

RELAZIONE ANNUALE D'IMPATTO DELLA SOCIETÀ BENEFIT

ex art. 1 c. 382 L. 208/2015



Esercizio sociale 2023

Signori soci,

come sapete la Vostra società già nel corso del 2021 ha perfezionato la **trasformazione in Società Benefit**, per sancire anche nel suo apparato formale l'impegno che l'azienda porta avanti dall'inizio della sua attività **integrando un purpose etico nella sua stessa vision**, avendo chiara da sempre la necessità di abbracciare uno scopo che superi quello del profitto.

La Società per sua stessa costituzione nasce con una **mission sociale** data l'importanza e la pervasività che il tema della reputazione e della sua salvaguardia ha sulla vita di tutti, un tema che ha impatto sia sugli individui che sulla società nel suo complesso. L'identità digitale e la qualità della reputazione incidono infatti significativamente sulla vita personale, su quella professionale fino alla vita democratica e delle istituzioni che devono fronteggiare partite fondamentali come **la lotta alla disinformazione, all'odio e alle violenze in rete**.

Un impegno che Reputation Manager persegue da sempre su più fronti. Dalla sua costituzione infatti affianca l'attività di consulenza alle aziende, con un importante e costante **lavoro di ricerca su tematiche di pubblico interesse e di risvolto sociale**, attraverso l'istituzione di osservatori permanenti che fanno luce sui cambiamenti del digitale e sulle dinamiche che regolano l'interazione sociale su temi sensibili, oltre alle attività di **formazione e contrasto alla disinformazione e ai fenomeni legati alla violenza in Rete**.

Con la presente Relazione d'Impatto, richiesta annualmente per legge la Società potrà mostrare l'efficacia della *mission* aziendale e la coerenza delle scelte quotidiane adottate con la stessa.

A tal fine, la Società ha utilizzato come standard di valutazione esterno il **Benefit Impact Assessment**, elaborato dall'organizzazione B-Lab e riconosciuto a livello internazionale come *benchmark* per la valutazione qualitativa e quantitativa delle performance ambientali e sociali. Il Benefit Impact Assessment risponde alle caratteristiche di standard internazionale richieste dalla Legge sulle Società Benefit.

Il Responsabile dell'Impatto

Chiara Paladini

Introduzione

Reputation Manager S.p.A. Società Benefit è la società di riferimento in Italia per **l'analisi, la gestione e la costruzione della reputazione online** di aziende, brand, istituzioni e figure di rilievo pubblico. È nata da un gruppo di professionisti provenienti da grandi realtà internazionali di consulenza e industria, che hanno intuito prima di altri come la questione reputazionale sarebbe diventata cruciale negli anni a venire. Reputation Manager è la società che ha definito e declinato i fondamenti dell'Ingegneria Reputazionale®.

Per sancire anche nel suo apparato formale l'impegno sociale che la Società porta avanti sin dalla sua nascita, è stata perfezionata nel 2021 la sua trasformazione in Società Benefit, fissando il perseguimento degli obiettivi di beneficio comune a livello statutario. Recita lo statuto: La società opera in maniera socialmente responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti della comunità e del territorio (con particolare attenzione nei confronti degli Enti Locali), e intende perseguire le seguenti finalità specifiche di beneficio comune:

- Contrasto alla diffusione delle fake news
- Istituzione di osservatori permanenti su tematiche di pubblico interesse
- Osservazione fenomeni legati alla sicurezza sociale
- Programmi di formazione
- Servizio di tutela rispetto alla diffamazione online
- Attività di tutela della reputazione pro-bono

La Società, sin dalla sua nascita, ha incorporato nella propria mission l'impegno nei confronti degli ESG, gli obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dall'Onu. Si ricorda, ad esempio, il costante lavoro di ricerca su tematiche di pubblico interesse, sfociato in osservatori permanenti il cui obiettivo è indagare e approfondire i cambiamenti del digitale e le dinamiche che regolano l'interazione sociale su temi sensibili.

Nel 2014, inoltre, la Società ha istituito il primo Master italiano in «Reputation Management» e **partecipa a diversi programmi di formazione all'interno di università, istituzioni, aziende**, ritenendo che solo la diffusione di una cultura digitale possa essere il primo passo per innestare un vero cambiamento nel modo di fare impresa e di approcciarsi ad alcuni delicatissimi temi, come ad esempio il contrasto alla disinformazione dilagante e ai pericoli legati a un utilizzo considerato della rete.

Dal 2016, in collaborazione prima con Co.Re.Com. Lombardia e poi con Co.Re.Com. Veneto, la Società è attiva nelle scuole medie e superiori, per informare studenti e insegnanti e **promuovere l'utilizzo consapevole della Rete, in contrasto al fenomeno sempre più diffuso del**

cyberbullismo. Per questo progetto Reputation Manager ha vinto la IV edizione del Premio AIF Adriano Olivetti nella categoria “Formatori professionisti”.

Nel 2011 si è aggiudicata il Premio Nazionale dell’Innovazione conferito dal Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano, per aver realizzato un sistema avanzato di monitoraggio delle informazioni presenti su Internet volto alla protezione del brand.

Dal 2017 ha costituito **il primo sistema in Italia di analisi e contrasto diretto alle fake news**, sperimentato nello stesso anno dal Ministero della Salute sul tema dei vaccini. E nel 2020 ha lanciato **“Stop alle offese” il primo servizio gratuito di tutela delle persone vittime di diffamazione online.**

Lo standard di valutazione Benefit Impact Assessment (BIA)

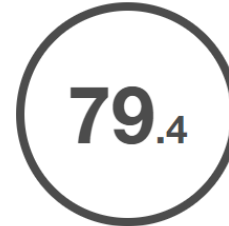
Lo strumento di valutazione **Benefit Impact Assessment** consente di mostrare un valore immateriale fondamentale, il *Benefit*, attraverso un incisivo processo che non solo valuta ma evidenzia anche le aree di possibile miglioramento; in pratica, dà un giudizio sul modello di business dell’impresa rispetto, in primo luogo, all’impatto del prodotto/servizio offerto, ma soprattutto alla capacità della stessa di **intervenire in modo positivo rispetto alle principali tematiche ambientali e sociali attuali.**

La valutazione finale, che può assumere un valore da 0 a 200, indicherà un processo virtuoso a partire dagli 80 punti; fino ai 79 punti la società non ha ancora messo a punto i processi e i sistemi necessari per un adeguato *benefit impact*.

Il risultato ottenuto da Reputation Manager S.p.A. Società Benefit in relazione all’esercizio 2023 è di 79.4 punti confermando un netto incremento rispetto ai 76.1 punti del 2022 e ai 71.1 punti del 2021. Di seguito si riporta il prospetto riassuntivo del risultato ottenuto dalla Società, i relativi dettagli e il benchmark nazionale, di settore e con aziende della stessa dimensione.

Reputation Manager S.p.A. Società Benefit

Data di fine dell'anno fiscale 31 Dec 2023



Governance

Scopra in che modo l'azienda può migliorare le politiche e pratiche pertinenti alla propria missione, all'etica, la responsabilità e trasparenza.

DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE
28/28 18.1



Lavoratori

Scopra in che modo l'azienda può contribuire al benessere finanziario, fisico, professionale e sociale dei propri lavoratori.

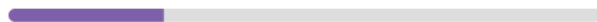
DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE
51/51 33.1



Comunità

Scopra in che modo l'azienda può contribuire al benessere economico e sociale delle comunità in cui opera.

DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE
32/32 13.0



Ambiente

Scopra in che modo l'azienda può migliorare la propria gestione ambientale in generale.

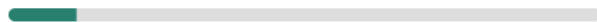
DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE
24/24 7.6



Clienti

Scopra in che modo l'azienda può migliorare il valore che crea per i clienti e consumatori diretti dei propri prodotti e servizi.

DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE
42/42 7.4



Aree di impatto



Governance

Scopra in che modo l'azienda può migliorare le politiche e pratiche pertinenti alla propria missione, all'etica, la responsabilità e trasparenza.

DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE

28/28

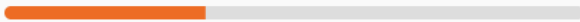
18.1



Mission e impegno

PUNTEGGIO

2.0/6



Etica & Trasparenza

PUNTEGGIO

6.0/9



Proteggere la missione

- Business Model d'impatto

PUNTEGGIO

10.0/10



Lavoratori

Scopra in che modo l'azienda può contribuire al benessere finanziario, fisico, professionale e sociale dei propri lavoratori.

DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE

51/51

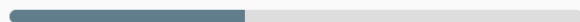
33.1



Sicurezza finanziaria

PUNTEGGIO

8.2/20



Salute, benessere, & sicurezza

PUNTEGGIO

10.4/12



Sviluppo professionale

PUNTEGGIO

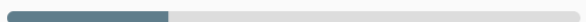
4.5/6



Sviluppo professionale (salariati)

PUNTEGGIO

0.5/2



Livello di coinvolgimento e soddisfazione

PUNTEGGIO

4.4/6.5



Livello di coinvolgimento e soddisfazione (salariati)

PUNTEGGIO

2.3/3.5





Comunità

Scopra in che modo l'azienda può contribuire al benessere economico e sociale delle comunità in cui opera.

DOMANDE RISPOSTE 32/32 PUNTEGGIO GENERALE 13.0



Diversità, equità, & inclusione

PUNTEGGIO 3.7/15



Impatto economico

PUNTEGGIO 5.8/15



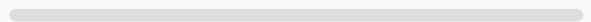
Impegno civico e donazioni

PUNTEGGIO 2.0/12



Gestione della catena di distribuzione e fornitura

PUNTEGGIO 0.0/8



Ambiente

Scopra in che modo l'azienda può migliorare la propria gestione ambientale in generale.

DOMANDE RISPOSTE 24/24 PUNTEGGIO GENERALE 7.6



Management ambientale

PUNTEGGIO 2.4/7



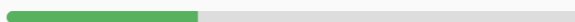
Aria & Clima

PUNTEGGIO 1.3/7



Acqua

PUNTEGGIO 0.6/2



Terra & Vita

PUNTEGGIO 3.2/4



Clienti

Scopra in che modo l'azienda può migliorare il valore che crea per i clienti e consumatori diretti dei propri prodotti e servizi.

DOMANDE RISPOSTE 42/42 PUNTEGGIO GENERALE 7.4



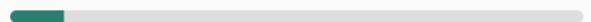
Gestione del cliente

PUNTEGGIO 3.7/5



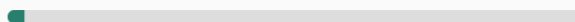
Miglioramento di impatto - Business Model d'impatto

PUNTEGGIO 2.8/30



Serving Underserved Populations Direct - Business Model d'impatto

PUNTEGGIO 0.8/30



Area d'Impatto	Consuntivo 2023 (prima rilevazione)
Governance	18,1
Comunità	13
Ambiente	7,6
Clienti	7,4
Lavoratori	33,1
Totale BIA	79,4

La Società nel 2023, anno della **terza rilevazione del B Impact Assessment**, ha registrato un punteggio di **79.4 punti**, dovuto per lo più dall'area di analisi "governance" (18.1 punti) e "lavoratori" (33.1 punti). Una **performance superiore alla media nazionale** (68.6) e nello stesso range di valori fatti registrare da aziende dello stesso settore (80.7) e della stessa dimensione (77.1).

Ciò premesso, di seguito si illustrano sinteticamente le cinque aree di impatto su cui si è basata la valutazione: Governance, Comunità, Ambiente, Clienti e Lavoratori.

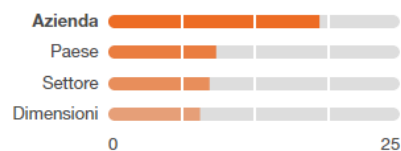
Aree di impatto: Governance



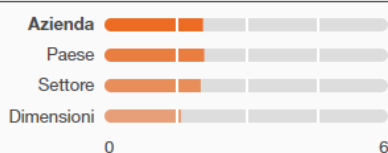
Governance

Scopra in che modo l'azienda può migliorare le politiche e pratiche pertinenti alla propria missione, all'etica, la responsabilità e trasparenza.

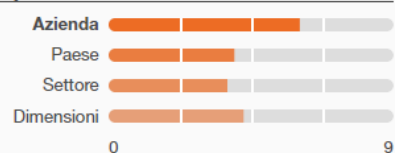
DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE
28/28 18.1



Mission e impegno PUNTEGGIO 2.0/6



Etica & Trasparenza PUNTEGGIO 6.0/9



Proteggere la missione - Business Model d'impatto PUNTEGGIO 10.0/10



- ✓ Punti ottenuti: 18,1
- ✓ Aree di forza: Proteggere la missione (10 punti) e Codice Etico
- ✓ Commento: la trasformazione in Società Benefit e l'aver inserito la finalità di beneficio comune anche a livello statutario rende l'area di Governance ben valutata dal report. A livello aggregato, l'area di impatto Governance si mantiene con un punteggio superiore alla media nazionale, alla media di settore e alla media delle aziende di stessa dimensione. Nel dettaglio, il B Impact Assessment ha valutato positivamente la capacità dell'azienda di tutelare la propria mission e di coinvolgere gli stakeholder nel processo decisionale. Sul buon punteggio, inoltre, incidono positivamente l'adozione di un Codice Etico della Società e la trasparenza finanziaria.

Aree di impatto: Comunità



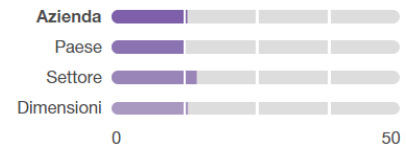
Comunità

Scopra in che modo l'azienda può contribuire al benessere economico e sociale delle comunità in cui opera.

DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE

32/32

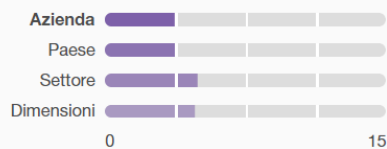
13.0



Diversità, equità, & inclusione

PUNTEGGIO

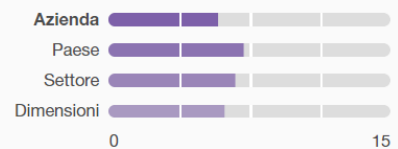
3.7/15



Impatto economico

PUNTEGGIO

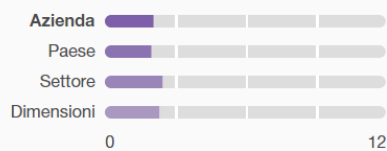
5.8/15



Impegno civico e donazioni

PUNTEGGIO

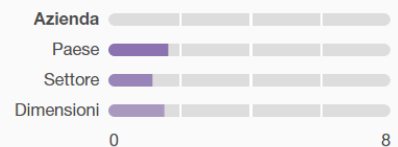
2.0/12



Gestione della catena di distribuzione e fornitura

PUNTEGGIO

0.0/8



- ✓ Punti ottenuti: 13
- ✓ Aree di forza: impatto economico (5,8 punti)
- ✓ Aree di miglioramento: diversità, equità ed inclusione; impegno civico e donazioni; fornitori.
- ✓ Commento: l'area di impatto Community ottiene un punteggio in linea con le aziende della stessa dimensione. Punto di forza dell'area è l'impatto economico che la Società ha nella società che la circonda (5,8 punti): in particolare, hanno influito positivamente sul punteggio l'impiego di dipendenti 'locali' e la collaborazione con istituti di credito cooperativo.

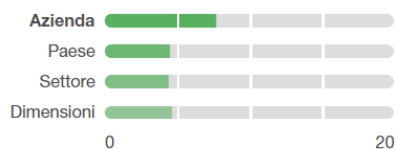
Aree di impatto: Ambiente



Ambiente

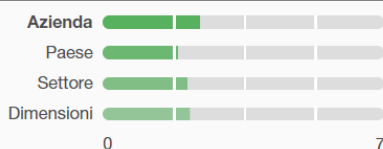
Scopra in che modo l'azienda può migliorare la propria gestione ambientale in generale.

DOMANDE RISPOSTE PUNTEGGIO GENERALE
24/24 7.6



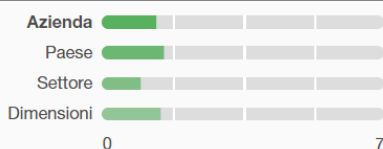
Management ambientale

PUNTEGGIO 2.4/7



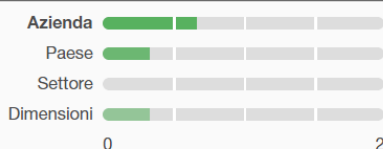
Aria & Clima

PUNTEGGIO 1.3/7



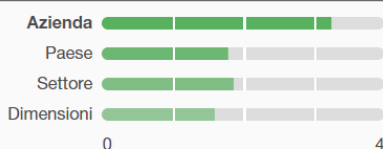
Acqua

PUNTEGGIO 0.6/2



Terra & Vita

PUNTEGGIO 3.2/4



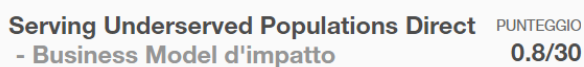
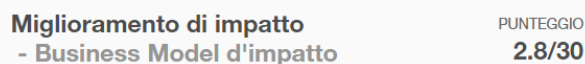
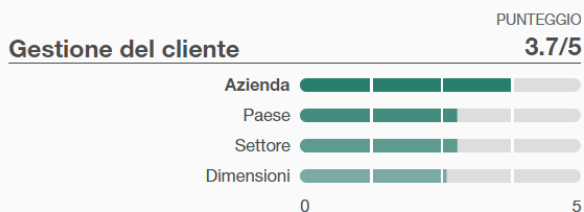
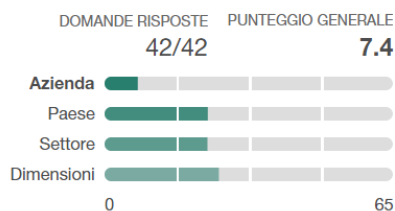
- ✓ Punti ottenuti: 7,6
- ✓ Aree di forza: smaltimento rifiuti
- ✓ Aree di miglioramento: environmental management, aria e acqua
- ✓ Commento: nell'area di impatto dedicata all'ambiente, la Società ottiene un punteggio di 7,6 che, pur essendo superiore alla media di settore, presenta margini di miglioramento soprattutto per il settore "aria". Tra le azioni a maggior impatto positivo, le strategie di riciclo e smaltimento dei rifiuti (anche pericolosi come le batterie).

Aree di impatto: Clienti



Clienti

Scopra in che modo l'azienda può migliorare il valore che crea per i clienti e consumatori diretti dei propri prodotti e servizi.



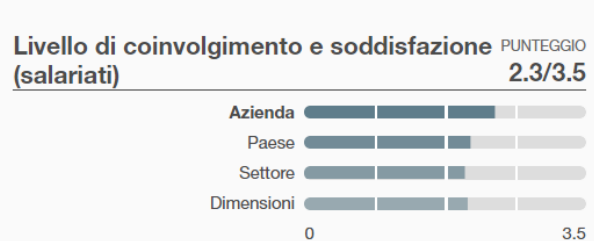
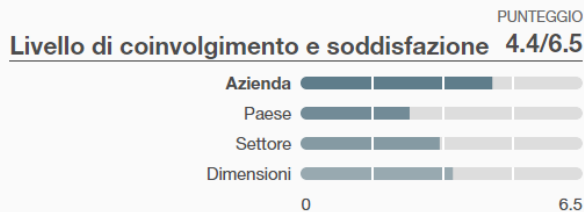
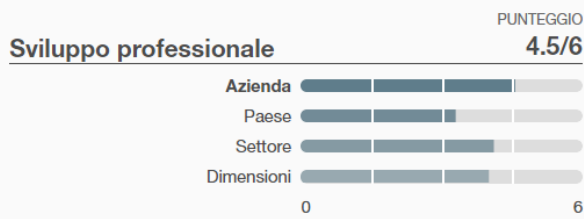
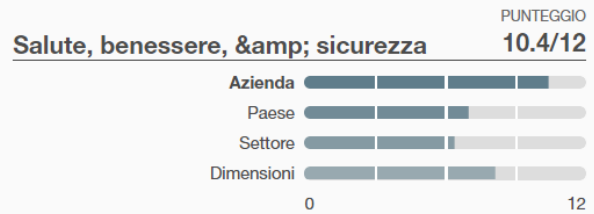
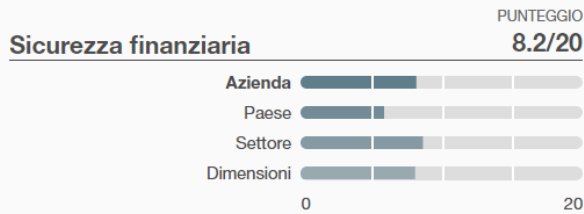
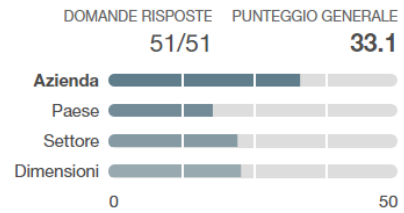
- ✓ Punti ottenuti: 7,4
- ✓ Aree di forza: gestione del cliente
- ✓ Commento: nell'area di impatto dedicata ai clienti, la Società ottiene 7,4 punti, registrando una performance positiva nella gestione del cliente ma anche margini di miglioramento per quanto riguarda l'impatto che i propri servizi possono avere su popolazioni svantaggiate. Tra i punti di forza compaiono le certificazioni ISO ottenute dalla Società e la sua attenzione alla normativa sulla protezione dei dati personali.

Aree di impatto: Lavoratori



Lavoratori

Scopra in che modo l'azienda può contribuire al benessere finanziario, fisico, professionale e sociale dei propri lavoratori.



- ✓ Punti ottenuti: 33,1
- ✓ Aree di forza: salute, benessere e sicurezza; engagement e soddisfazione
- ✓ Aree di miglioramento: formazione dipendenti
- ✓ Commento: l'area di impatto focalizzata sui lavoratori ottiene un punteggio (33.1) superiore alla media nazionale, di settore e delle aziende della stessa dimensione. La Società è stata premiata per il proprio impegno nel curare la salute, il benessere e la sicurezza dei dipendenti - in particolare per quanto riguarda la possibilità di usufruire di assicurazione e il monitoraggio dell'aria – e per l'utilizzo del telelavoro a percentuale variabile. Presentano margini di miglioramento i programmi dedicati alla formazione dei dipendenti.

Gli obiettivi per l'anno seguente

La Società nel 2023, anno della terza rilevazione del Benefit Impact Assessment, ha incrementato il proprio punteggio da 76.1 a 79.4 manifestando un buon trend di sviluppo.

Ha ottenuto un punteggio in linea con la media nazionale, superando in taluni ambiti le performance fatte registrare da aziende dello stesso settore o della stessa dimensione. Ciononostante, considerato quanto previsto dal Benefit Impact Assessment, e come già evidenziato nei paragrafi precedenti, le organizzazioni che raggiungono valutazioni inferiori agli 80 punti dovranno impegnarsi a potenziare il proprio impegno per incrementare l'impatto sull'ambiente e sulla comunità in cui la società opera con l'obiettivo di migliorare ogni anno il punteggio valutativo ottenuto.

L'obiettivo per l'anno 2024 è quello di mantenere il BIA 2023 e, laddove possibile, migliorare la performance fatta registrare dalla Società per superare la soglia degli 80 punti.

A tal proposito il management di Reputation Manager S.p.A. Società Benefit è confidente del fatto che, nei prossimi esercizi, anche gli aspetti strettamente connessi alla gestione e al monitoraggio dell'impatto positivo delle attività svolte dalla Società registreranno miglioramenti.

Conclusioni

Signori Soci,

Vi invitiamo ad approvare la presente relazione redatta ai sensi dell'art. 1, c. 382 L. 208/2015 concernente il perseguimento del beneficio comune, che viene allegata al Bilancio dell'esercizio 2023 e pubblicata nel sito internet della Società.

Milano, 31/12/2023

Gli Amministratori

Andrea Barchiesi
