



Report di sostenibilità

2 0 2 3

ITALIA

Indice

Un messaggio ai nostri stakeholder	4
1 Il nostro percorso verso un futuro sostenibile	6
1.1 Le nostre priorità e i nostri impegni: il Piano di Sostenibilità	7
1.2 L'analisi di materialità	9
1.2.1 I nostri temi materiali.....	10
1.3 I nostri portatori di interessi.....	13
1.4 Il valore economico generato e distribuito	15
2 Assist Digital: la nostra identità	17
2.1 La nostra storia.....	17
2.2 Assist Digital oggi	19
2.2.1 La nostra struttura societaria.....	20
2.2.2 Il nostro modello di Governance.....	21
2.3 La nostra idea di <i>customer experience</i>	24
2.3.1 La nostra passione per l'innovazione.....	24
2.3.2 L'attenzione per i nostri clienti.....	28
3 Le persone: il nostro DNA	31
3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro	36
3.2 Promuoviamo il benessere delle nostre persone	41
3.3 Investiamo nel futuro e nel talento.....	44
3.4 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo	47

4	La tutela del nostro pianeta	59
4.1	Agiamo per contrastare il cambiamento climatico	62
4.2	Limitiamo l’impatto dei nostri <i>device</i>	68
	Appendice	71
	Nota Metodologica	71
	<i>I principi per la definizione dei contenuti e per la garanzia della qualità del Report.....</i>	<i>72</i>
	<i>Il processo di rendicontazione, le metodologie di calcolo e fattori di conversione utilizzati.....</i>	<i>72</i>
	GRI Content Index	76

Un messaggio ai nostri stakeholder



Cari stakeholder,

Vi presentiamo il nostro Report di Sostenibilità annuale, che illustra i risultati raggiunti da Assist Digital anche nel corso del 2023 in ambito di sostenibilità.

Confermiamo con questo report che il successo e la crescita di Assist Digital non possono prescindere dalla creazione di un valore basato su presupposti solidi e duraturi, sostenibile nel tempo per i nostri clienti, le nostre persone, l'ambiente, il territorio e le comunità che ci accolgono.

All'interno di questo documento, come sempre, poniamo l'enfasi sulla cura e l'attenzione che dedichiamo all'ascolto delle esigenze dei nostri clienti interni ed esterni, i quali rappresentano una bussola fondamentale nella definizione e nel miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Ribadiamo il ruolo centrale che le nostre persone ricoprono nei nostri piani e nelle nostre iniziative: ci impegniamo a costruire per loro un percorso unico all'interno della nostra realtà. Vogliamo inoltre continuare a valorizzare la diversità, l'equità e l'inclusione in tutta la nostra organizzazione, al fine di consentire a ciascuna delle nostre persone di esprimere il proprio potenziale. Allo stesso tempo, le supportiamo nello sviluppo di nuove conoscenze e competenze, in linea con le loro inclinazioni e il loro percorso professionale.

Resta ferma la nostra grande attenzione al rapporto con l'ambiente. In questo senso continuano le iniziative atte a minimizzare i nostri consumi, ridurre le nostre emissioni e gli impatti sugli ecosistemi; siamo quindi sempre pronti a sviluppare progetti innovativi orientati anche alla salvaguardia del nostro pianeta.

Inoltre, curiamo i rapporti con fornitori e partner, per mantenere elevata la qualità del servizio e sosteniamo lo sviluppo delle comunità e dei territori in cui operiamo, poiché riconosciamo l'importanza di un approccio olistico che consideri il nostro impatto positivo generato sull'ambiente circostante.

Nel 2022 abbiamo definito il nostro primo Piano di Sostenibilità di Gruppo, che stiamo attuando attraverso iniziative mirate, con l'obiettivo di generare valore sostenibile nel tempo.

In continuità con quanto fatto lo scorso anno, anche il Report di Sostenibilità 2023 ha come focus Assist Digital S.p.A.. Confermiamo l'obiettivo nei prossimi anni di estendere la rendicontazione di sostenibilità all'intero Gruppo, al fine di fornire una visione ancora più completa delle nostre azioni e dei nostri progressi verso la sostenibilità.

La nostra determinazione nel perseguire l'eccellenza, la nostra dedizione ai valori che ci guidano e il nostro impegno a migliorarci ci incoraggiano nel continuare a innovare con passione e a costruire un futuro sempre più sostenibile!



1 Il nostro percorso verso un futuro sostenibile

Negli ultimi anni le tematiche legate alla sostenibilità, alla riduzione degli impatti negativi e alla massimizzazione degli impatti positivi sull'ambiente e sulle persone si sono intrecciate con le attività delle aziende di tutto il mondo. Sempre più industrie stanno attraversando e affrontando una necessaria ristrutturazione dei modelli di business, volta all'integrazione delle questioni di sostenibilità.

In Assist Digital crediamo che la sostenibilità non sia solo un'opportunità, ma una vera e propria missione volta a rappresentare un modello di eccellenza, un approccio pervasivo al business, in grado di rispondere alle sfide di un mondo globalizzato e sempre più attento agli impatti che le aziende producono sulla società e sull'ambiente. Assist Digital ha iniziato il suo percorso verso la sostenibilità nel 2021, con la pubblicazione del primo Report di Sostenibilità riferito al solo perimetro italiano del Gruppo, partendo dalla mappatura dei principali impatti derivanti direttamente o indirettamente dalle proprie attività e con l'obiettivo di aumentare la propria consapevolezza interna.

La pubblicazione del Report di Sostenibilità 2023 rappresenta, quindi, il prosieguo del percorso di Assist Digital verso la sostenibilità, integrando sempre più la stessa nelle attività di business e generando, nel tempo, valore economico, sociale ed ambientale per tutti gli stakeholder.

Come sopra anticipato, il presente report ha focus sul perimetro Italia e quando si parla di Assist Digital si intende Assist Digital S.p.A. che comprende tutte le sedi italiane. Tuttavia, nella prospettiva futura, si intende estendere il perimetro del Report di Sostenibilità all'intero Gruppo. Nell'ottica di transizione ad una prospettiva più ampia, abbiamo ritenuto rilevante inserire alcune informazioni che fanno riferimento al Gruppo Assist Digital (anche "Gruppo"), che comprende anche le altre sedi aziendali europee e non europee.

1.1 Le nostre priorità e i nostri impegni: il Piano di Sostenibilità

Siamo consapevoli che per creare valore e per sostenere il nostro modello di business nel lungo periodo, non possiamo prescindere dalle nostre persone, dalla tutela del pianeta e dalle relazioni con i nostri partner. Per questo motivo, investiamo continuamente nel benessere e nello sviluppo dei nostri dipendenti e collaboratori, e valorizziamo al meglio le relazioni con clienti, fornitori e con le comunità in cui operiamo. Tutto questo, ovviamente, nella consapevolezza di avere la responsabilità di mitigare i nostri impatti sull'ambiente e di ridurre al minimo il consumo di risorse naturali.

A tal fine, partendo dalle priorità di sostenibilità e in sinergia con quelle del business, Assist Digital ha lavorato allo sviluppo del Piano di Sostenibilità. Nel corso del 2022 abbiamo terminato il percorso che ci ha portato all'adozione del nostro primo Piano di Sostenibilità. Questo percorso ha l'obiettivo di integrare la sostenibilità lungo tutta la catena del valore e migliorare l'impatto ESG nelle operazioni quotidiane, fissando internamente dei traguardi tangibili collegati ad iniziative concrete e misurabili. Il piano resta fondato sui seguenti quattro pillar, che rappresentano le priorità sulle quali fondiamo le nostre scelte e le nostre decisioni, declinate in diversi sotto pillar, che guidano a loro volta il processo di identificazione di obiettivi e azioni specifiche.

GOVERNANCE - COMMITMENT - REPORTING E COMUNICAZIONE - COMPLIANCE



Ensuring a fair workplace

Ci impegniamo a promuovere il benessere delle nostre persone, garantendo l'equilibrio tra lavoro e vita privata. Nel tentativo di sostenere l'acquisizione e la fidelizzazione dei talenti, offriamo iniziative aziendali per la salute e il benessere dei nostri dipendenti, fondamentali per garantire la nostra crescita. La diversità e l'inclusione sono valorizzate e integrate in tutta la nostra organizzazione, al fine di consentire l'espressione del potenziale di ognuno. Garantiamo un lavoro equo e condizioni di lavoro favorevoli e in linea con gli standard di salute e sicurezza.

Increasing know-how

Ci impegniamo ad investire in formazione di alta qualità per le nostre persone, al fine di valorizzarne le competenze e i talenti, di potenziarne le prestazioni e favorire lo sviluppo della carriera. Crediamo nella crescita continua e nello sviluppo individuale, leve essenziali che ci

consentono di custodire, aggiornare e rafforzare costantemente *l'expertise* e le competenze tecniche del nostro personale, ingrediente fondamentale del successo della Società.

Engaging Partners

Ci impegniamo in una cura costante delle relazioni con i clienti, nel tentativo di garantirne la soddisfazione. Curiamo i rapporti con fornitori e partner, per mantenere elevata la qualità del servizio. Sosteniamo lo sviluppo delle comunità e dei territori in cui operiamo.

Contributing to a Green Future

Ci impegniamo a limitare le nostre emissioni GHG e a ridurre gli impatti ambientali impegnandoci nella loro misurazione. Impegniamo risorse per una corretta gestione dello smaltimento dei rifiuti e garantiamo una gestione responsabile dell'intero ciclo di vita degli apparati elettronici.

Il Piano di Sostenibilità rappresenta la visione strategica del nostro Gruppo su questo tema, e ha l'obiettivo di fornire una risposta, in maniera commisurata all'impatto delle nostre attività, ad alcune delle sfide globali di sostenibilità. Le politiche derivanti dal Piano sono volte a generare e distribuire risorse crescenti a favore di tutti gli stakeholder, e il cui impegno si estrinseca in primo luogo nella gestione sostenibile del proprio business.

Inoltre, contestualmente al percorso per migliorare le nostre performance ambientali, sociali e di governance, abbiamo l'obiettivo di iniziare a comunicare periodicamente i nostri progressi e i risultati raggiunti in questi ambiti.

1.2 L'analisi di materialità

Il primo passo per l'aggiornamento dei contenuti del Report è la realizzazione dell'analisi di materialità, che ci ha permesso di identificare gli impatti generati da Assist Digital all'interno delle proprie attività aziendali e lungo la catena del valore.

1.2.1 I nostri temi materiali

Assist Digital ha redatto il presente bilancio in conformità con i Sustainability Reporting Standards della GRI (Global Reporting Initiative), aggiornati al 2021.

Attraverso il processo di Analisi di Materialità, Assist Digital è stato in grado di identificare i temi di sostenibilità considerati rilevanti e, di conseguenza, da rendicontare, ossia i temi che costituiscono gli impatti più significativi dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani.

I temi materiali trattati sono stati esaminati attraverso un processo articolato che ha compreso: un'analisi del contesto in cui opera Assist Digital (analisi delle linee guida di sostenibilità pertinenti, dei documenti chiave, della legislazione e delle attività comparative); l'identificazione degli impatti attuali e potenziali, negativi e positivi sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi gli impatti sui diritti umani, riscontrati nelle attività e nelle relazioni commerciali dell'organizzazione; la valutazione della rilevanza degli impatti (basata sulla gravità per gli impatti effettivi, e sulla gravità e la probabilità per quelli potenziali); la definizione delle priorità in relazione agli impatti più significativi ai fini della rendicontazione; l'identificazione di temi materiali sulla base degli dagli impatti identificati.

La valutazione della rilevanza degli impatti è stata effettuata tenendo conto delle linee guida contenute all'interno degli Standard GRI, prendendo in considerazione gli impatti generati dall'organizzazione lungo l'intera catena del valore. Le valutazioni sono state svolte con cadenza annuale da un team dedicato e validate dal top management di Assist Digital, il quale ha la responsabilità di monitorare e gestire i principali impatti generati dallo svolgimento delle attività aziendali.

L'identificazione degli impatti negativi è anche alla base della definizione del Piano di Sostenibilità di Assist Digital, il quale è orientato alla mitigazione degli effetti negativi dell'attività aziendale in un'ottica di miglioramento della sostenibilità.

TemI materiali di Assist Digital

In tabella si riportano i temi materiali e le relative descrizioni.

Tema materiale	Descrizione	Impatto	GRI Standard
LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EFFICIENZA ENERGETICA	Ridurre i consumi energetici, promuovendo l'adozione di soluzioni efficienti e la diffusione della cultura del risparmio energetico, così da favorire la mitigazione degli impatti sul cambiamento climatico generati da Assist Digital durante lo svolgimento delle sue attività.	Impatto sul cambiamento climatico	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni
GESTIONE RESPONSABILE DEL CICLO DI VITA DEGLI APPARATI ELETTRONICI	Garantire una gestione responsabile dell'intero ciclo di vita degli apparati elettronici, valutando l'acquisto di apparati ricondizionati e assicurando una gestione responsabile della fase di fine vita.	Occupazione e inquinamento del suolo per lo smaltimento dei rifiuti non inviati a riciclo/ recupero/ riuso	GRI 306: Rifiuti
CONSUMI IDRICI	Garantire un consumo idrico efficiente, contribuendo a ridurre il fenomeno della deplezione ed esaurimento delle risorse	Water scarcity: consumo di acqua in aree soggette a water stress	GRI 303: Acqua e scarichi idrici
PROMOZIONE E CURA DEL BENESSERE DEI DIPENDENTI	Promuovere un ambiente di lavoro positivo, in grado di trattenere e fidelizzare il proprio personale attraverso la diffusione di una cultura aziendale che promuova e garantisca il benessere della persona.	Promozione del benessere dei dipendenti	GRI 401: Occupazione
PROMOZIONE DELL'INCLUSIONE E DELLE PARI OPPORTUNITÀ IN AZIENDA	Promuovere e garantire uguaglianza di genere e pari opportunità tra tutta la popolazione aziendale, non ammettendo comportamenti di carattere discriminatorio e garantendo un'organizzazione inclusiva.	Violazione dei diritti umani all'interno della forza lavoro	GRI 405: Diversità e pari opportunità

SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE DEI DIPENDENTI	Investire sulla formazione e la crescita professionale dei dipendenti al fine di valorizzarne competenze e talenti.	Sviluppo, retention e soddisfazione del capitale umano	GRI 404: Formazione e istruzione
TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA	Garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre per tutti i lavoratori riducendo al minimo gli infortuni attraverso attività di prevenzione e protezione.	Danni alla salute e sicurezza dei dipendenti; Danni alla salute umana a causa delle emissioni inquinanti generate direttamente e indirettamente	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro
IMPEGNO E GARANZIA DELLA DATA PROTECTION	Attenzione al trattamento della privacy e dei dati personali dei consumatori/ clienti.	Violazione della privacy dei clienti	GRI 418: Privacy dei clienti
PROMOZIONE DELL'ETICA ED INTEGRITÀ AZIENDALE	Garantire una condotta etica del business a 360° nel rispetto delle leggi, assicurando la continuità del business e adottando un modello di governance che permetta di contrastare ogni forma di corruzione, attiva e passiva e diffondere buone pratiche di comportamento tra i dipendenti.	Danni al sistema economico dovuti a comportamenti corruttivi	GRI 205: Anticorruzione
CREAZIONE DI VALORE PER LE COMUNITA' DEL TERRITORIO	Contribuire, sia in termini economici che di opportunità, alla crescita e allo sviluppo economico della comunità, generando occupazione e migliorando le condizioni economiche dei propri dipendenti.	Creazione di valore economico	GRI 201: Performance economiche
STRATEGIA FISCALE	Perseguire una strategia fiscale ispirata ai valori dell'onestà, della correttezza e della trasparenza.	Danni al sistema economico dovuti a una non corretta gestione fiscale	GRI 207: Imposte

1.3 I nostri portatori di interessi

Per il Gruppo, l'ascolto e il coinvolgimento diretto degli *stakeholder* sono di primaria importanza al fine di comprendere le diverse aspettative ed esigenze di ogni singolo attore, e di individuare ed analizzare i possibili impatti che le nostre attività di business possono avere su di essi.



Gli *stakeholder* sono definiti come soggetti o individui che possono ragionevolmente essere influenzati in modo significativo dalle attività, dai prodotti o dai servizi dell'organizzazione o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulla capacità dell'organizzazione di attuare le proprie strategie o raggiungere i propri obiettivi. Questo è il motivo per il quale nell'assunzione delle decisioni sui contenuti del report, abbiamo tenuto conto delle ragionevoli aspettative e interessi dei nostri *stakeholder*. Per fare ciò è stato necessario effettuare un processo di mappatura degli stessi, il quale ha permesso prima di identificarli e, successivamente, di prioritizzarli. Il confronto

tra i componenti del top management aziendale ha confermato, anche per il 2023, i portatori di interesse identificati gli scorsi anni, senza apportare modifiche nella lista presentata di seguito.

La tabella seguente mostra i principali canali di comunicazione attivi con le categorie di stakeholder più importanti per Assist Digital:

Stakeholder	Canali di comunicazione e coinvolgimento
Dipendenti	Programmi di condivisione interna, aggiornamenti su progetti ed iniziative
Clienti	Customer Engagement, incontri diretti e feedback
Finanziatori e banche	Meeting sui risultati finanziari, conferenze di settore, altri momenti di confronto
Fornitori e partner	Contatti diretti
Pubblica amministrazione	Contatti diretti
Sindacati e rappresentanti dei lavoratori	Dialogo e scambio documentale
Associazioni di categoria	Dialogo e scambio documentale
Media e opinione pubblica	Comunicati stampa, <i>media conference</i> , interviste
Altri operatori del settore	Tavoli tecnici, Rapporti commerciali
Organismi di regolamentazione	Scambio documentale e comunicazioni ufficiali
Comunità locali e organizzazioni no-profit	Volontariato aziendale e progetti con comunità locale

1.4 Il valore economico generato e distribuito

Nel 2023, il Gruppo Assist Digital ha generato più di 195 milioni di euro in valore economico complessivo.

Del valore economico generato, il valore economico distribuito tra i diversi portatori d'interesse, tra cui fornitori (costi operativi), dipendenti, fornitori di capitale, pubblica amministrazione, azionisti e comunità, rappresenta quasi il 95% del totale, come illustrato di seguito:

<i>(IN €000)</i>	%	<i>2023</i>
<i>Valore economico generato</i>	100%	195.922
<i>Valore economico distribuito</i>	95%	185.634
<i>Costi operativi</i>	27%	52.476
<i>Valore distribuito ai dipendenti</i>	62%	121.642
<i>Valore distribuito ai fornitori di capitale</i>	5%	9.563
<i>Valore distribuito alla P.A.</i>	1%	2.085
<i>Valore economico trattenuto</i>	5%	10.126

Come evidenziato nella tabella, la nostra azienda si impegna nell'equa distribuzione del valore economico generato al fine di condividere i nostri successi con i diversi attori coinvolti nel suo funzionamento. Questo si riflette, ad esempio, nel fatto che il 62% del valore distribuito è indirizzato ai dipendenti, che costituiscono l'asset principale del Gruppo. Per questo ci impegniamo a ricompensare le nostre persone in modo adeguato e a favorire un ambiente di lavoro positivo, coinvolgente e stimolante, volto anche a migliorare produttività e qualità del lavoro.

Oltre il 25% del valore distribuito è dedicato, invece, ai costi operativi che è indice della nostra attenzione a investire nella qualità dei prodotti e servizi offerti al fine di garantire una sostenibilità a lungo termine.

Infine, il valore economico trattenuto, 5,2% del valore totale generato, insieme all'assenza di utili distribuiti agli azionisti, riflette la nostra prospettiva a lungo termine, ovvero un impegno a reinvestire i nostri profitti nella crescita e nello sviluppo futuro.

Per quanto invece riguarda la politica di remunerazione dei dipendenti, viene seguito quanto indicato nel Contratto collettivo nazionale di riferimento e si eseguono valutazioni di mercato, a cui possono seguire contrattazioni individuali.

Remunerazione	UdM	2021	2022	2023
Rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale media di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona)	n.	8,66	12,58	11,20
Rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona)	n.		15,78	4,9

Nell'ultimo triennio 2021-2023 il rapporto tra la retribuzione della figura professionale con la retribuzione più alta dell'azienda e la retribuzione mediana dei dipendenti ha visto un lieve aumento; in particolare, nel 2023 il rapporto è risultato pari a 11,20. Si sottolinea che, nonostante il rapporto sia aumentato, la retribuzione mediana dei dipendenti ha visto una crescita nel corso del triennio, ed è prova di come Assist Digital si impegni nella corretta remunerazione delle proprie persone, valorizzando le competenze. L'aumento del rapporto è da attribuire principalmente all'andamento del numeratore, il quale risulta in linea con la crescita della Società.

2 Assist Digital: la nostra identità

2.1 La nostra storia

Assist Digital viene fondata originariamente a Milano nel 1996 come società di consulting e assume a partire dal 2003 l'identità di impresa di servizi specializzata nel settore della *Customer Experience (CX)*. Oggi il Gruppo Assist Digital è un partner pan-europeo di riferimento per marchi globali alla ricerca di servizi e capacità *end-to-end* nella gestione delle customer interactions lungo l'intero ciclo di vita Marketing, Sales e Post Sales. Ciò che rende differenziante il modello di business è il saper unire competenze umane, professionali e operative (consulting, design, data, software development e customer operation) di elevata qualità con servizi e soluzioni avanzate basate su intelligenza artificiale (incluso l'utilizzo di modelli di Generative AI) e competenze tecnologiche in ambito CRM e Customer Service.

Inizialmente centrato sulla consulenza di *Digital Design* e *Customer Relationship Management (CRM)* rafforzata nel 2006 dalla acquisizione di Exit consulting, una delle prime aziende italiane di User-centered design e User Research, il Gruppo Assist Digital è cresciuto integrando servizi di *Customer Management Services (CMS)*, ovvero servizi di *business process outsourcing* e *contact center*, per offrire una value proposition più ampia e integrata a supporto della gestione dei processi di customer experience di grandi brand internazionali.

Nel 2006 è seguita l'acquisizione di *Des Contact Solutions* una società italiana di customer care che ha consentito l'avvio dei servizi di customer operation.

A partire dal 2013 è stata avviata l'apertura di centri operativi multilingue all'estero partendo dalla Croazia a cui sono seguiti nuovi centri in Albania, in Tunisia. Nel 2023 sono previste ulteriori aperture nei Balcani, in Nord Africa e in alcune geografie rilevanti in Europa.

Al fine di integrare l'offerta di servizi digitali, il Gruppo ha sviluppato negli anni alcune soluzioni tecnologiche proprietarie in ambito service automation in particolare per l'automazione testuale e vocale a supporto delle customer operation e per l'automazione dei cosiddetti task cognitivi

(processi complessi abilitati da testi, immagini, video) in ambito customer service, back office, marketing e vendita all'interno di diverse settori.

In aggiunta, sono state realizzate delle acquisizioni per integrare competenze e asset nel settore digital tech. Tra queste una delle prime è avvenuta in Italia nel 2015 quando è stata acquisita la società *Beeweeb S.p.A.*, una software factory specializzata nel disegno e sviluppo di soluzioni mobile e web su scala internazionale.

A partire dal 2019 è seguito un processo di M&A in Europa che ha contribuito all'avvio del processo di internazionalizzazione di Assist Digital in Francia, Germania, Regno Unito.

Nel corso dell'esercizio 2023 sono state costituite due società interamente controllate da Assist Digital: Assist Digital Sarlau e Assist Digital Belgique Srl rispettivamente di diritto marocchino e belga per lo svolgimento di servizi end-to-end di Customer Experience e Customer Relationship Management come altre storiche società del Gruppo già presenti con i propri uffici in diversi paesi europei e non solo.

In data 31 gennaio 2023 si è conclusa l'operazione di acquisto da parte della società Assist Digital S.p.A. dell'intera partecipazione detenuta da FCA Italy S.p.A. in CSC Digital S.r.l., a fronte dell'acquisto della restante quota rappresentativa del 49% del capitale sociale della stessa, a seguito dell'esercizio da parte di FCA Italy dell'opzione di vendita prevista negli accordi stipulati all'atto dell'acquisto dell'iniziale quota del 51%.

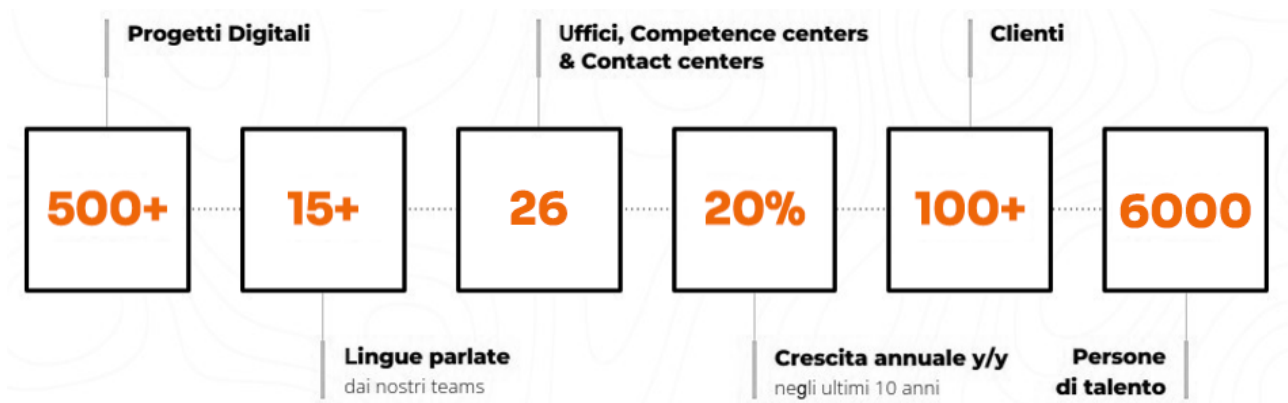
Gruppo Assist Digital & Ardian

A completamento di un processo iniziato nell'ultimo trimestre del 2022, il 23 gennaio 2023 è stato concluso un accordo per il passaggio del Gruppo Assist Digital dal fondo Progressio ad Ardian. Nello specifico, il fondo di private equity francese ha acquisito una quota di maggioranza di circa il 62% con l'obiettivo di accelerare la strategia di espansione nel panorama internazionale. Il nuovo azionista di riferimento, Ardian, attribuisce grande rilevanza al tema della sostenibilità. Il fondo ha infatti adottato un programma di *ESG engagement* che mira a sostenere le società in portafoglio nella loro transizione verso modelli operativi/piani aziendali più sostenibili, fornendo regolarmente analisi e risorse esterne di esperti.

A tal fine, sono stati concordati degli obiettivi in termini di parità di genere, *Diversity & Inclusion* e riduzione delle emissioni ad integrazione del Piano di Sostenibilità del Gruppo Assist Digital.

2.2 Assist Digital oggi

Il Gruppo Assist Digital è presente in 12 paesi, tra cui Francia, Germania, Italia e Regno Unito, con 26 tra uffici, centri di competenza e centri di contatto e oltre 6000 collaboratori, che permettono di estendere i servizi all'intero bacino europeo della sua Clientela.



Overview del Gruppo (2023)

Serviamo oltre 100 clienti leader di mercato nei seguenti settori: Telco, Utilities, Automotive & Mobility, Media, Finance & Banking, Retail, E-commerce, Travelling, Industrial/Manufacturing, Pharma.

Attualmente operiamo nelle seguenti linee di servizi:

- CRM Advisory & Digital Operation
- Experience Design & Customer Insight
- Technology & Advanced AI Solutions
- Customer Management Services
- Change Management & Digital Adoption

2.2.1 La nostra struttura societaria

A completamento di un processo iniziato nell'ultimo trimestre del 2022, in data 30 marzo 2023, Ardian, una delle principali società di private equity al mondo, ha rilevato una quota di maggioranza di circa il 62% in Assist Digital S.p.A. ("Operazione Freedom").

L'acquisizione della quota di maggioranza da parte di Ardian è avvenuta per il tramite della Freedom BidCo S.p.A., veicolo costituito in data 15 febbraio 2023 dal socio unico Freedom MidCo S.p.A. e destinato primariamente all'acquisizione di Assist Digital, mediante un'operazione di c.d. "Leveraged Buy-Out".

Infine, in data 12 ottobre 2023 le rispettive Assemblee dei Soci di Freedom BidCo S.p.A. e Assist Digital S.p.A. hanno deliberato la fusione per incorporazione della Freedom BidCo S.p.A. in Assist Digital S.p.A. (c.d. fusione inversa). La suddetta fusione, passaggio conclusivo del percorso strategico ed imprenditoriale avviato con l'acquisto dell'intero capitale sociale di Assist Digital Sp.A., ha avuto efficacia legale a far data dal 31 dicembre 2023, con retrodatazione degli effetti contabili e fiscali alla data di costituzione della Freedom BidCo S.p.A.

2.2.2 Il nostro modello di Governance

Il sistema di governance di Assist Digital S.p.A. è articolato secondo il modello tradizionale e prevede un organo di amministrazione (Consiglio di Amministrazione) e uno di controllo (Collegio Sindacale).

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il fulcro della struttura societaria è il Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea dei Soci, che è investito di ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società, senza eccezioni di sorta.

Al 31.12.2023 il Consiglio di Amministrazione di Assist Digital S.p.A. era così composto:

Struttura 2023 del Consiglio di Amministrazione di Assist Digital

Componente	Carica
Enrico Donati	Presidente
Marco Molteni	Vicepresidente
Francesca Gabrielli	Amministratore Delegato
Giacomo Brettoni	Consigliere
Elisabetta Bozzoni Pantaleoni	Consigliere
Vito Rocca	Consigliere
Manlio Costantini	Consigliere Delegato

Dei 7 membri del CdA al 31 dicembre 2023, 4 di questi erano non esecutivi, mentre i restanti 3 erano dotati di deleghe in quanto ricoprivano un ruolo esecutivo-gestionale.

COLLEGIO SINDACALE

La struttura societaria è stata inoltre caratterizzata dalla presenza di un **Collegio Sindacale**, chiamato a vigilare, ai sensi del Codice civile, sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento. Al 31.12.2023 il Collegio Sindacale di Assist Digital S.p.A. era composto da 5 persone, di cui tre membri effettivi e due supplementi.

Struttura del Collegio Sindacale di Assist Digital

Componente	Carica
Paolo Monte	Presidente
Luca Alberto Pangrazzi	Sindaco effettivo
Mara Vanzetta	Sindaco effettivo
Daniela Celsa Kalamian	Sindaco supplente
Roberto Pecoraro	Sindaco supplente

IL CODICE ETICO E I NOSTRI VALORI FONDAMENTALI

Con l'obiettivo di ottemperare alle disposizioni del D.Lgs.231/2001 ("Modello 231"), garantire un comportamento eticamente condiviso e perseguire il rispetto dei principi di legittimità, correttezza e trasparenza nello svolgimento dell'attività aziendale, ci siamo dotati di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**. Abbiamo inoltre adottato un Codice Etico, per comunicare in modo trasparente i valori etico-sociali a cui ci ispiriamo, per definire i principi fondamentali, le regole comportamentali e le responsabilità all'interno di Assist Digital S.p.A.

La Società si è dotata di un **Organismo di Vigilanza**, il quale ha compito di raccogliere le segnalazioni relative a possibili ipotesi di commissione di reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 e a condotte non in linea con il Modello e con le procedure aziendali adottate. L'Organismo valuta le segnalazioni ricevute e adotta i provvedimenti conseguenti, dopo aver ascoltato, se ritenuto opportuno, l'autore della segnalazione ed il responsabile della presunta violazione.

I principi fondamentali su cui si basa la nostra attività mettono al centro la valorizzazione e il rispetto della persona, la tutela del territorio in cui operiamo e la correttezza e trasparenza del nostro operato. I valori fondamentali su cui si basa l'attività della nostra azienda sono:

- Ripudio di ogni discriminazione
- Centralità, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane ed equità dell'autorità
- Radicamento territoriale
- Trasparenza ed etica degli affari
- Qualità
- Promozione della diversità
- Legalità e contrasto del terrorismo e della criminalità

L'integrità come valore fondante

Se da un lato ci sforziamo per garantire il miglior ambiente e le migliori condizioni di lavoro possibili, dall'altro chiediamo alle nostre persone di sposare i nostri valori fondanti e di mostrare la giusta integrità nello svolgimento delle attività lavorative. In questo senso, nell'ambito della comunicazione interna poniamo l'enfasi sulla crucialità di una corretta gestione delle prassi legate alla neutralizzazione di fenomeni di corruzione all'interno dell'azienda.

A questo proposito, va segnalato che nell'ultimo triennio all'interno della nostra realtà non si è verificato alcun fenomeno di corruzione.

Allo stesso tempo, una testimonianza della nostra integrità e dell'attenzione che poniamo nello svolgimento di tutte le nostre attività può essere data anche dal fatto che non abbiamo rilevato alcuna non conformità con leggi e normative vigenti.

2.3 La nostra idea di *customer experience*

2.3.1 La nostra passione per l'innovazione

Noi del Gruppo Assist Digital lavoriamo ogni giorno per migliorare la *customer experience* e le *business performance* dei nostri clienti, grazie ad una vasta gamma di servizi digitali, suddivisi in quattro macrocategorie:

- CRM Advisory & Digital Operation
- Experience Design & Customer Insight
- Technology & Advanced AI Solutions
- Customer Management Services
- Change Management & Digital Adoption

Di seguito si riporta una descrizione delle principali categorie di servizi.

I nostri principali servizi

CRM Advisory & Digital Operation	CEX Consulting
	Business Process & Organization
	Data Analytics & BI
	Marketing Automation
Experience Design & Customer Insight	Business & Service Design
	UX/UI Design
	User Research
	Conversational Design
Technology & AI Solutions	Digital Communication, Content & Social Media
	Self Care web & mobile app
	CRM Platforms
	CC & Omnichannel Solutions
	System Integration
Change Management & Digital Adoption	RPA & Advanced AI Solutions (based on Generative AI)
	Change Management & Digital Adoption
	Specialized Coaching
Customer Management Services	CX Training
	Multilingual and Multichannel Customer care
	Back Office
	Lead Generation and Sales
	Automated & Hybrid Services

CRM ADVISORY & DIGITAL OPERATION

Tramite i nostri servizi di Advisory, accompagniamo i clienti in programmi di trasformazione digitale combinando esperti di Customer Experience, di CRM e di Industry. Aiutiamo i nostri clienti nel disegno di processi di business e modelli organizzativi affiancandoli nella introduzione di nuove tecnologie digitali e nella formazione di competenze e mindset adeguati.

Alle attività di consulting e progettazione si affiancano servizi di **Marketing Automation** e **Data Analytics & Management** grazie ai quali aiutiamo grandi aziende con scala internazionale ad

elaborare strategie di contatto e a disegnare campagne marketing in grado di raggiungere il target corretto con il messaggio più opportuno nel momento giusto. Sfruttiamo l'analisi dei dati per misurare le prestazioni e identificare le aree di miglioramento del *CRM*. La nostra *Martech Factory*, è in grado di utilizzare piattaforme enterprise tra cui Oracle, Salesforce, Adobe e offre servizi di digital marketing operation multilingue e multicanale su scala globale.

EXPERIENCE DESIGN & CUSTOMER INSIGHT

Grazie al nostro approccio *User centered* progettiamo e testiamo esperienze di consumo, servizi e prodotti che fanno la differenza. Di seguito riportiamo una descrizione dei nostri principali servizi.

Customer Insight: grazie al nostro *User Lab* e alla partnership con la UX Alliance, network globale di user research, siamo in grado di condurre ricerche qualitative e quantitative su campioni di utenti di servizi, indagando il comportamento, riscontrando eventuali criticità e monitorando i dati di utilizzo. Integriamo alle attività di user research attività di analisi esperte, benchmark e analisi dei dati provenienti dai canali digitali e fisici allo scopo di indirizzare le attività di design.

Business & Service Design, UX/UI Design, Conversational Design: siamo pionieri della *User Experience*. Le nostre metodologie di progettazione ispirate al *Design Thinking* hanno un unico obiettivo: costruire esperienze di successo e soluzioni digitali per gli utilizzatori finali e per le aziende che le realizzano. Integriamo competenze multidisciplinari e metodologie allo stato dell'arte (es. agile, designops, researchops).

Digital Communication, Content e Social Media: aiutiamo le aziende a creare relazioni uniche e memorabili con i propri clienti. Partendo da un'analisi del contesto competitivo e dal posizionamento del brand, identifichiamo le diverse possibilità di comunicazione visiva e le tecniche di *storytelling* più incisive per fornire contenuti rilevanti ad ogni *touchpoint* dell'ecosistema digitale.

TECHNOLOGY & AI SOLUTIONS

Attraverso le nostre software factory e i centri tecnologici di eccellenza progettiamo, sviluppiamo e gestiamo soluzioni digitali e infrastrutture IT, utilizzando un'ampia gamma di linguaggi di sviluppo, *framework* e piattaforme. In particolare, di seguito riportiamo una descrizione delle principali categorie di servizi:

Self care Web e Mobile app: progettiamo e sviluppiamo soluzioni web e mobile dal 2004. Abbiamo fornito applicazioni *carrier grade* per una vasta gamma di settori tra cui Telco, Banking, Utilities, Retail e Gaming in più di 10 paesi. Aiutiamo i nostri clienti a riprogettare le loro applicazioni e le loro piattaforme per il mondo Cloud e 5G, adottando strutture a microservizi e architetture *Native Cloud* che assicurino flessibilità e scalabilità. Il nostro stack tecnologico¹ comprende le più diffuse soluzioni *open source* e un'ampia gamma di piattaforme proprietarie.

CRM Platforms: abbiamo competenze certificate nella gestione delle principali piattaforme di CRM (es. Oracle, Sales Force, Adobe) e Customer Feedback (Qualtrics, Medallia).

Contact Center e Omnichannel Solutions: i nostri team consulenziali e di sviluppo sono in grado di realizzare infrastrutture tecnologie per contact center e soluzioni omnicanali.

RPA e AI Solutions: abbiamo avviato nel 2010 le nostre prime attività di disegno, implementazione e gestione di soluzioni AI based in ambito CX (per il customer service, back office, marketing e vendite). Siamo in grado di automatizzare servizi vocali (conversational IVR, vocal bot), di realizzare chatbot conversazionali (per migliorare la customer interaction verso i clienti finali) o sistemi di data augmentation e knowledge management per agenti di contact center, reti e personale interno alle aziende. Tali sistemi sono basati sulle più recenti evoluzioni tecnologiche in ambito generative AI. Siamo in grado di realizzare progetti orientati alla efficienza operativa facendo leva sia su soluzioni di RPA proprietarie che di mercato.

¹ Insieme di software e applicazioni che, legati l'uno all'altro, portano alla creazione di progetti informatici e tecnologici.

CHANGE MANAGEMENT & DIGITAL ADOPTION

Consentiamo alle persone e alle organizzazioni di acquisire le giuste competenze per abbracciare la trasformazione digitale. Supportiamo i nostri clienti nel facilitare i cambiamenti che il nuovo ecosistema tecnologico richiede nel loro mercato, favorendo l'integrazione di nuovi modelli organizzativi di business e l'adozione di tecnologie innovative all'interno dei loro processi di lavoro. Forniamo modelli di formazione e coaching personalizzati per garantire il trasferimento più efficace delle competenze richieste. Infine, verifichiamo l'efficacia del cambiamento intrapreso attraverso un costante monitoraggio delle performance dei KPI concordati.

CUSTOMER MANAGEMENT SERVICES

Grazie ad oltre 5.000 collaboratori nei nostri centri operativi presenti in vari paesi offriamo servizi di customer care multilingue e multicanale con un mix di modelli inshore e nearshore, personale altamente qualificato, modelli di lavoro ibrido che combinano attività realizzate in remoto con attività in presenza dedicate alla formazione, coaching, learning on the job.

Abbiamo inoltre centri specializzati sulla vendita multicanale di servizi B2C e B2B su customer base (customer value management), attività di lead generation multicanale e integrata con servizi digitali e data driven.

Siamo in grado di gestire attività di back office e social media management.

Le attività operative sono costantemente analizzate ed integrate in logica di efficienza e innovazione con soluzioni di RPA e di service automation a supporto degli operatori e dello staff.

2.3.2 L'attenzione per i nostri clienti

Noi del Gruppo Assist Digital perseguiamo l'eccellenza e l'innovazione ricercando costantemente elevati standard qualitativi dei servizi erogati ai clienti e garantendo affidabilità e flessibilità al fine di soddisfare proattivamente le loro diverse esigenze.

Siamo costantemente impegnati ad acquisire e fidelizzare i nostri clienti, con i quali costruiamo relazioni di lungo periodo. A tale scopo, provendiamo a raccogliere costantemente i loro feedback, in particolare modo al termine dei progetti. Al momento vengono raccolti feedback qualitativi a livello di top management, siamo tuttavia impegnati nella definizione di un processo di *survey* più strutturato, già sperimentato attraverso un progetto pilota.

CUSTOMER PRIVACY

La privacy e la sicurezza dei dati risultano essere due tematiche di primaria importanza per Assist Digital; per questa ragione, oltre alla certificazione ISO 9001 per il sistema qualità, abbiamo sviluppato un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato in conformità alla norma ISO 27001. Al momento, la certificazione è stata ottenuta per lo sviluppo di applicazioni cloud AWS sui servizi CRM per un unico sito, ma è già in corso l'iter per ampliare il perimetro ad ulteriori due unità. Tale certificazione è uno standard di livello europeo che certifica la capacità di un'azienda di stabilire, attuare, mantenere e migliorare in modo continuo il sistema di gestione di sicurezza delle informazioni, compresi i requisiti per valutare e trattare i rischi.

In Assist Digital, ricorriamo a fornitori e terze parti per l'*outsourcing* di servizi anche essenziali per il business aziendale. Data quindi la potenziale criticità dei fornitori, una loro corretta gestione rappresenta una fonte di primaria importanza per la nostra azienda e, di conseguenza, per i nostri clienti. È dunque necessario assicurare che le terze parti legate da rapporti contrattuali adottino misure e prassi di sicurezza ritenute da noi idonee al fine di integrarsi nel Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS) e non esporre l'azienda a rischi inerenti alla riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni. Per questa ragione abbiamo definito una policy sulla Sicurezza delle Informazioni nei Rapporti con le terze parti.

Nel 2023, Assist Digital ha compiuto passi significativi nel rafforzare la sua postura di sicurezza, consolidando il framework sviluppato nell'anno precedente.

Il team centralizzato di Security Crisis, direttamente connesso ai team di Infrastruttura, Security & Compliance e Legal & Privacy permette di avere un controllo granulare e globale sull'intero gruppo.

Durante l'anno la società ha ampliato ulteriormente il raggio d'azione, con un'attenzione particolare a tre aree chiave:

1. **Formazione estesa:** La consapevolezza dei dipendenti in materia di sicurezza informatica è fondamentale. Per questo motivo, nel 2023 abbiamo esteso il nostro programma di formazione, coinvolgendo un numero ancora maggiore di dipendenti e personalizzando i contenuti in base alle loro specifiche esigenze.
2. **Controlli a 360°:** Abbiamo effettuato controlli approfonditi su tutte le sedi native di Assist Digital (18), verificando l'aderenza alle policy e alle procedure di sicurezza stabilite. Questo ci ha permesso di identificare eventuali aree di miglioramento e di implementare le necessarie azioni correttive.
3. **Pianificazione strategica per il 2024:** In collaborazione con la direzione, abbiamo elaborato un remediation plan che delinea le azioni da intraprendere nel 2024 per rafforzare ulteriormente la nostra postura di sicurezza. Il piano si basa sui risultati dei controlli effettuati e mira a colmare le lacune identificate.

Oltre a queste iniziative specifiche, nel 2023 abbiamo anche:

- Istituito un processo di investigation per gestire in modo efficiente gli incidenti di sicurezza informatica.
- Consolidato le interazioni con il team legale per garantire una risposta tempestiva e adeguata alle richieste legali e normative dei nostri clienti.

Attraverso un impegno costante e un approccio proattivo, proteggiamo i nostri dati e i dati dei nostri clienti, i nostri sistemi e la nostra reputazione, garantendo un ambiente digitale sicuro e affidabile per i nostri dipendenti, i nostri clienti e i nostri partner.

LA NOSTRA CATENA DI FORNITURA

Correttezza, professionalità e collaborazione costituiscono i principi base a cui ci ispiriamo per stabilire un rapporto con i nostri fornitori. Nella tabella riportata di seguito, si riportano le principali categorie di fornitori di cui ci serviamo:

Fornitori a supporto delle facilities	Affitto di immobili, logistica e facilities
Fornitori di servizi di telecomunicazione	Connessione dati e traffico telefonico
Fornitori di equipaggiamenti elettronici	Computer e telefoni (fornitori istituzionali ma anche attraverso e-commerce)
Fornitori di consulenze	Servizi legali, notarili, di compliance (sicurezza, GDPR) e consulenze tecniche di vario genere (sviluppo software, selezione del personale)
Fornitori di manodopera	Agenzie interinali (rappresentano l'area di spesa più elevata, con un volume pari a oltre il 30% dei costi)

3 Le persone: il nostro DNA

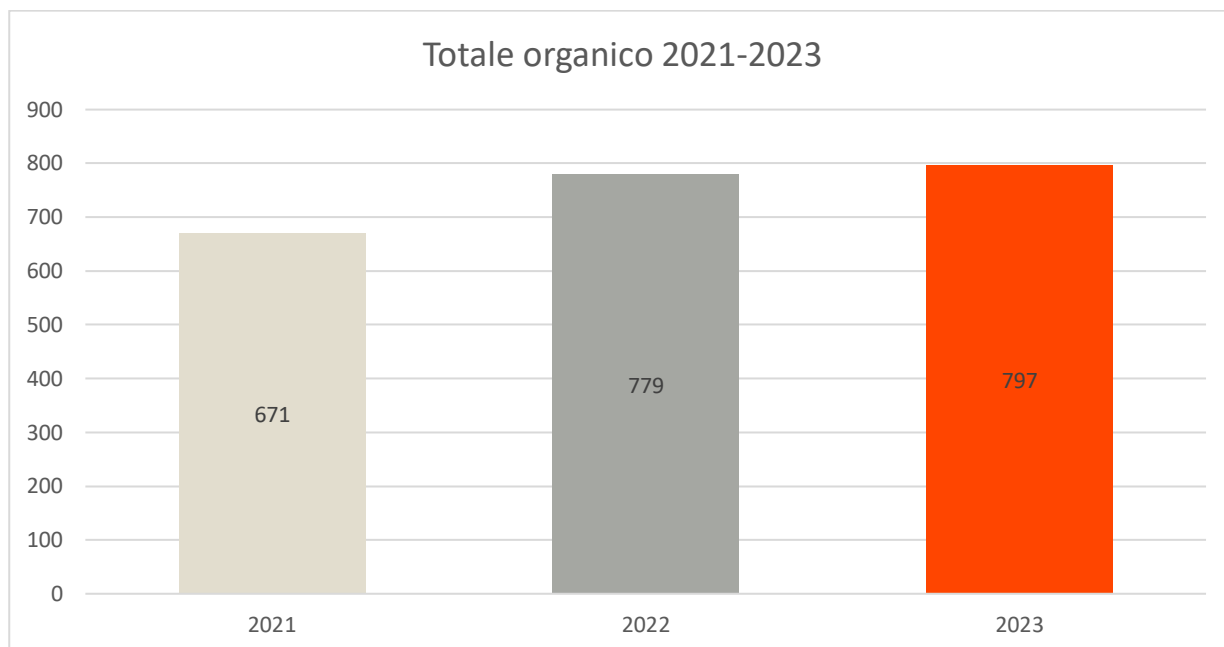
HIGHLIGHTS 2023:

- Dipendenti in Italia: 797
- Tasso di infortuni pari a: 1,69%
- Dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato: 99,4%
- Dipendenti donne: 50,4%

Considerando la velocità dell'innovazione all'interno del settore in cui opera il nostro Gruppo, le competenze, le conoscenze e le esperienze delle nostre persone rappresentano elementi fondamentali per garantire un servizio con elevati standard qualitativi, in grado di fare la differenza per il successo sul mercato.

Di conseguenza, per una realtà come la nostra il processo di selezione e gestione delle risorse è essenziale per il raggiungimento dei nostri obiettivi e per la creazione e il mantenimento di un ambiente di lavoro stimolante. Per noi è importante che tutti i dipendenti, in qualsiasi parte del mondo, trovino le migliori condizioni per sviluppare i propri talenti e mettere in risalto le proprie qualità, contribuendo in questo modo sia a un aumento della soddisfazione personale che alla crescita aziendale. L'attenzione nei confronti delle nostre persone si riflette anche nella tipologia contrattuale maggiormente adottata in tutte le sedi del Gruppo Assist Digital, ovvero il rapporto a tempo indeterminato, che punta a costruire una relazione stabile e duratura coi nostri dipendenti, fondata sul miglioramento delle competenze e sulla crescita professionale.

Per quanto riguarda Assist Digital, al 31 dicembre 2023 l'organico aziendale è rappresentato da 797 dipendenti, di cui il 99,4% a tempo indeterminato. In generale, si conferma l'andamento positivo degli scorsi anni con il personale che nel 2023 risulta cresciuto del 2,3% rispetto all'anno precedente.



Lavoratori a tempo determinato e indeterminato						
	2021		2022		2023	
	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Tempo determinato
Uomini	337	1	379	2	393	2
Donne	332	1	398	0	399	3
Totale	669	2	777	2	792	5

Un altro aspetto a cui teniamo in modo particolare è dare la possibilità a tutte le nostre persone a livello globale di raggiungere il miglior equilibrio possibile tra vita privata e lavorativa. Infatti, per far sì che i nostri dipendenti possano far conciliare al meglio le esigenze personali con gli impegni lavorativi, viene data loro la possibilità di usufruire della forma contrattuale del *part time*.

Nel corso del 2023, il 26,7% dei dipendenti di Assist Digital è soggetto a questa tipologia di contratto.

Lavoratori Full time e Part Time						
	2021		2022		2023	
	Full time	Part time	Full time	Part time	Full time	Part time
Uomini	295	43	322	59	339	56
Donne	199	134	228	170	246	156
Totale	494	177	550	229	585	212

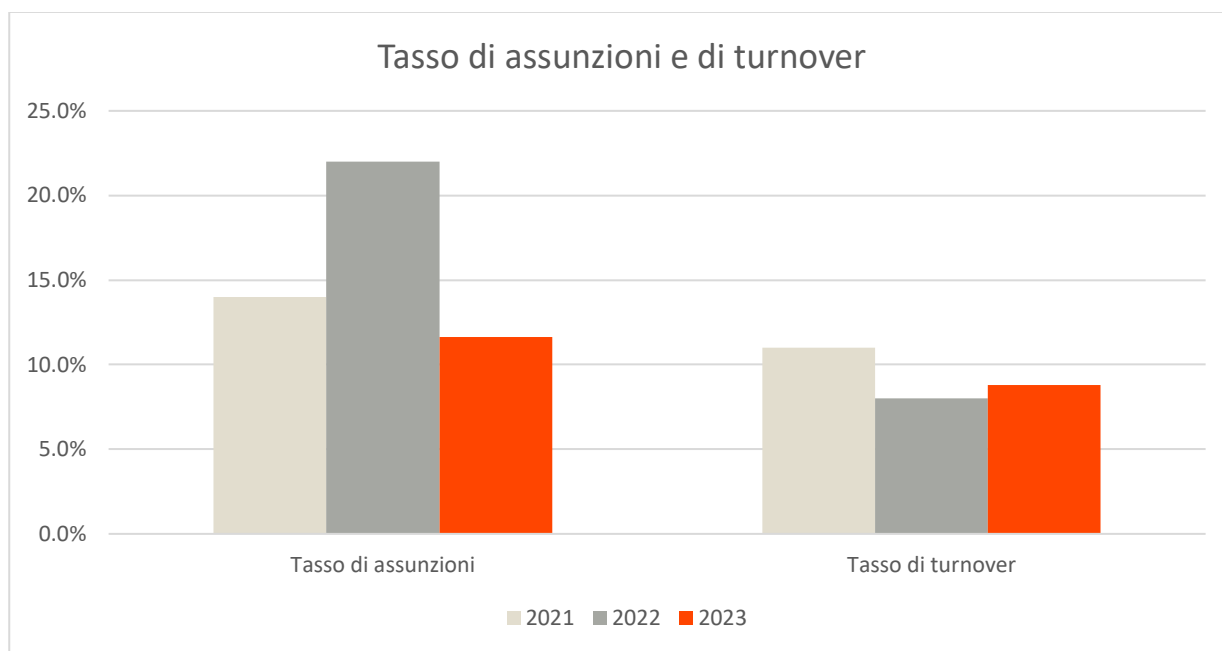
Data la natura del business in cui opera Assist Digital, oltre ai lavoratori dipendenti, per svolgere le proprie l'organizzazione fa affidamento in determinati periodi o su determinati progetti anche su lavoratori non dipendenti, come tirocinanti, lavoratori interinali e lavoratori autonomi muniti di Partita Iva, le cui mansioni sono direttamente controllate da Assist Digital.

Nel quadriennio 2020-2023 si è registrato un incremento del numero di lavoratori non dipendenti. In particolare, sono passati da 1.425 lavoratori medi nel 2020, a 1.969 lavoratori medi nel 2023. La presenza di un numero di lavoratori con diverse forme atipiche più alto rispetto a quello dei lavoratori dipendenti è da collegare al tipo di operatività stagionale e per progetto di Assist

Digital. L'aumento del numero di questi lavoratori è da leggere in coerenza con la crescita dell'operatività della Società e risulta, ad ogni modo, inferiore rispetto all'aumento del numero di lavoratori dipendenti registrato nello stesso quadriennio

Nel 2023 sono 93 i nuovi talenti che sono entrati a far parte del team di Assist Digital, dato in diminuzione rispetto all'anno precedente (169 dipendenti).

Inoltre, l'impegno che il nostro Gruppo pone sul benessere e la *retention* del personale in qualsiasi parte del mondo si evince anche dal basso tasso di turnover. Infatti, in Assist Digital il tasso di turnover si attesta al solo 9%.



Il nostro settore di riferimento è dinamico ed innovativo, per questo per noi del Gruppo Assist Digital è importante che la nostra realtà aziendale sia altrettanto dinamica. Questo si riflette nelle nuove assunzioni a livello globale.

In Assist Digital, circa il 47% delle nuove assunzioni ha riguardato, nel 2023, persone con età inferiore ai 30 anni.

Assunzioni e Turnover per fasce d'età												
	2021				2022				2023			
	Nuove assunzioni		Turnover		Nuove assunzioni		Turnover		Nuove assunzioni		Turnover	
Fascia d'età	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)
<30 anni	25	43%	12	21%	42	59%	9	13%	41	47%	15	17%
Tra 30 e 50 anni	61	11%	59	10%	121	19%	50	8%	48	7%	53	8%
>50 anni	5	12%	4	10%	6	11%	2	4%	4	6%	2	3%

Nota: I dati riportati in tabella relativi alle percentuali di nuove assunzioni e turnover di Assist Digital per la fascia di età < 30 anni per il 2021 sono stati riesposti a seguito di un affinamento della metodologia. I dati riportati per il 2021 erano rispettivamente pari a 42% e 20%.

Assunzioni e Turnover per genere												
	2021				2022				2023			
	Nuove assunzioni		Turnover		Nuove assunzioni		Turnover		Nuove assunzioni		Turnover	
Genere	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)
Uomini	63	19%	37	11%	84	22%	41	11%	55	14%	38	10%
Donne	28	8%	38	11%	85	21%	20	5%	38	10%	32	8%
Totale	91	14%	75	11%	169	22%	61	8%	93	12%	70	9%

Gruppo Assist Digital

Dipendenti del Gruppo: 5.955

Dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato: 3.986

Percentuale dipendenti assunti a tempo indeterminato: 67%

Valore del Full Time Equivalent (FTE) del Gruppo: 4.817

Overview del Gruppo (2023)

3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro

Ogni anno investiamo per garantire la tutela della salute e la sicurezza di tutti i nostri collaboratori dislocati nelle varie sedi aziendali in Italia e all'estero. Garantire un ambiente di lavoro salubre e sicuro rappresenta per tutto il Gruppo Assist Digital un elemento di fondamentale importanza, che va oltre il rispetto normativa vigente (D. Lgs. 81/2008).

Come Gruppo ci impegniamo globalmente e costantemente nella formazione e nella sensibilizzazione delle nostre persone sul tema della sicurezza. In tale ottica, nel corso del 2023, sono state molteplici le iniziative intraprese da Assist Digital per le nostre persone.

Nel contesto del D. Lgs. 231/01, l'attività inerente alla materia (D. Lgs. 81/08 ss.mm.ii.) è formalmente regolamentata attraverso l'applicazione di un **Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro** (SGSSL), elaborato seguendo le linee guida UNI-Inail (ex art. 30 del D. Lgs. 81-08), con la seguente documentazione di riferimento:

- Manuale di Gestione, ovvero il “primo documento” che regola l’attività, definendo la politica aziendale per la sicurezza, i principi del SGSSL, lo scopo e gli obiettivi di Sistema, l’organizzazione aziendale e i diversi compiti
- Organigramma funzionale in materia di salute e sicurezza, con formalizzazione delle diverse deleghe ed incarichi in materia (Responsabile SGSSL, Referente SGSSL, Delegati per la Sicurezza – Delegati di Sede e Delegato Area Tecnica);
- Procedure/istruzioni operative e modulistica utili alle funzioni incaricate per il monitoraggio e controllo dei diversi adempimenti.

Primo obiettivo del sistema è quello di definire e consolidare progressivamente una metodologia di gestione snella e funzionale ad un’efficace applicazione della norma, finalizzata al miglioramento continuo.

Nel corso del 2023 l’Organigramma funzionale è stato ampliato con Preposti per la Sicurezza, individuati nelle funzioni di Addetti ai S.G. e formalmente incaricati dal Delegato con relativo atto di nomina.

Si è provveduto inoltre ad introdurre nella modulistica il Mod. 05.1, che riporta l’Organigramma per la sicurezza di sede, l’elenco del personale addetto e le informazioni per la gestione delle emergenze (riferimenti telefonici interni ed esterni, punto di raccolta) e che è previsto sia affisso in bacheca nelle relative sedi quale informativa ai lavoratori (ad adempiere all’art. 36 del D. Lgs. 81/08)

Le attività pianificate ed effettuate dal RSGSSL in applicazione del Sistema sono di seguito riassunte:

- Effettuata formazione del personale incaricato nel ruolo specifico di Preposto per la sicurezza, ex art. 37 del D. Lgs. 81/08 ss.mm.ii. e sui contenuti, procedure e modulistica del SGSSL;
- Definito programma di audit utile a verificare gli adempimenti normativi di competenza delle diverse funzioni incaricate e l’efficacia del sistema, con interventi effettuati in due sessioni, nei mesi di aprile-maggio e di ottobre 2023.

- Riesame finale, di sintesi sull'esito degli audit e l'efficacia del sistema, per individuare i possibili interventi di miglioramento e le eventuali ulteriori azioni opportune/necessarie (allegato).

I principali obiettivi di monitoraggio e controllo nell'applicazione del SGSSL sono da riferire a:

- Documento di Valutazione dei Rischi (DVR): la valutazione dei rischi consiste in distinti volumi relativi alle singole sedi che risultano essere sostanzialmente rispondenti ai luoghi di lavoro ed all'attività lavorativa. Nel corso del 2023 i DVR sono stati aggiornati per tutte le sedi, per modifiche ed integrazioni normative ed anche per un'organizzazione aziendale che ha previsto abitualmente attività in smart working
- Valutazione del rischio biologico - è stata integrata con volumi relativi a:
 - rischio legionella: il documento evidenzia un contesto di rischio basso, di carattere residuale/controllato attraverso una corretta manutenzione ordinaria degli impianti (secondo normativa).
 - rischio Covid-19 - il documento relativo al rischio di infezione da SARS-CoV-2 è stato elaborato seguendo le linee guida dell'Inail, completato con distinto protocollo aziendale, a sintesi delle misure di cautela predisposte dall'azienda (in sintesi: Smart Working, regolamentazione degli accessi, distanziamento del personale in postazione, ventilazione degli ambienti, pulizia quotidiana degli ambienti, con sanificazioni delle superfici, attrezzature e pulsantiere, sanificazione periodica degli ambienti, fornitura di mascherine di protezione e guanti monouso, resa disponibilità di gel sanificante per la disinfezione delle mani, definizione delle procedure di gestione delle eventuali emergenze riferibili a casi covid, informazione al personale, gestione dei casi sospetti/positivi, coordinamento per la sicurezza con i fornitori, briefing coinvolgendo i Rappresentanti del Lavoratori per la Sicurezza.
 - Rischio Stress lavoro-correlato: la valutazione, elaborata seguendo la metodologia dell'Inail e con esito di rischio basso, è soggetta a riesame con periodicità biennale (con particolare riferimento ai gruppi omogenei individuati e al monitoraggio degli indicatori eventi sentinella - ultimo documento relativo al periodo 2019-2020). Nel corso del 2023 è stata pianificata una nuova valutazione, formalizzando relativo documento di

pianificazione in rispondenza alla metodologia Inail 2017, e sono stati acquisiti i dati utili (con particolare riferimento agli indicatori eventi sentinella”.

- DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze): nel sistema di gestione è stato introdotto un modello di documento unico, utilizzabile per tutte le sedi e utile ad assolvere a tutti gli adempimenti di cui all'art. 26 del D. Lgs. 81/08. L'attività di monitoraggio dei diversi fornitori e di formalizzazione del DUVRI è stata delegata al Responsabile dell'area SG.
- Riunioni periodiche (ex art. 35 del D. Lgs. 81/08): previste per tutte le sedi di lavoro, con redazione di relativo verbale. Per tutte le sedi le riunioni periodiche sono state programmate ed effettuate nel mese di dicembre, salvo che per la sede di Napoli (già effettuata a marzo 2023).
- Monitoraggio/verifica della completezza delle squadre di emergenza ed eventuale loro integrazione con nuovi addetti designati nelle funzioni previste (a garanzia di presidio - TL, coordinatori, presidio tecnico, personale di staff). L'attività di monitoraggio e di formale designazione è delegata ai Responsabili HR, con integrazione delle squadre con nuove nomine e attività di formazione in materia di gestione delle emergenze.

Documentazione Tecnica

La documentazione tecnica atta a testimoniare la conformità delle strutture e degli impianti e la loro manutenzione ordinaria e periodica utile a garantire l'efficienza e il mantenimento delle condizioni di sicurezza, è sostanzialmente completa.

La documentazione è stata oggetto di verifica e riordino nel corso della prima attivazione del Sistema, con le eventuali osservazioni o raccomandazioni utili al miglioramento segnalate al Delegato incaricato nel corso degli Audit.

Nel 2023, nei nostri uffici sono stati registrati 2 casi di infortuni sul lavoro, dato in linea con quanto registrato negli anni precedenti. Nonostante il numero di infortuni sia limitato, l'attenzione per

prevenire e minimizzare il verificarsi di questi eventi rimane molto alta e continuiamo ad investire nella ricerca di migliorie al fine di azzerare il numero di infortuni.

Indici infortunistici per lavoratori dipendenti			
	2021	2022	2023
Ore lavorate	1.052.004	1.113.492	1.180.935
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	2	0	2
Di cui con gravi conseguenze	0	0	0
Di cui il numero di decessi	0	0	0
Tasso di infortuni registrabili ²	1,9%	0%	1,7%
Tasso di infortuni sul lavoro con conseguenze gravi	0%	0%	0%
Tasso di decessi	0%	0%	0%

Nota: I dati riportati in tabella relativi al numero totale di infortuni sul lavoro registrabili e al tasso di infortuni registrabili per il 2021 sono stati riesposti a seguito di affinamento della metodologia di calcolo. Il dato relativo al numero totale di infortuni riportato era pari a 1, il tasso di infortuni registrabili era pari a 1%.

Indici infortunistici per lavoratori non dipendenti			
	2021	2022	2023
Ore lavorate	1.865.446	1.748.476,7	1.668.415
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	0	1	1
Di cui con gravi conseguenze	0	0	0
Di cui il numero di decessi	0	0	0
Tasso di infortuni registrabili ³	0%	0,06%	0,06%
Tasso di infortuni sul lavoro con conseguenze gravi	0%	0%	0%
Tasso di decessi	0%	0%	0%

² Il tasso di infortuni è calcolato come numero di infortuni occorsi durante l'anno sul numero di ore totali lavorate, moltiplicato per 1.000

³ Il tasso di infortuni è calcolato come numero di infortuni occorsi durante l'anno sul numero di ore totali lavorate, moltiplicato per 1.000

3.2 Promuoviamo il benessere delle nostre persone

Crediamo che le nostre persone costituiscano la risorsa principale nel settore della *digital customer experience*, per questo motivo garantire il loro benessere rappresenta un elemento imprescindibile per lo sviluppo e il successo del Gruppo a livello globale. A tal fine, in Assist Digital, nel corso del 2023 sono state intraprese molteplici iniziative.

In primo luogo, abbiamo replicato e messo a disposizione dei nostri dipendenti il sistema Sistema di welfare dei 2 anni precedenti che comprende numerose iniziative, vantaggi e servizi che mirano ad aumentare benessere psico-fisico e favorire il work-life balance. Tutti i lavoratori subordinati e parasubordinati (ad esclusione dei dirigenti ed altre forme contrattuali) possono usufruire di queste iniziative tramite la piattaforma di welfare fornita da Edenred.

In particolare, il piano prevede:

- Flexible benefit: un credito determinato in base al periodo a decorrere dal quale il lavoratore è stato assunto in azienda e all'anzianità;
- Bonus Bebè: premio erogato in occasione della nascita di un/una figlio/a sotto forma di credito Welfare, ideato come sostegno per l'acquisto di prodotti per l'infanzia;
- Beni, servizi e prestazioni: tra cui buoni acquisto, servizi legati sport e benessere, istruzione, assistenza familiari e trasporto pubblico;
- Bonus asilo nido: un sostegno concreto per le spese fronteggiate dai neogenitori;
- Bonus assistenza anziani e disabili: dedicato a tutti i nostri dipendenti che hanno la responsabilità di un parente che necessita di particolare assistenza;
- Mobility: attraverso alla piattaforma di car pooling "Kinto Join⁴", i dipendenti potranno condividere il tragitto casa-lavoro, in modo da risparmiare sui costi degli spostamenti,

⁴ Per il dettaglio, si veda par. 4.1.

contribuendo così alla riduzione delle emissioni nocive nell'ambiente. Inoltre, per la sede di Vitulazio verrà offerto un bus aziendale per agevolare gli spostamenti;

- Salute: a gennaio 2023 è stato messo a disposizione dei dipendenti un piano di assistenza sanitaria integrativa;
- Gender equality: sostegno all'occupazione femminile, formazione per le neo-madri al rientro del congedo per maternità e riequilibrio dei carichi tra donne e uomini all'interno dell'organizzazione.

Oltre alle iniziative sopra elencate, mettiamo a disposizione dei nostri lavoratori altri servizi con il fine di incrementare il loro benessere durante il percorso all'interno della nostra Azienda. A questo fine, nel 2023 ha avuto seguito un servizio di supporto attivato nel 2021, il servizio di **counseling**, erogato da professionisti qualificati e indipendenti rispetto ad Assist Digital, per supportare emotivamente le nostre persone garantendo l'anonimato e la massima riservatezza delle persone che ne usufruiscono.

Sempre in ambito "Salute mentale", è stato organizzato un Workshop con Serenis, App che offre percorsi di terapia online, dal titolo "Crescere personalmente e professionalmente, senza perdere di vista chi siamo" durante il quale una psicologa e psicoterapeuta di Serenis ha fornito gli strumenti pratici per una maggiore consapevolezza personale e professionale.

Con lo scopo di creare un ambiente di lavoro che favorisca il miglior *work-life balance* possibile, abbiamo consentito e favorito, laddove possibile, lo svolgimento delle prestazioni lavorative quotidiane attraverso la modalità di **smart working** che anche nel corso del 2023 è stato regolamentato con accordi di smart working individuali di diverse tipologie in base alle mansioni svolte.

In continuità con gli anni precedenti, abbiamo altresì mantenuto l'iniziativa del **mese della salute**, un evento di cadenza annuale rivolto a tutti i lavoratori che si svolge in tutte le 8 sedi italiane. In questa occasione i lavoratori hanno potuto fruire di visite mediche gratuite effettuate da specialisti (ad es. dermatologi, cardiologi, senologi, nutrizionisti, allergologi), nonché di

specifici momenti formativi per la prevenzione e la tutela della salute. Prevediamo, inoltre, a favore dei nostri dirigenti, l'istituzione di un'assicurazione sulla vita.

Per il terzo anno consecutivo è stato programmato il **Month4Wellness**, comprensivo di attività sportive che si sviluppano nel corso di un mese. Nel dettaglio, è stata organizzata una “*Run Challenge*” interna, sono stati offerti dei corsi di Yoga e Total Body e degli incontri con un fisioterapista ed una nutrizionista sportiva che ha fornito informazioni su come bilanciare correttamente alimentazione e attività fisica.

Rimanendo nell'ambito sportivo, sono state organizzate delle attività di team building legate all'attività fisica. Ad esempio, abbiamo organizzato un torneo di padel nel quale i colleghi che hanno aderito hanno gareggiato divisi in base alla città di provenienza.

Infine, grazie al portale **Assist Digital Club** le nostre persone possono usufruire di più di trecento offerte tra voucher, sconti e *cashback* presso i principali esercenti a livello italiano.

Uno sguardo al domani

Ci poniamo come obiettivo un continuo e costante miglioramento dell'ambiente lavorativo. A questo fine, in Assist Digital, manteniamo un dialogo costante con i nostri collaboratori per comprendere le loro esigenze e ragionare su nuove iniziative da implementare. Questo percorso ci ha condotto a pianificare le prossime mosse volte a massimizzare il benessere di tutte le nostre persone. A tal proposito, avvieremo i lavori per la costruzione di una survey di clima che erogheremo nel corso del 2025.

Inoltre, durante tutto il 2024, in linea con la certificazione ottenuta sulle pari opportunità e sulla parità di genere, intensificheremo le attività formative in materia di Diversity & Inclusion fino a coprire almeno il 60% della popolazione aziendale. In aggiunta, nel 2024 confermiamo l'impegno all'erogazione di percorsi di formazione su temi legati alla sostenibilità ambientale e sociale ai dipendenti.

3.3 Investiamo nel futuro e nel talento

Per soddisfare le richieste dei nostri clienti e mantenere gli standard di qualità del Gruppo sempre elevati, le competenze dei nostri lavoratori risultano essere un elemento chiave. Per questo motivo ci focalizziamo sulla crescita e sulla formazione delle nostre persone definendo, su scala globale, programmi di formazione adeguati e modellati sulle specifiche esigenze.

In questo contesto, è stato implementato un processo strutturato e ciclico con cadenza annuale nel quale all'inizio di ogni anno viene eseguita un'analisi dei fabbisogni formativi di tutte le nostre persone dislocate nel mondo. Successivamente, si definisce un piano di formazione annuale che

va a sintetizzare e ad includere tutti i percorsi di formazione che proponiamo di offrire nel corso dell'anno.

Nel corso del 2023, sono state erogate in media 156 ore di formazione medie per ciascun dipendente di Assist Digital. In modo particolare, sono aumentate le ore di formazione sul tema della salute e sicurezza del lavoro. Questo passo in avanti è stato possibile grazie all'accesso ad alcuni finanziamenti e ad un incremento negli sforzi e negli investimenti correlati all'ambito della formazione.

	Unità di misura	2021	2022	2023
Ore di formazione medie per categoria di occupazione				
Executive	h/uomo	12,6	18,8	15,06
Manager	h/uomo	9,8	10	127,04
Impiegati	h/uomo	112,7	122,8	161,46
Ore di formazione medie per genere				
Uomini	h/uomo	73	103,85	161,14
Donne	h/uomo	131	111,85	151,32
Ore di formazione medie per dipendente	h/uomo	102	107,85	156,1

Nota: Il dato 21-22 riportato in tabella relativo alle ore di formazione medie per la categoria di occupazione degli impiegati di Assist Digital è stato riesposto a seguito di una revisione dei dati.

I **percorsi formativi** che offriamo a tutte le persone di Assist Digital si dividono in due macro categorie:

- programmi generici: destinati all'intera popolazione aziendale, come ad esempio i corsi predisposti in ottemperanza delle normative a tema salute e sicurezza sul posto di lavoro

e sul tema della privacy ed i corsi correlati alle certificazioni conseguite SA8000 e ISO 27001.

- programmi focalizzati: strutturati per sviluppare competenze specifiche, in modo da stimolare i nostri dipendenti e raggiungere un grado di conoscenza e competenza sempre più elevato. Tra questi vi sono corsi di lingua inglese e di competenze IT con la possibilità di ottenere certificazioni.

Assist Digital Mentoring Program (AMP)

Al fine di favorire l'integrazione delle competenze e delle conoscenze tra le varie realtà internazionali del Gruppo, nel corso del 2023 è stato avviato il primo programma di mentoring che ha coinvolto le sedi di cinque paesi diversi. In particolare, si è cercato di creare un meccanismo di formazione tra uffici operanti in realtà diverse in modo da favorire la collaborazione internazionale dei dipendenti e di promuovere un approccio condiviso all'interno del Gruppo.

Obiettivi:

- Sviluppare una cultura di Mentoring all'interno di Assist Digital;
- Mantenere alto il livello di ingaggio, motivazione e coinvolgimento di figure chiave per l'azienda;
- Fornire occasioni di sviluppo e crescita di competenze per i Mentee;
- Facilitare la trasmissione e lo scambio di conoscenze all'interno dell'organizzazione e delle sue aree;
- Rafforzare le relazioni umane in un modello di lavoro ibrido.

Fasi principali del programma:

- Identificazioni di Mentor e Mentee e matching delle coppie, basato sui risultati di una survey somministrata al fine di individuare tematiche da approfondire ed obiettivi di carriera;

- Abbinamento tra Mentor e Mentee, basato sui risultati della survey;
- Formazione e preparazione attraverso training online, della durata di 2 ore per i Mentor e 1 ora per i Mentee;
- Comunicazione dei match, al fine di creare le coppie di partecipanti;
- Svolgimento degli incontri (almeno 5 incontri online e/o on-site della durata di 1 ora) e compilazione di un documento per tenere traccia dei progressi;
- Survey finale per la valutazione dei risultati.

Persone coinvolte:

- 41 dipendenti, 18 Mentor e 23 Mentee, provenienti da Italia, Croazia, Albania, Francia e Tunisia.

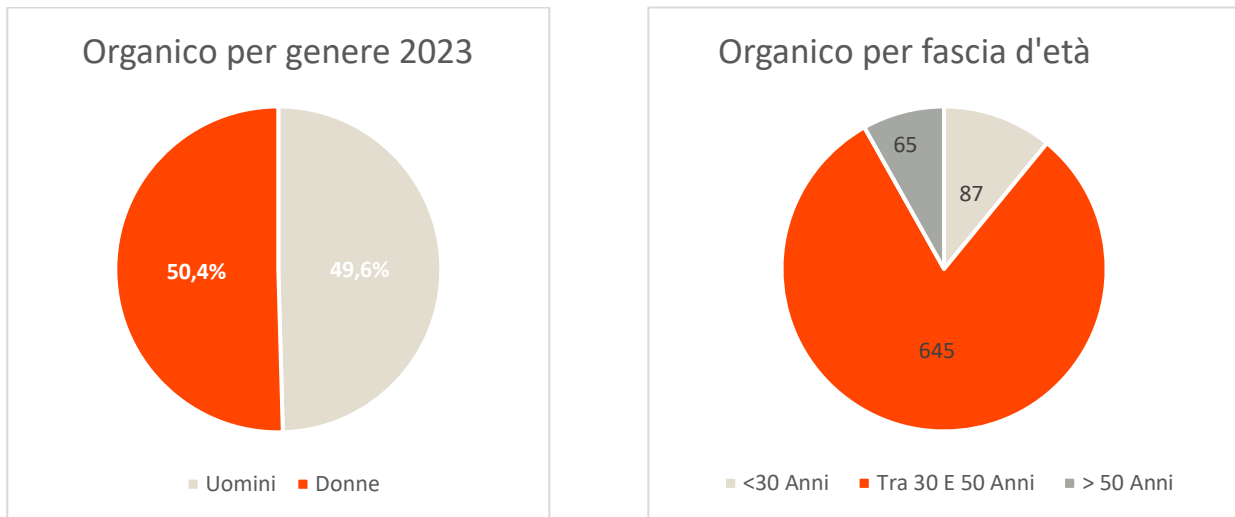
Iniziative di questo genere sono parte del percorso di diffusione delle iniziative sociali e ambientali al livello di Gruppo, per le quali prevediamo un'ulteriore espansione nel prossimo futuro.

3.4 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo

Siamo consapevoli del fatto che la nostra azienda è costituita da persone e per il nostro settore, in cui l'innovazione costituisce un elemento fondamentale, è vitale ascoltare e valorizzare tutti i punti di vista: la diversità rappresenta qui per noi un punto di forza, fonte di idee e stimoli.

Relativamente al genere, la popolazione aziendale di Assist Digital S.p.A. è costituita per il 50,4% da donne. Questo dato testimonia una cultura aziendale avversa a qualunque tipologia di discriminazione di genere, che garantisce pari opportunità durante la fase di selezione del personale. Inoltre, un dato interessante è la composizione dell'organico in base all'età. Infatti, a livello Italia, abbiamo un gran numero di dipendenti di età compresa tra i 30 e i 50 anni (80,9%), i

lavoratori over 50 rappresentano solo il 8,2%, e gli under 30 il 10,9%. Questo dato indica la nostra volontà di coinvolgere e di attingere dal talento delle nuove generazioni.



In particolar modo, andando ad osservare la **differenziazione di genere**, è possibile notare come, nell'ambito della categoria impiegatizia, il numero di donne risulti essere di poco più alto rispetto al numero di uomini (pari al 50,4% del totale). Viceversa, tra i manager e gli executive il numero di uomini è maggiore rispetto a quello delle donne.

Invece, per quel che riguarda la **differenziazione per fasce d'età**, va notato come nell'ambito di tutte le categorie professionali sia molto alta la percentuale di dipendenti con età compresa tra i 30 e i 50 anni. È inoltre da segnalare il costante incremento del numero degli impiegati con età inferiore ai 30 anni.

Nella tabella sottostante circa la composizione dell'organico di Assist Digital per genere ed età si può notare come le peculiarità del nostro settore ci portino ad accogliere nella nostra realtà prevalentemente personale impiegatizio. Infatti, in linea con gli anni precedenti, nel 2023 non risulta impiegato in Assist Digital nessun operaio.

Composizione dell'organico per categoria di lavoro e genere		2021	2022	2023
Executive	Uomini	14	13	14
	Donne	5	5	6
Manager	Uomini	37	41	45
	Donne	14	19	19
Impiegati	Uomini	287	327	336
	Donne	314	374	377
Composizione dell'organico per categoria di lavoro ed età		2021	2022	2023
Executive	< 30 anni	0	0	0
	Tra 30 e 50 anni	12	10	13
	> 50 anni	7	8	7
Manager	< 30 anni	0	0	0
	Tra 30 e 50 anni	45	53	55
	> 50 anni	6	7	9
Impiegati	< 30 anni	58	71	87
	Tra 30 e 50 anni	516	589	577
	> 50 anni	27	41	49
Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere ed età		2021	2022	2023
< 30 anni	Uomini	0	0	0
	Donne	0	0	0
Tra 30 e 50 anni	Uomini	1	1	1
	Donne	1	1	2
> 50 anni	Uomini	5	5	4
	Donne	0	0	0

Globalmente, un'altra fonte di diversità del nostro organico è data da un elevato grado di diversità culturale, etnica e di background formativo. La nostra missione e priorità è, quindi, garantire un ambiente inclusivo e collaborativo, dove tutti possano sentirsi a proprio agio e dare il meglio di sé, coltivando e valorizzando le proprie unicità. Tutte le persone del Gruppo devono potersi sentire libere di esprimere la propria personalità, i propri ideali e il proprio orientamento etnico, religioso, politico, culturale e di genere, e ogni differenza deve rappresentare un'occasione di arricchimento e non di creazione di barriere.

Attraverso il nostro **Codice Etico** abbiamo sancito come principio fondamentale in azienda il rispetto della diversità e la condanna di ogni forma di discriminazione sulla base dell'appartenenza di genere, etnica, politica e religiosa.

Il nostro impegno certificato SA 8000

Come prova del nostro impegno e attenzione nei confronti delle persone, Assist Digital ha deciso di conseguire la certificazione SA 8000:2014. Essa fornisce uno standard volontario e verificabile basato su documenti ILO, sulla Dichiarazione Universale dei diritti umani ed altre norme e leggi internazionali che tutelano il personale sul lavoro.

Al fine di soddisfare quanto previsto dallo standard, ci siamo dotati di un sistema di gestione di Responsabilità Sociale adeguato. Quest'ultimo si applica a tutte le attività svolte dalla nostra Azienda, tra cui la valutazione dei propri fornitori, subappaltatori, sub-fornitori ed i lavoratori a domicilio. In questa prospettiva, ci siamo dotati di un **Manuale di responsabilità sociale** che racchiude l'impegno dell'Azienda nel rispetto dei requisiti principali di responsabilità sociale:

- **Lavoro minorile:** Assist Digital S.p.A. non ricorre né da sostegno all'utilizzo del lavoro infantile e non impiega lavoratori che non abbiano compiuto 18 anni. In aggiunta, è presente una procedura di rimedio del lavoro infantile, messa a disposizione di tutti i dipendenti e delle parti interessate, ed una propria politica di responsabilità sociale.

- **Lavoro forzato o obbligato:** non ricorriamo e non tolleriamo alcuna forma di lavoro forzato o obbligato, come definito dalla Convenzione ILO 29, né le nuove fattispecie di schiavitù moderna.
- **Salute e sicurezza:** Assist Digital S.p.A. garantisce ai propri lavoratori un ambiente di lavoro sicuro e salubre e adotta misure efficaci per prevenire potenziali incidenti, infortuni o malattie.
- **Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva:** Assist Digital S.p.A. rispetta il diritto di tutto il personale di formare, partecipare ed organizzare sindacati di propria scelta, e di contrattare collettivamente con Assist Digital S.p.A.
- **Discriminazione:** garantiamo pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammettiamo alcuna forma di discriminazione. Selezioniamo le persone considerando parametri oggettivi in termini di formazione, esperienze e abilità in relazione alle funzioni da ricoprire.
- **Pratiche disciplinari:** i provvedimenti disciplinari e le eventuali sanzioni rientrano in quelle previste dai Contratti Collettivi Nazionali di riferimento, nel rispetto di quanto previsto dallo Statuto dei Lavoratori.
- **Orario di lavoro:** anche in quest'ambito rispettiamo i requisiti previsti dalle leggi, dagli standard di settore applicabili in materia di orario di lavoro e festività e quanto richiesto dalla norma SA8000.
- **Retribuzione:** non vengono adottati contratti di “sola manodopera” a breve termine consecutivi e/o programmi di falso apprendistato o altri schemi volti ad evitare l'adempimento degli obblighi nei confronti del personale previsti dalla normativa applicabile di riferimento. Pertanto, il salario corrisposto ai nostri lavoratori è calcolato in base agli standard di settore.
- **Sistema di gestione:** il nostro Sistema di gestione della Responsabilità Sociale è sottoposto con regolarità al Riesame della Direzione in un'ottica di continuo miglioramento. Abbiamo, inoltre, istituito un Social Performance Team (SPT), per applicare tutti gli elementi della norma.

Con il fine di verificare che i nostri fornitori siano conformi a tutti i riferimenti della Certificazione, richiediamo loro la sottoscrizione di un documento generico in cui vengono enunciati tutti quelli che sono i riferimenti della SA8000. In aggiunta, sottoponiamo i fornitori in modo casuale ad interrogazioni, alle quali debbono rispondere per iscritto, a cui seguono un incontro in cui vengono trattate le questioni più rilevanti che sono emerse.

Nel corso del 2023, l'impegno verso le persone di Assist Digital è stato riconosciuto dall'attribuzione del certificato di "Best Employer", assegnato annualmente dal Corriere della Sera, il quale premia le aziende nazionali con la più alta soddisfazione dei propri dipendenti.

Anche a livello del top management ci impegniamo a garantire pari opportunità. Prima testimonianza del nostro impegno è rappresentata dalla nostra CEO, una delle poche donne alla guida di un'azienda in questo settore. Inoltre, nel leadership team, composto da 28 persone, il numero di donne presenti è aumentato fino a raggiungere una percentuale di circa il 35%.

Inoltre, al fine di aumentare sempre di più il livello di inclusione all'interno del Gruppo Assist Digital, con l'ottenimento della certificazione UNI PdR 125_2022 sulla parità di genere nel corso del 2023 è stata definita, anche a livello globale, una *"Politica di Diversità e Inclusione"* e sono stati predisposti corsi di formazione per aumentare la sensibilità dei dipendenti sul tema.

La politica per la parità di genere - Assist Digital

SCOPO ED IMPEGNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Lo scopo del presente documento è quello di definire gli indirizzi, i principi e gli impegni che Assist Digital ha deciso di attuare nei confronti dei temi relativi alla **parità di genere**, alla **valorizzazione delle diversità** e all'**empowerment femminile**.

Assist Digital è fermamente convinta che vivere in un ambiente inclusivo e diversificato incoraggi la crescita ed il valore ad ogni livello dell'organizzazione.

PRINCIPI DI RIFERIMENTO

La promozione e la realizzazione di una cultura e di pratiche di **Diversità ed Inclusione** è considerata essenziale per guidare e gestire il cambiamento e l'innovazione responsabilmente, in linea con i principi già affermati nel *Codice Etico* ed in materia di Diritti Umani nella *SA 8000:2014*, creando un contesto che sia in linea con gli impegni enunciati nel Piano di Sostenibilità:

- Ripudi ogni forma di discriminazione

Assist Digital si impegna ad evitare ogni forma di discriminazione in base a genere, orientamento sessuale, età, abilità, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni personali o sociali attraverso la promozione di una cultura orientata alla Diversità ed Inclusione e lo sviluppo di percorsi e strumenti, in termini di formazione, realizzando così comportamenti pienamente inclusivi.

- Favorisca Equità:

Assist Digital si impegna a favorire la crescita e lo sviluppo professionale, nel rispetto del principio delle pari opportunità.

- Favorisca Diversità, valorizzando l'unicità delle persone:

Assist Digital esige dai propri collaboratori comportamenti che garantiscano il più assoluto rispetto della dignità delle persone.

A tal fine la nostra organizzazione:

- Garantisce la più scrupolosa osservanza delle norme a tutela del lavoro minorile ed infantile, delle libertà e dei diritti dei lavoratori;
- Garantisce le condizioni di libera adesione alle organizzazioni sindacali;
- Non tollera violazioni dei diritti umani;
- Promuove l'integrazione quale forma di arricchimento collettivo;
- Condanna qualsiasi forma di discriminazione sulla base di qualsivoglia "elemento di diversità".

- o Favorisca la Centralità, lo Sviluppo e Valorizzazione delle Persone:

La nostra organizzazione attribuisce la massima importanza ai professionisti che operano in azienda e ritiene che un fattore essenziale di successo sia costituito dal contributo che sono in grado di esprimere all'interno di una cultura aperta, collaborativa e inclusiva.

In tale ottica pone la massima attenzione:

- Nella creazione di un ambiente di lavoro capace di valorizzazione il contributo di ciascuno e le sue potenzialità, attraverso una sua piena responsabilizzazione e un lavoro orientato ad obiettivi;
 - Nella realizzazione di un sistema di relazioni che privilegi il lavoro di squadra rispetto al rapporto gerarchico;
 - Nello sforzo quotidiano finalizzato alla condivisione di competenze e conoscenze utili al proprio lavoro e alla propria crescita.
- o Garantisca la Tutela dell'Integrità psico-fisica dei lavoratori ed il rispetto della Personalità morale.

Assist Digital si impegna a promuovere il benessere delle proprie persone, garantendo l'equilibrio tra lavoro e vita privata.

Nel tentativo di sostenere l'acquisizione e la fidelizzazione dei talenti, offriamo iniziative per la salute e il benessere dei nostri dipendenti, fondamentali per garantire la loro crescita.

La diversità e l'inclusione sono valorizzate ed integrate in tutta la nostra organizzazione, al fine di consentire l'espressione del potenziale di ognuno. Garantiamo un lavoro equo e condizioni di lavoro favorevoli e in linea con gli standard di salute e sicurezza.

- o Garantisca la Dignità di ciascuna persona e la prevenzione contro ogni forma di discriminazione:

La nostra organizzazione esige dai propri amministratori, dipendenti e collaboratori, comportamenti che garantiscano il più assoluto rispetto della dignità delle persone.

In particolare, Assist Digital condanna qualsiasi forma di discriminazione, monitorando il rischio che potrebbe nascere in un ambiente di lavoro ostile ed intimidatorio.

GOVERNANCE

Per rafforzare ulteriormente il processo di radicamento e diffusione di una cultura orientata alla Diversità ed Inclusione Assist Digital si impegna affinché la *Governance*, i piani di *business* ed i processi aziendali riflettano i contenuti della presente Politica, affinché ciascun collaboratore ne adotti i principi di riferimento e le iniziative e ne agisca i comportamenti definiti.

Assist Digital assicura pari opportunità in tutti i processi inerenti alla *governance*, alla gestione, formazione e allo sviluppo del personale e nell'applicazione di politiche e metriche di valutazione delle *performance*, al fine di garantire equità in tutte le fasi del rapporto di lavoro, dal processo di *selezione* all'assegnazione dei ruoli, allo sviluppo di percorsi di carriera ed ai parametri retributivi.

Assist Digital ritiene che i principi di Diversità ed Inclusione debbano trovare piena attuazione nell'intera Organizzazione sotto la spinta del suo vertice che esercita la sua funzione di guida ed indirizzo anche in relazione a tali valori, ben oltre i vincoli normativi e per tutte le strutture e persone dell'organizzazione.

Per garantire il presidio di tali obiettivi l'Alta Direzione ha istituito un *Comitato Guida* con delega alla nomina di un *Comitato Esecutivo* al fine di garantire l'attuazione di azioni necessarie al perseguimento degli obiettivi di continuo miglioramento che la Società si è prefissata e, prima ancora, per l'efficace attuazione della presente Politica sulla parità di genere.

Il *Comitato Guida* supervisiona e supporta le attività di concerto con il *Comitato Esecutivo* che ha piena autorità di assicurare il rispetto della Politica.

LEADERSHIP INCLUSIVA

La nostra organizzazione promuove come competenza manageriale uno stile di *leadership* improntato a valorizzare le differenze per cogliere maggiori opportunità di business e per sviluppare altresì benessere aziendale.

Ogni manager, pertanto, ha la responsabilità di assicurare l'inclusione con impegno a livello individuale ed organizzativo.

In questo modo Assist Digital ritiene di innescare un processo virtuoso in base al quale il valore dell'inclusione diventa anche una priorità di business.

COMPORAMENTI INCLUSIVI

Con la finalità di fornire concreti elementi di riferimento per azioni quotidiane virtuose, Assist Digital richiama l'attenzione e sostiene i seguenti comportamenti:

- Adottare un linguaggio inclusivo in tutte le forme di comunicazione ed in tutti i mezzi (e-mail, chat...);
- Promuovere all'interno di riunioni e/o gruppi di lavoro il coinvolgimento di tutte le persone;
- Rimuovere elementi che possano ostacolare l'implementazione di una cultura inclusiva e partecipata;
- Ricercare attivamente il coinvolgimento anche di persone esterne al tema con diverse esperienze, prospettive e back ground per favorire un'adeguata rappresentazione di diversi punti di vista ed una contaminazione *cross-aziendale* proficua e di valore.

PROCESSI AZIENDALI

Assist Digital intende assicurare la parità di genere attraverso azioni concrete che, oltre a risultare conformi ai requisiti/indicatori stabiliti nelle singole aree indicate di cui alla UNI PdR

125:2022, risultino di reale e concreto apprezzamento da parte delle persone presenti in organizzazione, che sono le reali parti interessate ai risultati che il sistema di gestione produce. L'organizzazione con la volontà di riporre attenzione a tale soddisfazione in ogni momento ed in ogni circostanza della vita lavorativa delle persone nell'organizzazione, guarda a tale "ciclo di vita", attraverso i seguenti aspetti:

- I. *Ricerca e Selezione*: metodologie imparziali e trasparenti sulla base di elementi oggettivi;
- II. *Gestione della carriera*: sviluppo di un ambiente meritocratico basato sul merito e dignità delle persone senza alcuna discriminazione riferita ad "elementi di diversità";
- III. *Equità remunerativa per genere*: neutralità dei trattamenti retributivi (fissi e variabili) rispetto ad elementi di diversità;
- IV. *Genitorialità e cura*: supporto e tutela per genitori e caregivers;
- V. *Conciliazione dei tempi vita-lavoro* (work-life balance): attenzione al bilanciamento vita-lavoro di ogni persona;
- VI. *Formazione*: offerta di percorsi di formazione professionale, senza alcuna discriminazione riferita ad "elementi di diversità";
- VII. *Prevenzione abusi e molestie*: formazione specifica al personale su come riconoscere e gestire abusi e molestie.

MONITORAGGIO

Al fine di poter monitorare coerentemente l'effettiva realizzazione dei principi espressi nella presente Politica, Assist Digital si impegna a:

- adottare azioni correttive che si rendessero necessarie per il pieno raggiungimento degli obiettivi stessi;
- monitorare specifici set di indicatori al fine di consentire la misurazione, il monitoraggio dei progressi e risultati raggiunti a sostegno del cambiamento culturale in tema di Diversità ed Inclusione.

- aggiornare la Politica in relazione ad eventuali evoluzioni normative, regolamentari in materia nonché in coerenza con il piano ESG.

4 La tutela del nostro pianeta

HIGHLIGHTS 2023:

- 90% dispositivi IT ricondizionati nei Contact Center
- Certificazione ISO 14001
- Certificazione ISO 14064
- Certificazione ISO 14067

Tutte le nostre attività sono fondate sul principio di tutela e salvaguardia del pianeta, bene primario da tenere in considerazione in tutte le fasi della nostra catena del valore. Per noi di Assist Digital rispettare l'ambiente significa tenere conto delle problematiche ambientali nelle decisioni e nelle scelte strategiche aziendali adottando comportamenti, tecnologie e metodi ecologicamente compatibili.

Il nostro impegno non è circoscritto alla sola dimensione ambientale, bensì operiamo ogni giorno ricercando un solido equilibrio trasversale tra obiettivi economici e imprescindibili esigenze ambientali, il tutto nel rispetto e a tutela dei diritti delle generazioni future, ed in linea con il principio di sviluppo sostenibile. A tal proposito, così come descritto in precedenza⁵, è stato redatto un Piano di Sostenibilità di Gruppo con il quale intendiamo concretizzare il nostro ambizioso impegno verso la realizzazione della sostenibilità.

Gli obiettivi che cerchiamo di perseguire ogni giorno trovano riflesso anche all'interno del nostro Codice Etico, con il quale ci impegniamo a tutelare l'ambiente attraverso il rispetto della legislazione e della normativa nazionale e comunitaria, ci impegniamo a prevenire ogni tipo di

⁵ Per il dettaglio, si veda par. 1.1.

inquinamento ambientale ed a sensibilizzare i dipendenti e i collaboratori su tali tematiche. In particolar modo, attraverso mirate iniziative ed idonei programmi di informazione e formazione, incoraggiamo la consapevolezza di tutti i nostri dipendenti, promuovendo così una maggiore responsabilità ambientale.

In linea con la visione del Gruppo di impegnare quotidianamente le nostre risorse per gestire le tematiche ambientali, in Assist Digital abbiamo adottato un Sistema di Gestione Ambientale secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015 attraverso il quale l'azienda ha definito obiettivi e responsabilità nella gestione dei propri impatti ambientali e, in particolar modo, per la gestione dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, è stato predisposto un Manuale apposito.

Il nostro impegno si riscontra anche nella priorità attribuita ai rapporti con fornitori in grado di assicurare prodotti e servizi conformi al nostro Sistema di Gestione Ambientale e nella gestione ottimale delle risorse idriche, energetiche e dei rifiuti prodotti.

Nel corso del 2023, inoltre, nell'ottica di perseguire obiettivi sempre più ambiziosi e sfidanti, abbiamo adottato una metodologia sistematica per implementare e gestire gli inventari delle emissioni di GHG (Greenhouse Gases) prodotte a livello di organizzazione ed una consolidata linea guida per quantificare e rendicontare la Carbon Footprint per il servizio di Contact Center⁶, secondo gli standard UNI EN ISO 14064:2018 e UNI EN ISO 14067:2018.

⁶ La certificazione è riferita alle seguenti sedi di Assist Digital S.p.A.: Roma, Napoli, Vimodrone (MI) e Vitulazio (CE) * del 21/02/2023.

Le nostre azioni per un futuro più sostenibile

Di seguito si riportano le principali iniziative che portiamo avanti, al fine di contribuire positivamente ad un futuro più sostenibile:

Riduzione consumo della carta: nel 2019 abbiamo introdotto l'iniziativa “*eSignAnyWhere*” finalizzata alla diminuzione del consumo della carta e alla digitalizzazione dei nostri sistemi. La maggior parte dei documenti, come anche quelli contrattuali, dovranno essere prodotti, scansati e archiviati digitalmente.

Riduzione della produzione di plastica: nel 2019 abbiamo lanciato il progetto “Plastic free”, che prevede la riduzione della plastica monouso attraverso la progressiva installazione di erogatori automatici dell'acqua in ogni ufficio e la distribuzione di borracce per disincentivare l'utilizzo delle bottiglie di plastica in azienda.

Formazione del personale: abbiamo proseguito nel nostro impegno formativo al fine di acquisire e migliorare le competenze dei nostri dipendenti nel perimetro della gestione dei Rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi.

Riduzione delle emissioni nel tragitto casa-lavoro: un importante partnership fra Assist Digital e KINTO Join che consente ai nostri dipendenti di condividere con colleghi con necessità simili lo stesso tragitto casa-lavoro, così da razionalizzare, distribuire le spese e ridurre le emissioni di CO₂ correlate allo spostamento giornaliero.

Riquilibratura del sistema di illuminazione: nel 2022 abbiamo sostituito i corpi illuminati fluorescenti con nuovi sistemi più efficienti a LED in tutti i nostri uffici; la procedura di *relamping* risulta in un vantaggio dal punto di vista economico, ambientale e di comfort, infatti riduce il consumo di energia, e quindi anche i costi in bolletta, diminuisce le emissioni legate al consumo elettrico e migliora le condizioni visive.

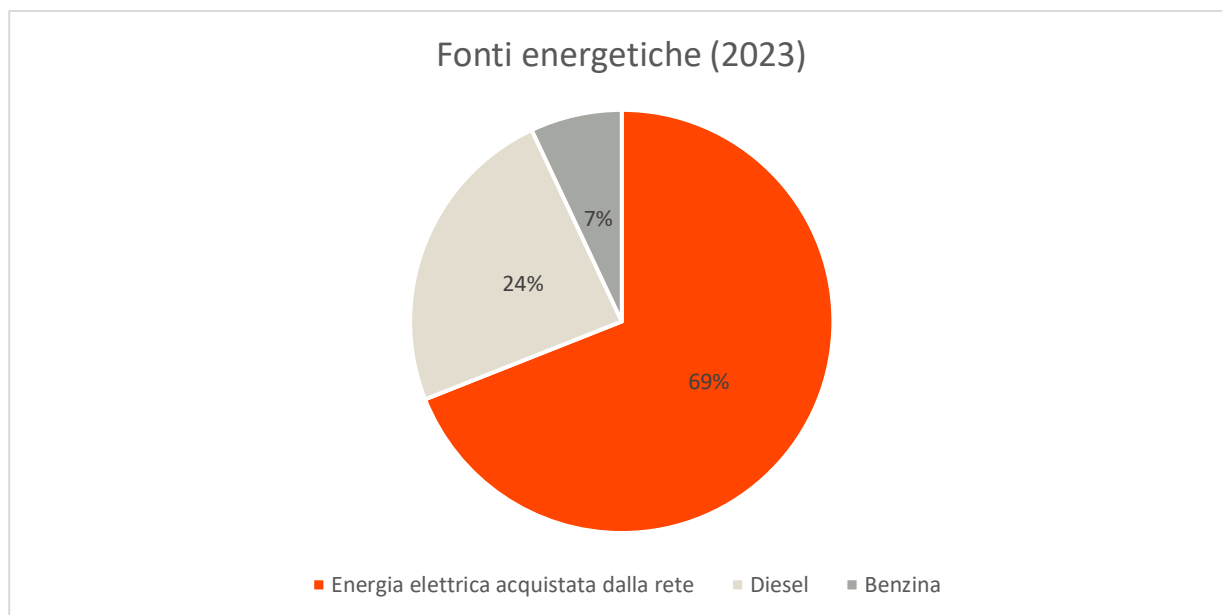
4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico

Il fenomeno del cambiamento climatico rappresenta una delle più importanti sfide che le organizzazioni, i Governi ed i cittadini dovranno affrontare nei prossimi decenni in quanto principale minaccia per la salute dell'umanità. Per dare un contributo nella lotta al riscaldamento globale, abbiamo iniziato a monitorare i consumi energetici e le relative emissioni di gas ad effetto serra, al fine di individuare le soluzioni più efficaci per ridurre il nostro impatto ambientale.

I consumi energetici

Ove possibile, ci impegniamo a ridurre i nostri consumi energetici attraverso interventi migliorativi dei processi e delle infrastrutture e la promozione di comportamenti e abitudini volte al risparmio energetico, favorendo così lo sviluppo di una coscienza ambientale tra le nostre persone.

Nell'offrire i nostri servizi, per natura non svolgiamo attività ad alta intensità energetica, tuttavia riteniamo doveroso monitorare e rendicontare i nostri impatti ambientali. In generale, i nostri consumi energetici sono legati per lo più all'utilizzo di energia elettrica per il riscaldamento/raffreddamento degli ambienti, all'illuminazione dei nostri uffici e all'impiego di benzina e diesel come carburante del nostro parco auto.



In particolar modo, in Assist Digital, il consumo totale di energia elettrica acquistata nel 2023 è stato pari a **6.049,92 GJ** (69% del totale); il consumo totale di diesel è stato invece pari a **2.129,47 GJ** (24% del totale); mentre il consumo totale di benzina è stato pari a **602,78 GJ** (7% del totale). Nella sede di Capua è in progress l'installazione di un impianto fotovoltaico che ci permetterà di generare autonomamente parte dell'energia elettrica consumata e di contribuire attivamente nel contrastare il cambiamento climatico utilizzando energia rinnovabile.

Fonte energetica	Unità di misura	2021	2022	2023
Energia elettrica acquistata dalla rete	GJ	6.712,51	6.461,01	6.049,92
Diesel per parco auto	GJ	1.977,65	1.997,22	2.129,47
Benzina per parco auto	GJ	307,46	389,04	602,78
Diesel (Generatore d'emergenza)	GJ	-	-	-
Totale consumo energetico	GJ	9.017,62	8.847,27	8.782,18

Le nostre azioni per ridurre i consumi energetici

Di seguito si riportano le principali iniziative portate avanti, al fine di ridurre i consumi energetici:

Energia elettrica green: l'80% dell'energia elettrica totale acquistata da Assist Digital nel corso del 2023 rappresenta energia elettrica green proveniente da fonti rinnovabili certificate, rispetto al 47% del 2022.

Rinnovo parco hardware: nel 2022 Assist Digital ha avviato un processo di sostituzione dei server e dei data center. Il rinnovo dell'infrastruttura, oltre a sopperire alla necessità di data protection, introduce anche un risparmio in termini di consumo energetico e di raffreddamento con un impatto positivo atteso su costi ed emissioni.

Le emissioni GHG

In conformità con il GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, riportiamo le emissioni dirette (Scope 1), emissioni di gas serra dovute a consumi diretti di combustibile da parte di Assist Digital (es. gas naturale, gasolio), e le emissioni indirette derivanti dall'acquisto di energia elettrica dalla rete nazionale (Scope 2).

In particolare, per il calcolo delle emissioni di CO₂ Scope 2, in linea con i GRI Standards, sono state adottate due distinte metodologie di calcolo: il "*Location-based method*" e il "*Market-based method*".

Il metodo ***Location-based*** consiste in un calcolo che utilizza un fattore di emissione medio riferito al mix energetico nazionale: maggiore è la quota parte di energie rinnovabili utilizzate da uno specifico Paese, più contenuto sarà il fattore di emissione associato.

Il metodo ***Market-based*** è un approccio che considera eventuali accordi contrattuali stipulati con il distributore dell'energia elettrica. Un'azienda infatti può richiedere la certificazione che attesti che l'energia acquistata provenga da fonti rinnovabili, con certificati di Garanzia d'Origine.

Per questo motivo, le emissioni in tonnellate di CO₂ secondo questo metodo sono calcolate utilizzando due fattori di emissione differenti: la quota parte accompagnata da certificati d'origine, ovvero prodotta sfruttando energie rinnovabili, è moltiplicata per un fattore pari a zero. La restante parte è moltiplicata per un fattore denominato *residual mix*, che considera la provenienza dell'elettricità da fonti non rinnovabili.

Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 sono stati utilizzati diversi fattori in base al metodo di calcolo. In particolare:

- Per il metodo *location-based* sono stati utilizzati fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia nazionale per i diversi paesi di operatività riportati all'interno della pubblicazione Confronti Internazionali, Terna 2019 (il più aggiornato), rispettivamente per il 2021, 2022, 2023
- Per il metodo *market-based* sono stati utilizzati fattori di emissione medi derivanti dalla produzione di energia elettrica del mercato Europeo per Italia riportati all'interno del documento *Residual Mix Results, Association of issuing bodies (AIB)* 2021, 2022, 2023 rispettivamente per il 2021, 2022, 2023

Per il 2023, considerando il calcolo delle emissioni indirette tramite il metodo *location-based* per lo Scope 2, le emissioni totali imputabili ad Assist Digital risultano pari a **380,22 tCO_{2eq}** (mentre per il 2022 le emissioni totali erano pari a **565,34 tCO_{2eq}** diminuzione dovuta alla sostituzione di apparati di illuminazione fluorescenti con tecnologia led).

L'emissione di GHG per l'anno 2023 è di **2444,46736 tCo2 eq** per le n.7 sedi oggetto di calcolo, indicando di seguito la ripartizione per le diverse categorie di emissione GHG.

- Categoria 1 – Emissione dirette GHG: 139,4532 tCo2 eq;
- Categoria 2 – Emissioni indirette da energia elettrica importata: 380,384 tCo2 eq;
- Categoria 3 – Emissione indirette da trasporti: 1596,0201 tCo2 eq;

- Categoria 4 - Emissioni indirette di gas serra derivanti dai prodotti utilizzati dall'organizzazione: 328,61 tCo2 eq.

Il 70% del nostro parco auto è diesel, però l'obiettivo futuro, come anche illustrato all'interno della nostra Policy Auto aziendale, aggiornata nel 2022, è quello di includere sempre di più la dimensione ambientale all'interno di ogni ambito del nostro business; infatti, ci impegniamo nell'aumentare le auto aziendali *Mild Hybrid* (diesel e benzina), *Full Hybrid* e *Plug-in Hybrid* del nostro parco auto.

Nel 2024 Assist Digital ha rinnovato la certificazione con standard UNI EN ISO 14064:2018, la quale fornisce un supporto per quantificare, monitorare, rendicontare e convalidare o verificare, in modo chiaro e coerente, inventari e progetti relativi alle emissioni GHG. Sempre quest'anno, abbiamo anche portato a termine il percorso di Certificazione UNI EN ISO 14067:2018, la quale definisce i principi, i requisiti e le linee guida per la quantificazione ed il reporting della Carbon Footprint di prodotto, fornendo gli strumenti il mezzo per il calcolo dell'impronta di carbonio la stessa e dando l'opportunità di comprendere le modalità attraverso cui ridurla. La Certificazione UNI EN ISO 14067:2018 è stata ottenuta con riferimento ai soli servizi di Contact Center offerti da Assist Digital.

Accordo Assist Digital e KINTO – Mobilità condivisa e sostenibile

In linea con l'obiettivo di riduzione delle autovetture diesel del nostro parco auto aziendale, noi di Assist Digital abbiamo dato dimostrazione del nostro impegno di voler ridurre sempre più le emissioni *Scope 1* e di rendere più sostenibili i vari spostamenti rinnovando, per il secondo anno consecutivo, l'accordo "Mobilità condivisa e sostenibile" con KINTO Italia, iniziativa attinente alla sola sede italiana di Vitulazio (CE).

KINTO Italia supporta le aziende nella creazione, implementazione e gestione di comunità interne di *carpooling* e mobilità sostenibile mettendo a disposizione degli utenti la piattaforma di *carpooling* e mobilità sostenibile "KINTO Join". Attraverso questa soluzione possiamo offrire alle nostre persone una soluzione intelligente di mobilità condivisa e sostenibile, perseguendo un'effettiva riduzione delle emissioni di CO₂ a tutela dell'ambiente.

L'applicazione di *carpooling* e mobilità sostenibile KINTO Join consente ai dipendenti di certificare i benefici dei propri spostamenti sostenibili, condividere lo stesso tragitto casa-lavoro e di effettuare un efficace networking all'interno della Community di *carpooling* dell'azienda. Inoltre, grazie ad una tecnologia intelligente, KINTO Join suggerisce agli utenti i colleghi compatibili per il tragitto e il percorso migliore per recarsi sul luogo di lavoro in modo economico e sostenibile, condividendo passaggi con i mezzi dei dipendenti stessi.

I prelievi idrici

In Assist Digital l'impegno nella riduzione degli impatti ambientali si riflette anche nell'utilizzo consapevole e responsabile delle risorse idriche. I consumi idrici di ciascuna sede del Gruppo risultano contenuti in quanto riconducibili al mero utilizzo sanitario all'interno degli uffici.

In particolar modo, poiché il consumo di acqua non è direttamente collegato alla prestazione dei nostri servizi, l'approvvigionamento idrico presso le sedi aziendali di Assist Digital avviene attraverso il prelievo dalle reti idriche locali.

Nello specifico, nel corso del 2023 il prelievo idrico di Assist Digital ammonta a 10,3 megalitri (ML), principalmente riferiti a consumo di acqua dolce da acquedotto. Il fabbisogno idrico della sola sede italiana di Capua (CE), che corrisponde al 7% del totale dei consumi, è soddisfatto tramite acqua prelevata da pozzo.

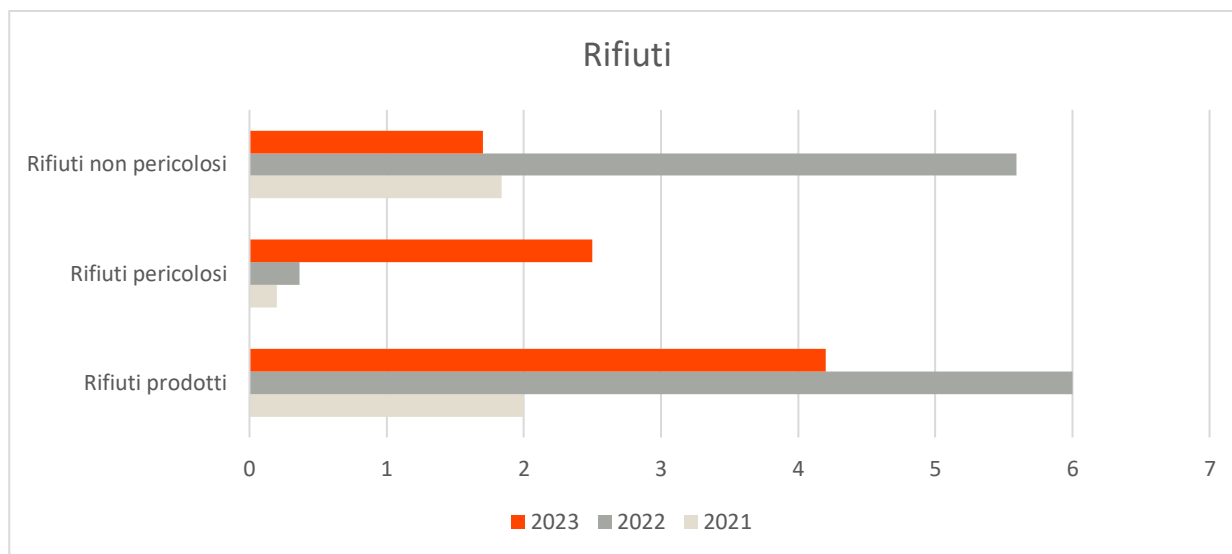
4.2 Limitiamo l'impatto dei nostri *device*

La gestione dei rifiuti

Nel pieno rispetto dei requisiti della legge nazionale, monitoriamo e gestiamo la produzione e lo smaltimento dei rifiuti tenendo conto delle modalità più idonee di smaltimento per le singole tipologie di rifiuti, così da non arrecare danno alla biodiversità mediante sversamenti sul suolo e contaminazione del terreno.

I rifiuti prodotti in Assist Digital sono costituiti prevalentemente da:

- Rifiuti assimilabili agli urbani, per i quali in tutti i siti Assist Digital è prevista la raccolta differenziata;
- Rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi (Toner esauriti, monitor, apparecchiature elettriche ed elettroniche, pile alcaline, arredi/sedie, tubi fluorescenti).



Rifiuti prodotti	Unità di misura	2021	2022	2023
Rifiuti prodotti	ton	2,0	6,0	4,2
di cui pericolosi	ton	0,2	0,4	2,5
di cui non pericolosi	ton	1,8	5,6	1,7

Nota: Il valore dei rifiuti pericolosi al 23 è principalmente riferibile a RAEE.

Il consumo della carta

Ad ulteriore riprova del nostro impegno verso la riduzione del nostro impatto ambientale, a partire dal 2019, è stato inserito un sistema di firma digitale che ha apportato una notevole diminuzione nell'utilizzo della carta per tutti i siti di Assist Digital. Infatti, come si può evincere dalla tabella sottostante, il quantitativo di carta d'ufficio è passato da 1.060 kg nel 2020 a 829 kg nel 2023, diminuendo così del 22% rispetto al 2020.

Consumo di carta	Unità di misura	2020	2021	2022	2023
Totale carta ufficio	Kg	1.060	940	818	829

Limitiamo l'impatto dei nostri device

La costruzione di apparecchiature ICT (*Information and Communication Technologies*) richiede grandi quantità di combustibili fossili, materiali, minerali rari e acqua. Per questa ragione, assume molta rilevanza dal punto di vista ambientale il processo di smaltimento a fine vita. Inoltre, i componenti alla base delle apparecchiature ICT contengono molte sostanze tossiche che possono causare danni irreparabili all'ambiente e alla salute se gettate in discarica o smaltite in modo improprio.

In generale, i nostri volumi di smaltimento di apparecchiature ICT sono bassi perché l'obsolescenza di questi ultimi, utilizzati in particolare all'interno dei nostri *Contact Center*, è molto ridotta trattandosi di dispositivi in grado di raggiungere anche i **dieci anni di utilizzo**. Nonostante questo, ci impegniamo per ridurre le emissioni di CO₂ derivanti dall'acquisto di nuovi dispositivi ICT e dallo smaltimento dei rifiuti tecnologici. Infatti, in Assist Digital, ci siamo impegnati ad acquistare prodotti ricondizionati e a donare i dispositivi non più idonei per un utilizzo lavorativo a persone bisognose, così da non produrre ulteriori rifiuti elettronici. Proprio per questo, il **90% dei dispositivi** utilizzati all'interno dei nostri *Contact Center* sono **ricondizionati**.

Appendice

Nota Metodologica

Nel 2021 Assist Digital S.p.A. ha redatto il suo **primo Report di Sostenibilità** su base volontaria con l'obiettivo di comunicare in modo trasparente l'impegno aziendale verso uno sviluppo sostenibile e verso un modo di fare impresa rispettoso del contesto sociale, ambientale ed economico in cui la Società opera. Quest'anno l'Azienda rinnova il proprio impegno con l'obiettivo di fornire una rendicontazione sempre più completa, accurata e trasparente, che rispecchi gli sforzi concreti compiuti nella direzione dell'economia sostenibile e i traguardi raggiunti. Nel 2023 l'Azienda ha aggiornato il Report di sostenibilità con i risultati conseguiti nel corso dell'anno (dal 1° gennaio al 31 dicembre). Il documento contiene, quando disponibili, le performance degli indicatori relativi al triennio 2021-2023 in modo da fornire una panoramica dei trend nel corso degli anni.

Il perimetro preso in considerazione per la stesura del presente documento è Assist Digital S.p.A. avente sede legale in Milano, via Inganni Angelo 93, quindi tutti i dati rendicontati all'interno del presente Report di Sostenibilità fanno riferimento alle sole sedi italiane del Gruppo, salvo diversa indicazione.

Il documento, pubblicato con cadenza annuale, è stato redatto in conformità agli Standard GRI del 2021. In particolare, nel processo di redazione sono state prese in considerazione le informative dei "GRI 1- Principi Fondamentali 2021" e i criteri indicati nel "GRI 3 - Temi materiali 2021". Sono stati presi in considerazione gli impatti più significativi che le attività di Assist Digital producono sull'ambiente e sul contesto socioeconomico, e successivamente sono stati associati tali impatti ai temi materiali che li rappresentavano al meglio. L'individuazione degli impatti rilevanti e la raccolta dei dati ed informazioni per la loro rendicontazione, hanno previsto la collaborazione di diverse funzioni aziendali e il top management, con la coordinazione di un gruppo di lavoro, al fine di identificare e prioritizzare gli aspetti ambientali, economici e sociali rilevanti all'interno della presente rendicontazione.

Eventuali modifiche relative alle informazioni pubblicate nel precedente esercizio di reporting sono state opportunamente segnalate nel presente report.

Il presente documento è approvato dal Consiglio di Amministrazione di Assist Digital in data 15/07/2024.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Report di Sostenibilità ci si può rivolgere a contact@assistdigital.com.

I principi per la definizione dei contenuti e per la garanzia della qualità del Report

I principi utilizzati per la definizione dei contenuti e per la garanzia della qualità del presente Report sono i “Principi Fondamentali 2021” indicati dal GRI 1 (accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità). Assist Digital applica il principio precauzionale nella rendicontazione di tutte le sue attività.

Il processo di rendicontazione, le metodologie di calcolo e fattori di conversione utilizzati

I contenuti di questo Report di Sostenibilità sono stati definiti dal gruppo di lavoro, sulla base dell’analisi di materialità. I dati quali-quantitativi di carattere sociale e ambientale sono stati raccolti, su base annuale, tramite apposite schede di raccolta dati e interviste con il coinvolgimento attivo delle funzioni di Assist Digital.

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di prestazione riportati nel presente Report, in aggiunta a quanto già indicato nel testo.

- L’indice di frequenza degli infortuni è calcolato come rapporto tra il numero totale di incidenti registrabili (esclusi quelli in itinere) e il numero di ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.

- L'indice di frequenza degli infortuni gravi è calcolato come rapporto tra il numero totale di incidenti comportanti un numero di giorni di assenza superiore a 180 e il numero di ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.
- Le emissioni di GHG sono rendicontate secondo le linee guida definite dai principali standard riconosciuti a livello internazionale, in particolare, si fa riferimento al *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard* sviluppato dal *World Resources Institute* (WRI) e dal *World Business Council on Sustainable Development* (WBCSD).

Con riferimento alle emissioni di GHG, il calcolo è stato effettuato tramite la seguente formula: dato di attività (kWh di energia elettrica acquistati, litri di diesel, litri di benzina) moltiplicato per il rispettivo fattore di emissione.

Come definito dagli standard di rendicontazione stabiliti dal *GHG Protocol*⁷, le emissioni di un'organizzazione si distinguono in tre categorie: emissioni Scope 1, Scope 2 e Scope 3.

- Le emissioni **Scope 1** comprendono tutte le emissioni dirette dell'azienda, ovvero quelle che avvengono fisicamente all'interno del suo perimetro e derivanti, per esempio, dall'utilizzo di combustibili per il riscaldamento, per la produzione di energia, per l'uso di veicoli aziendali o utilizzati nei processi produttivi. Queste emissioni sono calcolate moltiplicando il quantitativo di combustibile utilizzato dall'azienda per uno specifico fattore di emissione, che consente di esprimere il consumo della risorsa energetica in tonnellate di CO_{2eq} emesse.

⁷ Il Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) è un protocollo nato alla fine degli anni '90 ed impostosi come standard internazionale per la contabilizzazione dei gas serra, in considerazione della evoluzione delle politiche internazionali sul cambiamento climatico. Il GHG Protocol rappresenta un sistema di reporting rivolto alle organizzazioni di tutto il mondo che fornisce strumenti e metodologie di calcolo per misurare e quantificare le proprie emissioni di gas climalteranti.

- Le emissioni **Scope 2** comprendono le emissioni derivanti dall'acquisto di energia elettrica utilizzata nelle attività aziendali, e pertanto considerate "indirette". La produzione fisica di tali emissioni non è sotto il controllo diretto dell'azienda, in quanto avviene esternamente al suo perimetro; al tempo stesso però è l'azienda ad usufruire della risorsa, risultando indirettamente responsabile delle emissioni prodotte durante il processo di generazione dell'energia elettrica. A partire dallo stesso quantitativo di elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale, tali emissioni per convenzione vengono calcolate sfruttando due metodologie differenti, che prendono il nome, rispettivamente, di emissioni *Scope 2 location-based* ed emissioni *Scope 2 market-based*. L'approccio *location-based* calcola le emissioni di CO_{2eq} sfruttando un fattore di emissione medio che tiene conto del mix energetico nazionale: più è consistente la quota parte di energie rinnovabili utilizzate da uno specifico Paese (Italia), più contenuto sarà il fattore di emissione associato. Le emissioni calcolate con il metodo *market-based* invece fanno riferimento ad accordi contrattuali stipulati con il distributore dell'energia elettrica: un'azienda infatti può richiedere la certificazione attestante che l'energia acquistata proviene da fonti rinnovabili, con certificati di garanzia d'origine (GO). Per questo motivo, le emissioni in tonnellate di CO_{2eq} secondo questo metodo sono calcolate sfruttando due fattori di emissione differenti: la quota parte accompagnata da certificati d'origine, ovvero prodotta sfruttando energie rinnovabili, è moltiplicata per un fattore pari a zero. La restante parte è moltiplicata per un fattore denominato *residual mix*, che considera la provenienza dell'elettricità da fonti non rinnovabili.
- L'ultima categoria di emissioni che rientrano nell'inventario dei gas serra è identificata dalle emissioni **Scope 3**, che includono tutte le altre emissioni indirette, ovvero quelle associate alla catena del valore dell'azienda.

I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni GHG sono i seguenti:

- Emissioni Scope 1: i fattori di emissione per il diesel (in kgCO_{2eq}/l: 2,66 nel 2023, 2,70 nel 2022, e 2,512 nel 2021) e la benzina (in kgCO_{2eq}/l: 2,35 nel 2023, 2,34 nel 2022, e

2,193 nel 2021) sono tratti dal database DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs), annualmente aggiornato.

- Emissioni Scope 2: per il metodo di calcolo *Location Based* è stato utilizzato il fattore di emissione tratto da Confronti internazionali Terna (dati pari a 0,315 kg CO₂/ kWh per il 2021, il 2022 e il 2023); mentre per il metodo di calcolo *Market Based* è stato utilizzato il fattore di emissione tratto da *AIB – European Residual Mixes* (dati 2021 pari a 0,459 kg CO₂/ kWh, dati 2022 pari a 0,457, dati 2023 pari a 0,457).

Viceversa, di seguito si riportano i fattori di conversioni utilizzati:

- I fattori di conversione utilizzati per l'energia elettrica (kWh-GJ: 0,0036 per 2021, 2022 e 2023), la benzina (GJ-l: 0,0331 per il 2023 e 2021, 0,0326 per il 2021) ed il diesel (GJ-l: 0,0357 per il 2023 0,0359 per il 2022 e il 2021) sono tratti dal database *DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs)*, annualmente aggiornato.

GRI Content Index

Statement of use	Assist Digital ha presentato una rendicontazione in conformità ai GRI Standards per il periodo 01.01.2023-31.12.2023
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	Non applicable

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
General Disclosure					
GRI 2: General Disclosures	2-1 Dettagli organizzativi	2.1 La nostra storia 2.2 Assist Digital oggi 2.2.1 La nostra struttura societaria			
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica			
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica			
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica			
	2-5 Assurance esterna	Il presente Report non è soggetto ad assurance esterna			
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	2.3.1 La nostra passione per l'innovazione 2.3.2 L'attenzione per i nostri clienti			
	2-7 Dipendenti	3 Le persone: il nostro DNA			
	2-8 Lavoratori non dipendenti	3 Le persone: il nostro DNA			
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2.2 Il nostro modello di Governance			

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2.2 Il nostro modello di Governance			
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.2.2 Il nostro modello di Governance			
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.2.1 I nostri temi materiali			
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	1.2.1 I nostri temi materiali			
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica			
	2-15 Conflitti d'interesse	Come disciplinato all'interno del Codice Etico, tutti i destinatari dello stesso sono tenuti ad evitare ogni attività o situazione di interesse personale che costituisca o possa costituire, anche solo potenzialmente, un conflitto tra gli interessi propri e quelli dell'organizzazione e, in ogni caso, dovranno conformarsi alle specifiche procedure adottate dall'azienda in materia.			
	2-16 Comunicazione delle criticità	La società si è dotata di un Organismo di Vigilanza. Nel corso del 2023 non sono emerse criticità.			
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Si ritiene che i membri del CdA siano dotati di sufficienti competenze sui temi della sostenibilità.			
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Nel 2023 non è stata adottata alcuna procedura volta a valutare le			

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
		performance del più alto organo di governo di Assist Digital nella gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.			
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	La società non ha adottato una procedura per la determinazione delle retribuzioni. Per i membri del CdA è prevista una parte retribuzione variabile, determinata dall'Amministratore Delegato.			
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione				
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	1.4 Il valore economico generato e distribuito			
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	1 Il nostro percorso verso un futuro sostenibile 1.1 Le nostre priorità e i nostri impegni: il Piano di Sostenibilità			
	2-23 Impegno in termini di policy	Gli impegni assunti da Assist Digital per una condotta responsabile sono racchiusi in più policy. Tali policy vengono comunicate e divulgate internamente tra la popolazione aziendale, svolgendo adeguata informazione e formazione sulle stesse. Tutte le policy relative alla condotta d'impresa responsabile adottate da Assist Digital vengono approvate dall'Amministratore Delegato della Società e vengono stipulate applicando il principio di precauzione.			

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	2.3.2 L'attenzione per i nostri clienti – Customer privacy 2.2 Assist Digital oggi – Le emissioni GHG 3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	1.2.1 I nostri temi materiali			
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.2.2 Il nostro modello di Governance - Il Codice Etico e i nostri valori fondamentali			
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Nel corso del biennio non si sono verificati casi di corruzione o non conformità a leggi e regolamenti.			
	2-28 Appartenenza ad associazioni	La Società ha aderito all'associazione Assocontact, la cui Vice Presidenza è presieduta dal General Manager della Società.			
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1.3 I nostri portatori di interessi			
	2-30 Contratti collettivi	La totalità dei dipendenti di Assist Digital è coperta da contrattazione collettiva.			
Temi materiali					
GRI 3: Material Topics	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
	3-2 Elenco di temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
Performance economiche					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 201: Performance	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	1.4 Il valore economico generato e distribuito			

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
economiche 2016					
Anticorruzione					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.2.2 Il nostro modello di Governance			
Imposte					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 207: Imposte 2019	207-1 Approccio alla fiscalità	2.2.2 Il nostro modello di Governance			
Energia					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			
Acqua e scarichi idrici					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			
	303-3 Prelievo idrico	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			
Emissioni					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
	da consumi energetici (Scope 2)				
Rifiuti					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	4.2 Limitiamo l'impatto dei nostri <i>device</i>			
	306-2 Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti	4. La tutela del nostro pianeta 4.2 Limitiamo l'impatto dei nostri <i>device</i>			
	306-3 Rifiuti generati	4.2 Limitiamo l'impatto dei nostri <i>device</i>			
Occupazione					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 401 Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	3 Le persone: il nostro DNA			
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	3.2 Promuoviamo il benessere delle nostre persone			
Salute e sicurezza sul lavoro					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.3 Investiamo nel futuro e nel talento			
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	3.4 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo			
	403-9 Infortuni sul lavoro	3.1 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro			
Formazione e istruzione					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	3.3 Investiamo nel futuro e nel talento			
Diversità e pari opportunità					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	4.3 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo			
Non discriminazione					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 406: Non discriminazione e 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nel corso del 2023 non si sono verificati episodi di discriminazione.			
Libertà di associazione e contrattazione collettiva					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	3.4 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo			
Lavoro minorile					

GRI STANDARDS	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 408: Lavoro minorile 2016	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	3.4 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo			
Lavoro forzato o obbligatorio					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	3.4 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo			
Privacy dei clienti					
GRI 3: Material Topics	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Nel corso del 2023 non si sono verificati episodi di violazione della privacy dei clienti.			



ASSIST
DIGITAL