la Società ha nominato un Collegio Sindacale (3 membri effettivi + 2 supplenti, tutti iscritti al Registro Revisori legali). Tale assetto di governance permette di mitigare eventuali rischi di natura fiscale e di essere pienamente compliant alle relative normative.

## IMPEGNO SOCIALE

### SALUTE E SICUREZZA DELLE PERSONE

PHONIKA Spa rispetta la normativa in materia di SSLL.

Vengono garantite tutte le tutele per i lavoratori e i loro rappresentanti, in particolare in merito alla SSLL, ed è favorita la propositività nel miglioramento del clima aziendale.

RSPP e RLS valutano periodicamente i luoghi e le condizioni di lavoro segnalando eventuali situazioni non a norma.

L'azienda garantisce ai propri collaboratori un ambiente di lavoro salubre e sicuro e adotta tutte le misure necessarie per prevenire incidenti e danni alla salute.

A questo scopo, il Datore di Lavoro:

- ha nominato il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP);
- ha indetto le elezioni del Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;
- ha redatto il Documento di valutazione dei rischi in conformità alla normativa vigente;
- ha nominato il Medico competente e assicurato la sorveglianza sanitaria;
- ha dotato i propri locali di estintori e segnaletica;
- ha dotato i propri locali di cassette di primo soccorso;
- ha fornito idonea formazione e informazione per tutto il personale, ripetuta in presenza di nuove assunzioni e cambi mansione.

In PHONIKA Spa non sono presenti dipendenti che aderiscono a sindacati e forme di contrattazione collettiva.

È assicurata la partecipazione dei lavoratori attraverso l'elezione e formazione dell'RLS.

Le attività formative, informative e di affiancamento in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono previste per tutti i dipendenti ed erogate in base al differente rischio aziendale a cui possono essere esposti per la mansione ricoperta.

2024	N° ore di formazione erogata	% ore di formazione erogata a tema SSL
	100	20

Nel corso del 2024 non si sono registrati infortuni.

Ore lavorate 2024	Ore di assenza	Ore di assenza per malattia	Ore di assenza per infortunio
12.900	2.032	888	0

### FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Investire nella formazione e nello sviluppo delle competenze non è solo una strategia per affrontare le sfide del presente, ma una necessità fondamentale per costruire un futuro sostenibile. Per questo all'interno di PHONIKA Spa le risorse sono monitorate e valutate periodicamente dall'Ufficio del

Personale - che lavora in stretta sinergia con la Direzione Operativa - al fine di risolvere le criticità e sviluppare le aree di miglioramento.

La formazione tecnica di recupero (corsi di comunicazione, negoziazione, gestione della telefonata), così come la formazione relativa alle normative sulla corretta gestione dei dati sensibili (privacy e codice di condotta) sono aspetti prioritari della nostra vita aziendale.

L'affiancamento on the job, strumento utilizzato senza soluzione di continuità, garantisce il continuo aggiornamento sulle novità in tema di recupero crediti.

Viene predisposto annualmente un Piano di formazione, costantemente aggiornato ed eventualmente integrato in caso di necessità, per garantire al personale aziendale le competenze richieste.

L'attività formativa è effettuata con corsi online, attraverso webinar, training on the job e attività in aula.

## CUSTOMER SATISFACTION

La soddisfazione dei nostri Clienti è per noi un obiettivo prioritario, e la loro fidelizzazione è una dimostrazione della validità di tale approccio.

I nostri servizi soddisfano gli standard qualitativi richiesti dei nostri Clienti, nel rispetto delle condizioni contrattuali e della normativa relativa alla privacy.

## DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

I valori dell'inclusività, della parità di genere e della non-discriminazione rappresentano per PHONIKA Spa priorità e requisiti fondamentali per la crescita aziendale.

Per questo motivo la Società valorizza e tutela la diversità e le pari opportunità sul luogo di lavoro, e garantisce al personale le medesime opportunità di crescita professionale, senza alcuna discriminazione.

La Società ha implementato e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Parità di Genere certificato ai sensi dello Standard UNI/PdR 125:2022 per il campo di applicazione: "Erogazione di servizi nell'ambito del recupero crediti finanziari, bancari, commerciali e industriali in forma stragiudiziale e giudiziale tramite la phone collection e fornitura di servizi di business information a livello nazionale e internazionale".

Nelle tabelle seguenti sono presentati i dati al 31 dicembre 2024:

Composizione per genere

Organico totale	% Uomini	% Donne
28	10	90

*Composizione per ruolo e genere*

	<b>% Uomini</b>	<b>% Donne</b>
Impiegato	7	73
Tirocinante / Apprendista impiegato	-	17
Dirigente	-	1
Direzione	2	-

*Composizione per tipologia di contratto e genere*

	<b>% Uomini</b>	<b>% Donne</b>
Indeterminato	9	24
Apprendistato	-	22
Collaboratore	7	38

*Assunzioni e dimissioni per tipologia contrattuale, ruolo e genere*

<b>ASSUNTI</b>	<b>% Uomini</b>	<b>% Donne</b>	<b>Impiegati</b>
Indeterminato	33,3	66,7	3
Apprendistato	-	100	2
Collaboratore	7	93	43

<b>DIMESSI</b>	<b>% Uomini</b>	<b>% Donne</b>	<b>Impiegati</b>
Apprendistato	-	100	1
Tirocinio	-	100	1
Collaboratore	12,5	87,5	40

*Assunzioni e dimissioni per fascia d'età*

<b>ASSUNTI</b>	<b>&lt;30 anni</b>	<b>30&lt;x&lt;50 anni</b>	<b>&gt;50 anni</b>
Indeterminato	3	-	-
Apprendistato	2	-	-
Collaboratore	43	-	-

<b>DIMESSI</b>	<b>&lt;30 anni</b>	<b>30&lt;x&lt;50 anni</b>	<b>&gt;50 anni</b>
Apprendistato	1	-	-
Tirocinio	1	-	-
Collaboratore	40	-	-

In particolare, PHONIKA Spa:

- promuove e sostiene una cultura basata sul merito, garantendo al personale le medesime opportunità di carriera e crescita professionale, senza distinzioni di genere;
- contrasta comportamenti discriminatori e atti lesivi della dignità del personale;

- valorizza e supporta l'esperienza della genitorialità attraverso forme di flessibilità lavorativa e interventi di work-life balance che favoriscono il necessario bilanciamento tra l'impegno lavorativo e la vita privata, promuovendo azioni formative/informative sul tema dei congedi parentali, e garantendo supporto al rientro dai congedi di lungo periodo;
- garantisce un contesto lavorativo inclusivo e familiare, contrastando gli stereotipi con azioni di formazione, informazione, sensibilizzazione rivolte a tutto il personale aziendale per accrescerne la consapevolezza;
- garantisce una comunicazione interna ed esterna (incluse le attività di marketing e pubblicità) che dichiari apertamente l'impegno a sostenere la parità di genere, valorizzare la diversità e supportare l'empowerment femminile, attraverso un linguaggio rispettoso delle differenze di genere;
- divulgua il proprio impegno per la parità di genere anche all'esterno della Società, con azioni di sensibilizzazione volte agli Stakeholder nell'ambito delle relazioni con Clienti, Fornitori, Collaboratori esterni;
- mantiene un processo di valutazione dei Fornitori volto a prediligere i soggetti che dimostrino sensibilità verso le tematiche della parità di genere;
- definisce opportuni KPI per monitorare le azioni intraprese nell'ambito della parità di genere;
- garantisce lo stanziamento delle risorse finanziarie necessarie per il mantenimento degli impegni espressi, il conseguimento e il mantenimento degli obiettivi definiti.

La Società adotta per tutti i suoi dipendenti i livelli contrattuali e retributivi previsti dai contratti di lavoro nel pieno rispetto della disciplina dei CCNL. In relazione alla differenza retributiva rispetto al "salario minimo", si evidenzia che PHONIKA Spa ha dipendenti solo in Italia dove non è presente la normativa relativa al "salario minimo". La retribuzione mensile ed annua linda fra uomini e donne, a parità di livello, non presenta diversità di trattamento economico.

Nel 2024 nessun dipendente ha usufruito di congedi parentali o congedi di paternità.

Le ore totali di assenza per maternità sono state pari a 1824 (1024 maternità obbligatoria + 800 maternità facoltativa).

La Società non svolge attività a rischio di episodi di lavoro minorile né direttamente e né attraverso i suoi fornitori, così come non vi sono rischi di lavoro diverso da quello liberamente scelto.

I dipendenti hanno maturato 10 ore/media di straordinario al mese, con un massimo per dipendente di 132 ore di straordinario all'anno.

Il dipendente più giovane presente in PHONIKS Spa ha 19 anni.

Sono state sviluppate specifiche politiche di Welfare aziendale attraverso diverse soluzioni, tra le quali buoni carburante e gift card gestite come benefit a copertura delle necessità del lavoratore e della famiglia.

Queste politiche hanno l'obiettivo di supportare e sostenere le esigenze di vita e di famiglia dei dipendenti di PHONIKA Spa, incrementando il senso di appartenenza e migliorando il clima aziendale.

## PROMOZIONE DI UNA CATENA DI FORNITURA RESPONSABILE

La Società ha implementato e mantiene attiva una Procedura di selezione e gestione dei Fornitori per assicurare un parco Fornitori adeguato alle esigenze aziendali.

Nel corso del 2024 non sono emerse problematiche sostanziali relative alla catena di fornitura.

La Società per il 2024 non ha adottato criteri di valutazione formale degli aspetti di natura sociale dei propri fornitori. In ogni caso tale aspetto, emerso quale materiale nel corso dell'attività di benchmark eseguita dalla Società, sarà oggetto di approfondimento nelle valutazioni dei fornitori per l'anno 2025.

## INIZIATIVE SOCIALI E RIGUARDANTI IL PERSONALE

PHONIKA Spa ritiene fondamentale che i propri collaboratori siano consapevoli del loro contributo essenziale alla creazione di valore dell'organizzazione, grazie al loro know-how specifico.

Al fine di contribuire alla crescita di tale consapevolezza, PHONIKA Spa ha pianificato attività formative e di sensibilizzazione dedicate al personale interno, oltre ad attività volte allo sviluppo di specifiche competenze di interesse aziendale, anche con il supporto di canali di finanziamento.

L'Organizzazione considerà altresì fondamentale il coinvolgimento delle persone nel raggiungimento degli obiettivi. Anche questo motivo è importante assicurarsi la permanenza delle figure chiave per l'organizzazione, che ricoprono un ruolo strategico sia internamente, motivando e guidando l'azienda, sia nella relazione con gli altri Stakeholder.

In PHONIKA Spa crediamo che le aziende siano fatte di persone, e che ogni persona possa fare la differenza, per questo:

- abbiamo implementato dei solidi meccanismi di retention per tutte le figure aziendali, in un contesto di distribuzione efficace di autonomia e responsabilità;
- abbiamo adottato una politica di assunzioni stabile e concreta, che tende a privilegiare i contratti a tempo indeterminato e full time.

PHONIKA Spa è estremamente attenta alla trasparenza verso gli Stakeholder, e nel corso dell'anno tiene uno o più eventi aziendali per fornire aggiornamenti sul proprio andamento e soprattutto sugli sviluppi futuri.

## IMPEGNO AMBIENTALE

### RISPOSTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

L'impatto ambientale procurato da PHONIKA Spa non è rilevante. La Società è comunque impegnata nella salvaguardia dell'ambiente e nella mitigazione dei cambiamenti climatici attraverso la riduzione della propria impronta ambientale con il monitoraggio delle proprie attività e attività di sensibilizzazione, con l'obiettivo di un miglioramento continuo delle prestazioni.

Anche l'innovazione tecnologica gioca un ruolo importante nella sfida del cambiamento climatico: ogni impresa può promuovere un uso intelligente delle tecnologie esistenti e lo sviluppo di nuove, in base al proprio modello di business, per aiutare nella riduzione di consumi di materie prime e delle emissioni. PHONIKA Spa si impegna ad utilizzare in modo responsabile le risorse di cui dispone, contribuendo allo sviluppo economico attraverso la generazione e la distribuzione di valore.

### SICUREZZA E RISCHIO DI INCIDENTI AMBIENTALI

L'attività non rientra tra le attività disciplinate dal DPR 151/2011 e s.m.i.

È stata predisposta la Valutazione del rischio incendio, e risultano disponibili n. 9 estintori soggetti a controllo semestrale da parte di ditta esterna autorizzata, e sorveglianza mensile da parte di personale interno adeguatamente formato ai sensi della Norma UNI 9994-1:2024.

Disponibile il Piano di emergenza, e regolarmente effettuate le simulazioni di emergenza incendio annuali.

Presente personale interno adeguatamente formato in merito alla prevenzione incendi, e risultano disponibili le relative nomine Addetti Prevenzione incendi e gestione emergenze.

Gli impianti a servizio dell'attività risultano regolarmente manutenuti e sono disponibili le relative Dichiarazioni di conformità a firma di tecnici competenti.

L'approvvigionamento idrico avviene da acquedotto comunale, con scarico in pubblica fognatura.

### ASPETTI AMBIENTALI

Si riportano nelle tabelle che seguono i consumi energetici e i rifiuti prodotti nell'anno 2024.

CONSUMI ENERGETICI	Valore 2024
Energia Elettrica	81.414 kWh
Metano	775 Smc
Gasolio	6.175 l
TOTALE	539,06 GJ

RIFIUTI PRODOTTI	Valore 2024
080318 - toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317	3 Kg

Vengono correttamente compilati i FIR per i rifiuti smaltiti, affidati a trasportatori e destinatari finali autorizzati previa verifica dei requisiti, e si provvede al pagamento annuale della tassa comunale dei rifiuti (TARI).

L'azienda non è soggetta a redazione del Registro C/S rifiuti, e alla presentazione del MUD.

## GRI CONTENT INDEX

La tabella seguente riporta l'elenco degli indicatori previsti dagli Standard GRI rendicontati dalla PHINIKA Spa.

In corrispondenza di ogni indicatore è stato riportato il riferimento al numero di pagina del presente documento.

Maggiori informazioni sulla Global Reporting Initiative (GRI) possono essere ricavate dal sito web [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

GRI Standard	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirements Omitted	Reason	Explanation	
<b>General Disclosures</b>						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	Pag. 4 - 6				
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	Pag. 2				
	2-3 Reporting period, frequency, and contact point	Pag. 2				
	2-4 Restatements of information	Pag. 2				
	2-5 External assurance	Pag.				
	2-6 Activities, value chain and other business relationship	Pag. 3 - 7	//	//	//	//
	2-7 Employees	Pag. 23, 24	//	//	//	//
	2-8 Workers who are not employees	Pag. 23, 24	//	//	//	//
	2-9 Governance structure and composition	Pag. 11	//	//	//	//
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	Pag. 11	//	//	//	//
	2-11 Chair of the highest governance body	Pag. 11	//	//	//	//
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	Pag. 7	//	//	//	//
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	Pag.	//	//	//	//
	2-14 Role of the highest body in sustainability reporting	Pag. 2	//	//	//	//
	2-15 Conflicts of interest	Pag. 20	//	//	//	//

GRI Standard	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirements Omitted	Reason	Explanation	
2-16 Communication of critical concerns	Pag. 14, 15		//	//	//	//
2-17 Collective knowledge of the highest governance body	Pag. 7 - 9		//	//	//	//
2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	Pag.		//	NA	Information in the financial statement	//
2-19 Remuneration policies	Pag.		//	NA	Information in the financial statement	//
2-20 Process to determine remuneration	Pag. 25		//	//	//	//
2-21 Annual total compensation ratio	Pag. 25		//	//	//	//
2-22 Statement on sustainable development strategy	Pag. 1		//	//	//	//
2-23 Policy commitments	Pag. 1, 7		//	//	//	//
2-24 Embedding policy commitments	Pag. 1, 7		//	//	//	//
2-25 Processes to remediate negative impacts	Pag. 16 - 18		//	//	//	//
2-26 Mechanism for seeking advice and raising concerns	Pag. 2, 9		//	//	//	//
2-27 Compliance with laws and regulations	Pag. 28		//	//	//	//
2-28 Membership associations	Pag.		//	//	//	//
2-29 Approach to stakeholder engagement	Pag. 2, 9, 14 - 16		//	//	//	//
2-30 Collective bargaining agreements	Pag. 22		//	//	//	//
<b>Material topics</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Management to determine material topics	Pag. 16 - 18				
	3-2 List of material topics	Pag. 16 - 18				
<b>GRI 201: Performance economica 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//
[201-1]	Valore economico direttamente generato e distribuito	Pag. 20 - 21	//	//	//	//

GRI Standard	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirements Omitted	Reason	Explanation	
<b>GRI 202: Presenza sul mercato 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//
[202-1]	Rapporto tra salario standard di un neoassunto e il salario minimo locale	Pag. 25	//	//	//	//
[202-2]	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	Pag. 11	//	//	//	//
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//
[203-1]	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Pag. 21	//	//	//	//
[203-2]	Impatti economici indiretti significativi	Pag. 21	//	//	//	//
<b>GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//
[204-1]	Proporzione di spesa verso i fornitori locali	Pag. 25	//	//	//	//
<b>GRI 205: Anticorruzione 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	///
[205-2]	Comunicazionee formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Pag. 20	//	//	//	//
[205-3]	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Pag. 20	//	//	//	//
<b>GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 – 28	//	//	//	//
[206-1]	Azioni legali per il comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Pag. 20	//	//	//	//
<b>GRI 207: Tasse 2019</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//
[207-2]	Governance fiscale, controllo e gestione dei rischi	Pag. 21	//	//	//	//
<b>GRI 302: Energia 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//

GRI Standard	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirements Omitted	Reason	Explanation	
[302-1]	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Pag. 27	//	//	//	//
[302-2]	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	Pag.	//	Not available	Not received by the supplier	//
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 – 28	//	//	//	//
[401-1]	Nuove assunzioni e turnover	Pag. 24	//	//	//	//
[401-2]	Benefit	Pag. 25	//	//	//	//
[401-3]	Congedo parentale	Pag. 25	//	//	//	//
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//
[403-1]	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 22	//	//	//	//
[403-5]	Formazione dei lavoratori in materia disalute e sicurezza sul lavoro	Pag. 22	//	//	//	//
[403-9]	Infortuni sul lavoro	Pag. 22	//	//	//	//
<b>GRI 404: Formazione e istruzione 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//
[404-1]	Ore medie di formazione annua per dipendente	Pag. 25	//	//	//	//
[404-3]	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Pag. 22	//	//	//	//
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//
[405-1]	Diversità negli organi di governo e tra dipendenti	Pag. 23 - 25	//	//	//	//
[405-2]	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pag. 25	//	//	//	//
<b>GRI 406: Non discriminazione 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//
[406-1]	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Pag. 23, 24	//	//	//	//
<b>GRI 408: Lavoro minorile 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//

GRI Standard	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirements Omitted	Reason	Explanation	
[408-1]	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Pag. 25	//	//	//	//
<b>GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//
[409-1]	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato e obbligatorio	Pag. 25	//	//	//	//
<b>GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016</b>						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//
[414-1]	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Pag. 25	//	//	//	//
GRI 418: Privacy dei clienti 2016						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Pag. 19 - 28	//	//	//	//
[418-1]	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti	Pag. 20	//	//	//	//



## REVISIONI E APPROVAZIONE

Revisione e data	Revisione 0 del 10/11/2025
Causale	Prima emissione
Statement of use	PHONIKA Spa ha redatto il presente Bilancio in riferimento ai requisiti degli Standard GRI per il periodo 01 gennaio 2024 – 31 dicembre 2024
GRI 1 used	GRI 1: Principi di rendicontazione 2021
Applicable GRI Sector Standard	No

Approvato da	CEO – Enzo Cammarota
--------------	----------------------

