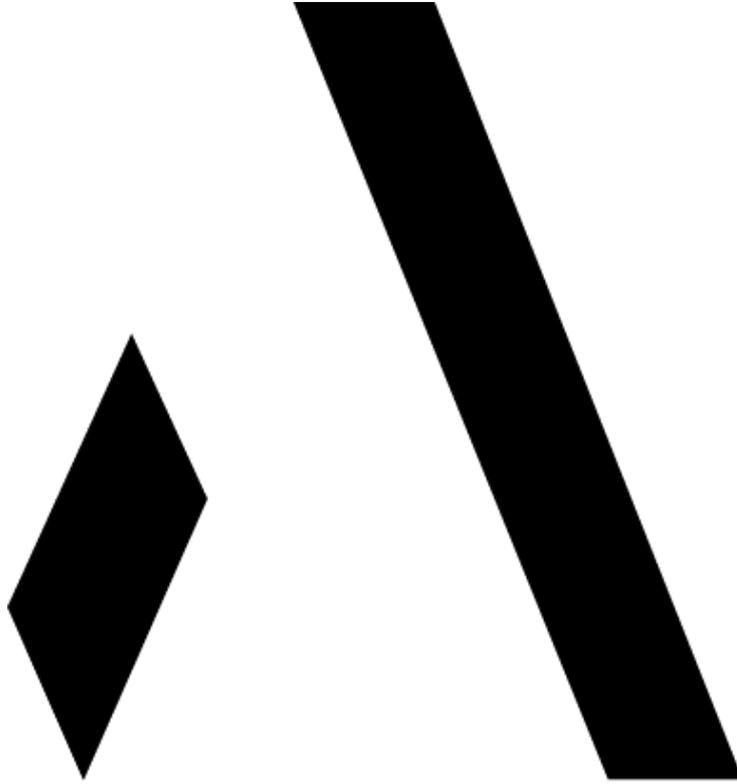


# REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2024

**ASSIST**  
DIGITAL



**ASSIST DIGITAL S.P.A.**





**01**

INDICE

**ASSIST**  
DIGITAL

## INDICE

<b>UN MESSAGGIO AI NOSTRI STAKEHOLDER</b> .....	6
<b>1 IL NOSTRO PERCORSO VERSO UN FUTURO SOSTENIBILE</b> .....	8
1.1 Le nostre priorità e i nostri impegni: il Piano di Sostenibilità.....	10
1.2 L'analisi di materialità .....	12
1.2.1 I nostri temi materiali .....	12
1.3 I nostri portatori di interessi .....	15
1.4 Il valore economico generato e distribuito.....	18
<b>2 ASSIST DIGITAL: LA NOSTRA IDENTITÀ</b> .....	20
2.1 La nostra storia.....	21
2.2 Assist Digital oggi .....	22
2.2.1 La nostra struttura societaria .....	23
2.2.2 Il nostro modello di Governance .....	24
2.3 La nostra idea di customer experience .....	27
2.3.1 La nostra passione per l'innovazione .....	27
2.3.2 L'attenzione per i nostri clienti .....	32
<b>3 LE PERSONE: IL NOSTRO DNA</b> .....	36
3.1 Overview.....	37
3.2 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro .....	42
3.3 Promuoviamo il benessere delle nostre persone.....	46
3.4 Investiamo nel futuro e nel talento .....	49
3.5 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo .....	51
<b>4 LA TUTELA DEL NOSTRO PIANETA</b> .....	62
4.1 Overview.....	63
4.2 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico.....	65
4.3 Limitiamo l'impatto dei nostri device .....	70
<b>Appendice</b> .....	73
Nota Metodologica .....	73
I principi per la definizione dei contenuti e per la garanzia della qualità del Report	73

Il processo di rendicontazione, le metodologie di calcolo e fattori di conversione utilizzati .....	74
<b>GRI Content Index.....</b>	<b>77</b>



## UN MESSAGGIO AI NOSTRI STAKEHOLDER

*Cari stakeholder,*

*siamo lieti di presentarvi il Report di Sostenibilità 2024, che illustra i risultati raggiunti da Assist Digital nel corso dell'ultimo anno e il percorso di crescita che continuiamo a intraprendere nel segno della responsabilità e dell'innovazione.*

*Anche nel 2024 abbiamo confermato che la nostra crescita non può prescindere dalla creazione di valore sostenibile e duraturo, generato nel rispetto delle persone, dell'ambiente e dei territori in cui operiamo. L'impegno verso un modello di sviluppo equilibrato e inclusivo resta un pilastro della nostra strategia.*

*In questo documento troverete evidenza dell'ascolto costante che dedichiamo a tutte le persone e realtà con cui interagiamo, un'attitudine che guida l'evoluzione dei nostri servizi e ci consente di rispondere con tempestività e qualità alle nuove esigenze del mercato.*

*Le nostre persone restano il centro delle nostre azioni: investiamo con determinazione nel loro benessere, nella loro crescita professionale e nella valorizzazione delle loro unicità. Abbiamo rafforzato i programmi dedicati alla sicurezza, alla salute e allo sviluppo*

*delle competenze, continuando a promuovere una cultura basata su diversità, equità e inclusione.*

*In ambito ambientale, il 2024 ha visto il consolidamento delle nostre azioni per ridurre consumi, emissioni e impatti ambientali. Abbiamo proseguito nella realizzazione di iniziative concrete e misurabili, orientate all'efficienza e all'innovazione sostenibile, nella convinzione che la trasformazione digitale debba essere anche una leva per la tutela del pianeta.*

*Continuiamo inoltre a rafforzare le relazioni con i nostri fornitori e partner, promuovendo una filiera responsabile e allineata ai nostri valori, e rinnoviamo il nostro impegno verso le comunità in cui siamo presenti, contribuendo al loro sviluppo sociale ed economico.*

*Il Piano di Sostenibilità di Gruppo, avviato nel 2022, rappresenta oggi uno strumento strategico che ci guida nell'implementazione di iniziative concrete, misurabili e orientate al lungo periodo. Il presente report continua a porre il focus su Assist Digital S.p.A., con l'obiettivo di estendere progressivamente la rendicontazione all'intero Gruppo, per garantire una visione più ampia e integrata dei nostri impatti e risultati.*

*Con lo sguardo rivolto al futuro, affrontiamo il 2025 con la determinazione di chi vuole contribuire a costruire un ecosistema digitale più etico, inclusivo e sostenibile, restando fedeli ai nostri valori e aperti all'innovazione che crea valore per tutti.*

*Francesca Gabrielli*





**1 IL NOSTRO  
PERCORSO VERSO  
UN FUTURO  
SOSTENIBILE**

Negli ultimi anni, i temi legati alla sostenibilità, alla riduzione degli impatti negativi e alla generazione di valore positivo per l'ambiente e le persone si sono progressivamente integrati nelle strategie e nelle operatività delle aziende a livello globale. Sempre più settori stanno affrontando una trasformazione profonda dei propri modelli di business, orientata all'integrazione strutturale delle dimensioni ambientali, sociali e di governance (ESG).

In Assist Digital, consideriamo la sostenibilità non solo un'opportunità, ma una missione strategica. Un modello di eccellenza e un approccio pervasivo al business, capace di rispondere alle sfide di un contesto globale sempre più attento agli impatti generati dalle imprese sulla società e sull'ambiente.

Il nostro impegno in materia di sostenibilità ha preso avvio nel 2021 con la pubblicazione del primo Report di Sostenibilità, focalizzato sul perimetro italiano del Gruppo. Questa prima rendicontazione è stata accompagnata da una mappatura degli impatti principali – diretti e indiretti – generati dalle nostre attività, con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza interna e definire un punto di partenza solido per il miglioramento continuo.

La pubblicazione del Report di Sostenibilità 2024 conferma la continuità e il rafforzamento di questo percorso, segnando un ulteriore passo verso l'integrazione della sostenibilità nelle strategie e nei processi aziendali. L'obiettivo è la creazione di valore condiviso e duraturo – economico, sociale e ambientale – per tutti gli stakeholder.

Il presente Report fa riferimento ad Assist Digital S.p.A., includendo tutte le sedi italiane. In linea con una prospettiva evolutiva, è nostra intenzione estendere progressivamente il perimetro di rendicontazione all'intero Gruppo Assist Digital, che comprende anche le sedi europee ed extra-europee. In tale ottica, ove ritenuto significativo, sono incluse nel documento anche informazioni relative al perimetro consolidato del Gruppo ("Assist Digital" o "il Gruppo").

Inoltre, Assist Digital ha avviato un percorso di valutazione preliminare del proprio sistema di reporting di sostenibilità rispetto ai requisiti previsti dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), sebbene in un contesto regolamentare europeo ancora in evoluzione. Tale iniziativa si inserisce nell'ambito dell'impegno della Società a rafforzare progressivamente la propria capacità di rendicontazione, in coerenza con le crescenti attese degli stakeholder e del mercato.

## 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.



### **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
<b>LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EFFICIENZA ENERGETICA</b>	<i>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.</i>	Impatto sul cambiamento climatico	GRI 302: Energia  GRI 305: Emissioni
<b>GESTIONE RESPONSABILE DEL CICLO DI VITA DEGLI APPARATI ELETTRONICI</b>	<i>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.</i>	Occupazione e inquinamento del suolo per lo smaltimento dei rifiuti non inviati a riciclo/ recupero/ riuso	GRI 306: Rifiuti
<b>CONSUMI IDRICI</b>	<i>Garantire un consumo idrico efficiente, contribuendo a ridurre il fenomeno della deplezione ed esaurimento delle risorse</i>	Water scarcity: consumo di acqua in aree soggette a water stress	GRI 303: Acqua e scarichi idrici
<b>PROMOZIONE E CURA DEL BENESSERE DEI DIPENDENTI</b>	<i>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.</i>	Promozione del benessere dei dipendenti	GRI 401: Occupazione
<b>PROMOZIONE DELL'INCLUSIONE E DELLE PARI OPPORTUNITÀ IN AZIENDA</b>	<i>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.</i>	Violazione dei diritti umani all'interno della forza lavoro	GRI 405: Diversità e pari opportunità
<b>SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE DEI DIPENDENTI</b>	<i>Investire sulla formazione e la crescita professionale dei dipendenti al fine di valorizzarne competenze e talenti.</i>	Sviluppo, retention e soddisfazione del capitale umano	GRI 404: Formazione e istruzione

TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA	<i>Garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre per tutti i lavoratori riducendo al minimo gli infortuni attraverso attività di prevenzione e protezione.</i>	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
<b>Tema Materiale</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Impatto</b>	<b>GRI Standard</b>
IMPEGNO E GARANZIA DELLA DATA PROTECTION	<i>Attenzione al trattamento della privacy e dei dati personali dei consumatori/ clienti.</i>	Violazione della privacy dei clienti	GRI 418: Privacy dei clienti
PROMOZIONE DELL'ETICA ED INTEGRITÀ AZIENDALE	<i>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.</i>	Danni al sistema economico dovuti a comportamenti corruttivi	GRI 205: Anticorruzione
CREAZIONE DI VALORE PER LE COMUNITA' DEL TERRITORIO	<i>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.</i>	Creazione di valore economico	GRI 201: Performance economiche
STRATEGIA FISCALE	<i>Perseguire una strategia fiscale ispirata ai valori dell'onestà, della correttezza e della trasparenza.</i>	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 2024, 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	<i>Customer Engagement</i> , incontri diretti e <i>feedback</i>
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 2024, il Gruppo Assist Digital ha generato più di 208 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 circa il 96% del totale, come illustrato di seguito:

(IN €000)	%	2024
<b>Valore economico generato</b>	100%	208.455
<b>Valore economico distribuito</b>	96%	199.476
Costi operativi	26%	54.367
Valore distribuito ai dipendenti	63%	131.575
Valore distribuito ai fornitori di capitale	6%	12.229
Valore distribuito alla P.A.	1%	1.305
<b>Valore economico trattenuto</b>	4%	8.980

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 63% 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 26% 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, 4,3% 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	2022	2023	2024
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.	12,58	11,20	9,03
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	6,31

Nell'ultimo triennio 2022-2024 il rapporto tra la retribuzione della figura professionale con la retribuzione più alta dell'azienda e la retribuzione mediana dei dipendenti ha subito un lieve calo; in particolare, nel 2024 il rapporto è risultato pari a 9,03. In tal senso, si sottolinea che la retribuzione mediana dei dipendenti è in crescita nel corso del triennio, ed è prova di come Assist Digital si impegni nella corretta remunerazione delle proprie persone, valorizzando le competenze.



**2 ASSIST  
DIGITAL: LA  
NOSTRA  
IDENTITÀ**

**ASSIST**  
DIGITAL

## 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 2012, prende avvio un processo di internazionalizzazione di Assist con la costituzione di varie controllate estere e l'apertura di centri operativi multilingue partendo dalla Croazia a cui sono seguiti nuovi centri in Albania, in Tunisia. Dal 2023 sono proseguite nuove aperture nei Balcani (Belgrado), in Nord Africa (Marocco) e in alcune geografie rilevanti in Europa (Francia e Germania).

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.

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 e Olanda.

Nel corso dell'esercizio 2024, Assist Digital ha proseguito nel suo percorso strategico di crescita ed espansione nazionale ed internazionale, obiettivo primario dell'acquisizione occorsa nel marzo 2023 da parte di Ardian, una delle principali società di private equity a livello mondiale, di una quota di maggioranza, pari al 62%, della capogruppo Assist Digital S.p.A, con l'ambizione di fare del Gruppo Assist Digital un punto di riferimento nel settore della trasformazione digitale.

Nell'ambito della suddetta strategia di crescita ed espansione, Assist Digital ha realizzato nel corso del 2024 due acquisizioni significative: Satel Finances SAS, holding francese con oltre trent'anni di esperienza nei servizi di CRM, marketing e vendite, e New Inspairit Srl, operante nel mercato della consulenza in tema di trasformazione Agile e management consulting.

### **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.

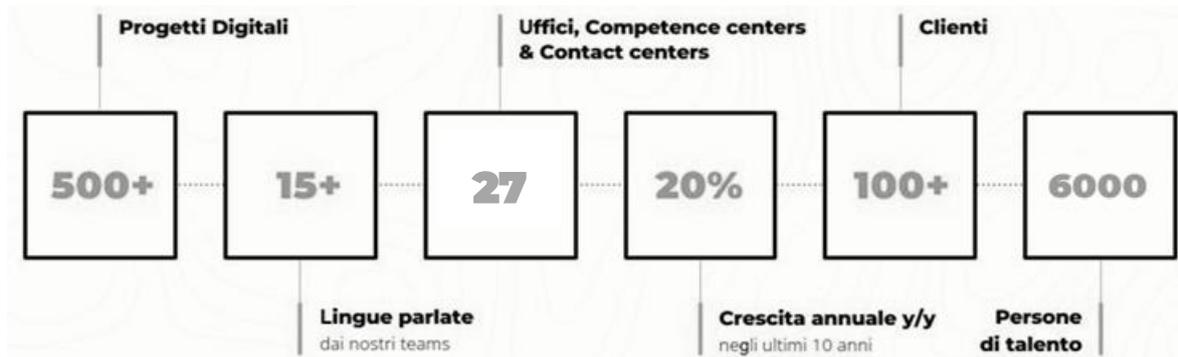
Ardian, attribuisce grande rilevanza al tema della sostenibilità. Il fondo ha infatti adottato un programma di *ESG engagement* che mira a sostenere le società in portafoglio nella loro transizione verso modelli operativi/piani aziendali più sostenibili, fornendo regolarmente analisi e risorse esterne di esperti.

A tal fine, sono stati concordati degli obiettivi in termini di parità di genere, *Diversity*

## **2.2 Assist Digital oggi**

Il Gruppo Assist Digital è presente in 11 paesi, tra cui Francia, Germania, Italia, Regno Unito e Olanda, con 27 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 europea.



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**

La Società adotta un'organizzazione interna a matrice adottata, basata da un lato su Market Unit che presidiano commercialmente lo sviluppo di clienti della stessa e dall'altro su Service Line trasversali che garantiscono l'erogazione di diverse categorie di servizi. Tale struttura ha consentito di proseguire il processo di crescita del business ed al tempo stesso di consolidare i propri centri di competenza. Nel corso del 2024, il numero medio di dipendenti della Società è stato pari a 736, di cui: 21 dirigenti, 64 quadri, 621 impiegati e 29 altri dipendenti.

## **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), integrato dal Consiglio di Sorveglianza previsto dalla compliance al Modello 231.

### **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 31.12.2024 il Consiglio di Amministrazione di Assist Digital S.p.A. era così composto:

#### *Struttura del Consiglio di Amministrazione di Assist Digital al 2024*

<b>Componente</b>	<b>Carica</b>
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 2024, 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 31.12.2024 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 al 2024*

<b>Componente</b>	<b>Carica</b>
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"), di garantire un comportamento eticamente condiviso e di 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 il compito di vigilare sul rispetto del modello organizzativo adottato per prevenire reati e comportamenti illeciti che potrebbero comportare responsabilità amministrativa di Assist Digital S.p.A.. Il suo ruolo principale è monitorare e verificare l'efficacia del Modello, segnalando eventuali criticità e promuovendo la sua corretta attuazione.

In conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 24 (così detto Decreto Whistleblowing) Assist Digital S.p.A ha attivato gli opportuni canali interni di segnalazione dedicati - tra cui la piattaforma EQS Integrity Line fornita da EQS Group S.r.l., alla quale si accede dal seguente link: <https://assistdigital.integrityline.com> - ove possono essere effettuate segnalazioni di "violazioni", anche in forma anonima e, comunque, nel rispetto della riservatezza, che, alla luce di quanto previsto dal D.Lgs. n. 24/2023, sono costituite da comportamenti, atti od omissioni idonei a ledere l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato, tra cui le

condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti.

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**

L'integrità rappresenta un valore fondamentale per la nostra organizzazione. Da un lato, ci impegniamo costantemente a garantire un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e rispettoso; dall'altro, chiediamo alle nostre persone di aderire con convinzione ai valori aziendali e di agire con integrità nello svolgimento delle proprie attività quotidiane. In quest'ottica, attraverso le nostre attività di comunicazione interna, continuiamo a porre particolare attenzione alla promozione di comportamenti etici e alla corretta gestione delle prassi finalizzate a prevenire fenomeni corruttivi.

A conferma dell'efficacia del nostro impegno, segnaliamo che, nel corso dell'ultimo triennio, non si sono registrati casi di corruzione all'interno della nostra realtà.

Un'ulteriore dimostrazione della nostra integrità e del rigore che adottiamo in tutte le nostre operazioni è data dall'assenza di non conformità rispetto alle 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 nelle seguenti 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.

SERVICE LINE	PRINCIPALI SERVIZI EROGATI
CRM Advisory & Digital Operation	<i>CEX Consulting</i>
	<i>Business Process &amp; Organization</i>
	<i>Data Analytics &amp; BI</i>
	<i>Marketing Automation</i>
<i>Experience Design &amp; Customer Insight</i>	<i>Business &amp; Service Design</i>
	<i>UX/UI Design</i>
	<i>User Research</i>
	<i>Conversational Design</i>
	<i>Digital Communication, Content &amp; Social Media</i>
<i>Technology &amp; AI Solutions</i>	<i>Self-Care web &amp; mobile app</i>
	<i>CRM Platforms</i>
	<i>CC &amp; Omnichannel Solutions</i>
	<i>System Integration</i>
	<i>RPA &amp; Advanced AI Solutions (based on Generative AI)</i>
	<i>Change Management &amp; Digital Adoption</i>

SERVICE LINE	PRINCIPALI SERVIZI EROGATI
<i>Change Management &amp; Digital Adoption</i>	<i>Specialized Coaching</i>
	<i>CX Training</i>
<i>Customer Management Services</i>	<i>Multilingual and Multichannel Customer care</i>
	<i>Back Office</i>
	<i>Lead Generation and Sales</i>
	<i>Automated &amp; Hybrid Services</i>

### **CRM ADVISORY & DIGITAL OPERATION**

Assist è un'azienda che fornisce servizi di Customer Relationship Management ("CRM") e soluzioni tecnologiche finalizzate a consentire la comunicazione digitale fra le aziende e i loro clienti finali o business partner (*digital communication & digital marketing*). Tali servizi includono soluzioni tecnologiche per il funzionamento dei contact center, applicazioni mobile, piattaforme per la gestione di campagne di comunicazione digitale (*CRM e marketing automation*). Per la realizzazione di tali soluzioni e servizi per i propri clienti, Assist personalizza e integra nell'ambiente tecnologico dei clienti piattaforme tecnologiche "di mercato" e al tempo stesso sviluppa componenti di software proprietari. A titolo esemplificativo, le principali tecnologie adottate per fornire servizi e soluzioni di CRM ai propri clienti sono:

- Ambienti e piattaforme di sviluppo di front-end web o mobile native, come iOS, Android, o framework applicativi: REACT, .Net Maui;
- Set-up e gestione di infrastrutture di back-end basate su piattaforme Cloud: Amazon Web Service, Microsoft Azure, Google Cloud;
- Sviluppo di soluzioni di content management system basate su tecnologie Adobe Experience platform, Sitecore oppure soluzioni open source;
- Assist svolge anche attività con uso di tecnologie di intelligenza artificiale. In particolare, nel campo CRM, Assist è specializzata sia nell'automazione della comunicazione fra azienda e clienti (customer interactions) sia nell'automazione di processi di back office (robotic process automation, "RPA") di varia tipologia.

In questo ambito, Assist progetta, realizza e fornisce alle aziende clienti soluzioni basate su intelligenza artificiale nell'ambito di quattro categorie di servizi:

- Chatbot. soluzioni per l'automazione delle interazioni fra clienti e azienda attraverso messaggistica e testi scritti e templates interattivi;
- Voice-bot (o Conversational IVR): soluzioni per automatizzare le conversazioni tra azienda e clienti finali tipicamente gestite dai contact center;
- Soluzioni di RPA per l'automazione di processi o task di back office;
- Soluzione di voice e text analytics (analisi dei contenuti e sentiment di chiamate live o chat).

### ***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 tecnologico<sup>1</sup> 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.

Assist svolge anche attività con uso di tecnologie di intelligenza artificiale. In particolare, nel campo CRM, Assist è specializzata sia nell'automazione della comunicazione fra

---

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

azienda e clienti (customer interactions) sia nell'automazione di processi di back office (robotic process automation, "RPA") di varia tipologia. In questo ambito, Assist progetta, realizza e fornisce alle aziende clienti soluzioni basate su intelligenza artificiale nell'ambito di quattro categorie di servizi:

- Chatbot: soluzioni per l'automazione delle interazioni fra clienti e azienda attraverso messaggistica e testi scritti e templates interattivi, su diversi canali: web, whatsapp, messenger, telegram, sms.
- Voicebot (o Conversational IVR): soluzioni per automatizzare le conversazioni tra azienda e clienti finali tipicamente gestite dai contact center;
- Soluzioni di RPA: per l'automazione di processi o task di back office, usando piattaforma di mercato come UIPath.
- Voice & Text Analytics: analisi automatica di contenuti vocali o testuali, incluse chiamate live e chat, per l'estrazione di insight e sentiment analysis tramite modelli LLM e tecnologie di AI generativa.
- Task automatici sui contenuti: Assist sviluppa soluzioni basate su AI per l'analisi e l'estrazione di dati da documenti (PDF, DOC, immagini, video, ecc.), utilizzando tecniche di intelligenza artificiale basate su LLM e NLP. Queste soluzioni permettono di estrarre informazioni strutturate, abilitare processi decisionali e automatizzare attività documentali complesse.

### ***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, verificiamo 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 AI/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, provvediamo 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 il perimetro di sviluppo, configurazione e manutenzione software sulle sedi di Roma, Milano, Lecce, Napoli e Tirana (novembre 2024). Per il 2025 è prevista l'estensione della certificazione ISO 27.001 a due nuovi perimetri: Consulenza UX/UI sulle sedi di Roma e Milano, e servizi BPO (Contact Center) sulle sedi di Roma, Vimodrone, CSC Digital, Tunisi, Belgrado, Valencia, Zagabria, Fiume, Vitulazio, Napoli Sannio e Napoli Gianturco. L'audit per tale estensione è previsto per giugno 2025. 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 della 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 2024, Assist Digital ha compiuto passi significativi nel rafforzare la sua postura di sicurezza e le sue attività di compliance privacy, consolidando il framework sviluppato nell'anno precedente.

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

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

1. Gestione Fornitori: Per assicurare la corretta gestione dei Fornitori (critici e non), Assist ha implementato un sistema centralizzato e preventivo di controllo e monitoraggio delle forniture, attraverso un processo di questionari in materia di Privacy e Security, valutazione da parte dei Team competenti ed eventuali misure di remediation e miglioramento.
2. Controlli a 360°: Il team di sicurezza di Assist si propone di visitare almeno una volta l'anno tutte le sedi (native e acquisite). Nel 2024 abbiamo effettuato controlli approfonditi in materia di sicurezza sulle sedi di Roma, Milano, Vimodrone, CSC Digital, Valencia, Tirana, Durazzo, Napoli, Vitulazio, Lipsia, Zagabria, Fiume, Tunisi, e Amsterdam (The Valley, Nominow, Penfield). 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 2025: In collaborazione con la direzione, abbiamo elaborato un remediation plan che delinea le azioni da intraprendere nel 2025 per rafforzare ulteriormente la nostra postura di sicurezza e la nostra compliance privacy. Risulta pianificata inoltre l'implementazione di un nuovo processo aziendale volto a mappare le offerte commerciali in ottica di privacy by design e by default, garantendo il pieno rispetto della normativa, nonché ogni eventuale attività di compliance, prima dell'avvio degli eventuali trattamenti sui dati personali.

Oltre a queste iniziative specifiche, nel 2024 abbiamo anche:

- Intrapreso un processo di revisione e aggiornamento tecnico/normativo delle policy aziendali.
- Intrapreso un processo di analisi degli impatti e delle conseguenze di compliance relativi alle nuove tecnologie emergenti (come ad esempio l'intelligenza artificiale).

Completato il processo di iscrizione e partecipazione al Codice di Condotta per le attività di Telemarketing e Teleselling, con relativo adeguamento delle procedure di business interessate a quanto stabilito dal Codice stesso. Tale implementazione si innesta nel generale sforzo aziendale di coerenza delle attività con le best practices in materia di privacy e sicurezza.

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:

<b>Fornitori a supporto delle facilities</b>	Affitto di immobili, logistica e facilities
<b>Fornitori di servizi di telecomunicazione</b>	Connessione dati e traffico telefonico

<b>Fornitori di equipaggiamenti elettronici</b>	Computer e telefoni (fornitori istituzionali ma anche attraverso e-commerce)
<b>Fornitori di consulenze</b>	Servizi legali, notarili, di compliance (sicurezza, GDPR) e consulenze tecniche di vario genere (sviluppo software, selezione del personale)
<b>Fornitori di manodopera</b>	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**

### 3.1 Overview

#### HIGHLIGHTS 2024:

- ∧ Dipendenti in Italia: 800
- ∧ Tasso di infortuni pari a: 0,24%<sup>2</sup>
- ∧ Dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato: 99,6%
- ∧ Dipendenti donne: 51,4%

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.

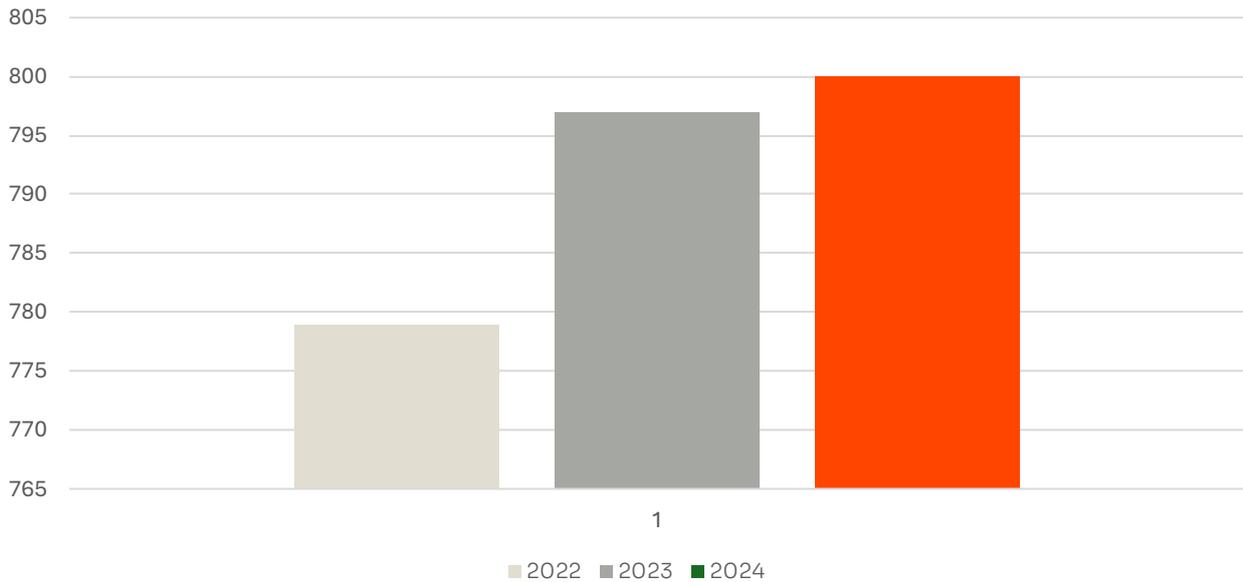
Di conseguenza, per una realtà come la nostra il processo di selezione e gestione delle risorse è essenziale per il raggiungimento dei nostri obiettivi e per la creazione e il mantenimento di un ambiente di lavoro stimolante. Per noi è importante che tutti i dipendenti, in qualsiasi parte del mondo, 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 2024 l'organico aziendale è rappresentato da 800 dipendenti, di cui il 99,6% a tempo indeterminato. In generale, si conferma l'andamento positivo degli scorsi anni con il personale che nel 2024 risulta cresciuto del circa 0,3% rispetto all'anno precedente.

---

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

## TOTALE ORGANICO 2022-2024



Lavoratori a tempo determinato e indeterminato						
	2022		2023		2024	
	<i>Tempo indeterminato</i>	<i>Tempo determinato</i>	<i>Tempo indeterminato</i>	<i>Tempo determinato</i>	<i>Tempo indeterminato</i>	<i>Tempo determinato</i>
Uomini	379	2	393	2	387	
Donne	398	0	399	3	410	3
<b>Totale</b>	<b>777</b>	<b>2</b>	<b>792</b>	<b>5</b>	<b>797</b>	<b>3</b>

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 2024, il 28,1% dei dipendenti di Assist Digital è soggetto a questa tipologia di contratto.

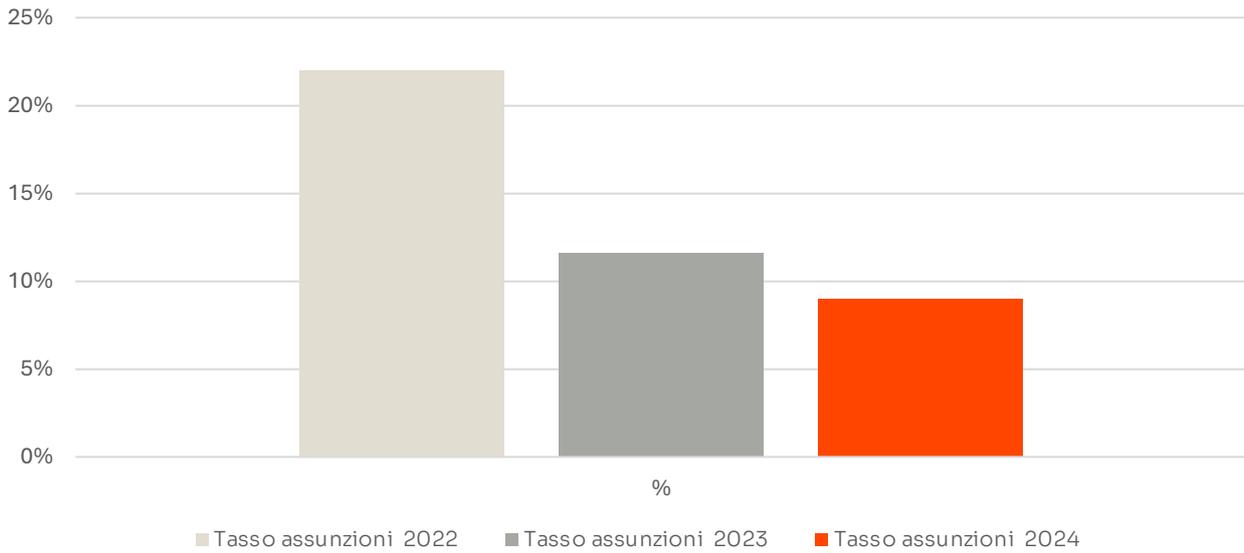
Lavoratori Full time e Part Time						
	2022		2023		2024	
	<i>Full time</i>	<i>Part time</i>	<i>Full time</i>	<i>Part time</i>	<i>Full time</i>	<i>Part time</i>
Uomini	322	59	339	56	334	53
Donne	228	170	246	156	241	172
<b>Totale</b>	<b>550</b>	<b>229</b>	<b>585</b>	<b>212</b>	<b>575</b>	<b>225</b>

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.

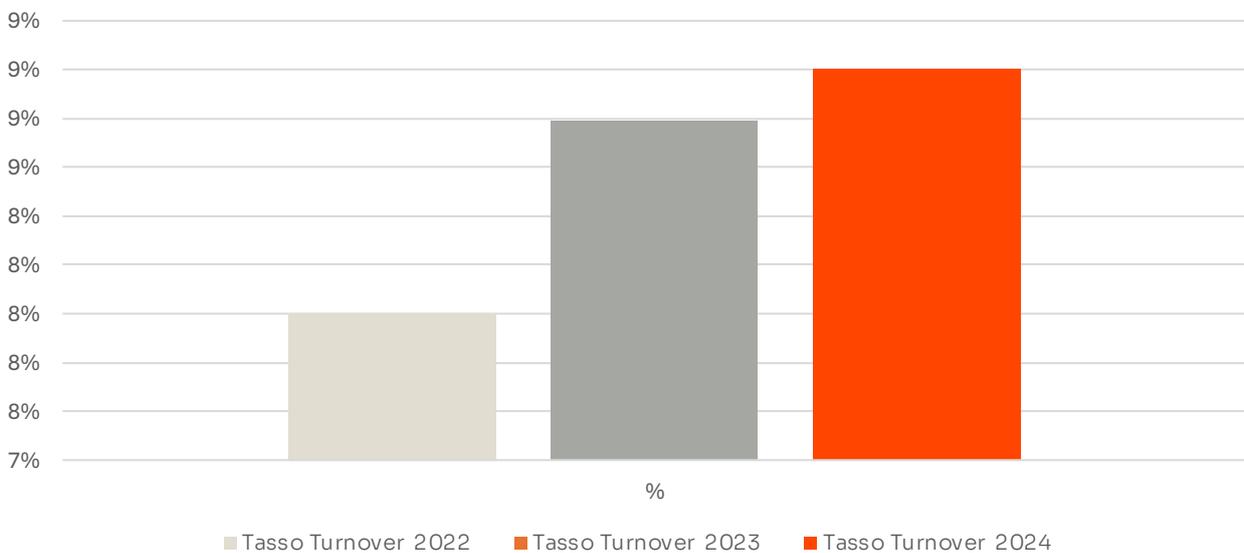
Nel 2024 sono 73 i nuovi talenti che sono entrati a far parte del team di Assist Digital, dato in diminuzione rispetto all'anno precedente (93 dipendenti).

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 10%.

## TASSO ASSUNZIONI



## TASSO TURNOVER



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 31% delle nuove assunzioni ha riguardato, nel 2024, persone con età inferiore ai 30 anni.

Assunzioni e Turnover per fasce d'età												
	2022				2023				2024			
	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	42	59%	9	13%	41	47%	15	17%	22	31%	12	17%
Tra 30 e 50 anni	121	19%	50	8%	48	7%	53	8%	48	8%	54	9%
>50 anni	6	11%	2	4%	4	6%	2	3%	3	3%	4	4%

*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												
	2022				2023				2023			
	Nuove assunzioni		Turnover		Nuove assunzioni		Turnover		Nuove assunzioni		Turnover	
Genere	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)	Num.	Tasso (%)
Uomini	84	22%	41	11%	55	14%	38	10%	35	9%	41	11%
Donne	85	21%	20	5%	38	10%	32	8%	38	9%	29	7%
<b>Totale</b>	<b>169</b>	<b>22%</b>	<b>61</b>	<b>8%</b>	<b>93</b>	<b>12%</b>	<b>70</b>	<b>9%</b>	<b>73</b>	<b>9%</b>	<b>70</b>	<b>9%</b>

**Gruppo Assist Digital\***

Dipendenti del Gruppo: 4.012

Dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato: 3.793

Percentuale dipendenti assunti a tempo indeterminato: 94,54%

Valore del Full Time Equivalent (FTE) del Gruppo: 3.449,48

*\* dati espressi in tabella si riferiscono ai lavoratori dipendenti.*

### **3.2 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 tutela della salute e sicurezza dei lavoratori (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 definizione degli incarichi e modulistica utile alla formalizzazione delle diverse deleghe/lettere di nomina (RSPP, Medico Competente, Responsabile SGSSL, Referente SGSSL, Delegati per la Sicurezza – Delegati di Sede e Delegato Area Tecnica, Preposti per la Sicurezza, Addetti alla Gestione delle Emergenze, etc.);

- Procedure/istruzioni operative e modulistica utili alle funzioni incaricate per provvedere ai diversi adempimenti ed al loro monitoraggio e controllo.

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.

Il Personale è informato sull'Organizzazione aziendale in materia (ad adempiere all'art. 36 del D. Lgs. 81/08), anche attraverso la modulistica esposta nelle diverse sedi (Mod. 05.1) che riporta l'Organigramma funzionale per la sicurezza di sede, con i nominativi dei diversi incaricati 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

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

- Formazione del personale incaricato nei ruoli specifici (ex art. 37 del D. Lgs. 81/08 ss.mm.ii.), anche sui contenuti, procedure e modulistica del SGSSL;
- Definizione di un programma di audit, previsti con periodicità semestrale ed utili alla verifica e controllo degli adempimenti normativi di competenza delle diverse funzioni incaricate e dell'efficacia del sistema (effettuati in due sessioni, nei mesi di giugno e ottobre 2024);
- 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 2024 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 agli atti, elaborato seguendo le linee guida dell’Inail e generalmente valido, riferibile al contesto pandemico e normativo con eventuale protocollo aziendale (documento da allegare e contenente le possibili misure di cautela
- 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 2020-2022). Per due gruppi omogenei (Operativo e Consulting) l’analisi relativa agli indicatori “eventi sentinella” è stata anche distinta per sede (nel merito sono state constatate alcune differenze nell’andamento degli indicatori, che non hanno comunque determinato distinzioni nell’ esito complessivo della valutazione.
- 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 2024.
- 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 gestita e archiviata dall'Area Facility.

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

Nel 2024 sono stati registrati n. 3<sup>3</sup> infortuni sul lavoro, dato in linea con quanto registrato negli anni precedenti. L'attività lavorativa (d'ufficio) determina la sostanziale assenza dell'evento infortunistico, non prevedibile e riferibile soprattutto ad eventi in itinere. Nonostante il numero di infortuni sia limitato, particolare cura è dedicata agli ambienti di lavoro, per prevenire e minimizzare le eventuali cause di possibili incidenti, per una progressiva riduzione del rischio, comunque trascurabile, di carattere residuale/controllato.

<b>Indici infortunistici per lavoratori dipendenti</b>			
	2022	2023	2024
Ore lavorate	1.113.492	1.180.935	1.255.737
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	0	2	3
<i>Di cui con gravi conseguenze</i>	0	0	0
<i>Di cui il numero di decessi</i>	0	0	0
<b>Tasso di infortuni registrabili<sup>4</sup></b>	<b>0%</b>	<b>0,17%</b>	<b>0,24%</b>
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%.*

<sup>3</sup> Si precisa che del totale degli infortuni, ovvero n. 7 (n. 3 per lavoratori dipendenti e n. 4 per lavoratori non dipendenti), n. 6 sono stati in itinere.

<sup>4</sup> Il tasso di infortuni è calcolato come numero di infortuni occorsi durante l'anno sul numero di ore totali lavorate, moltiplicato per 1.000.

<b>Indici infortunistici per lavoratori non dipendenti</b>			
	2022	2023	2024
Ore lavorate	1.748.476,7	1.668.415	1.668.415
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	1	1	4
<i>Di cui con gravi conseguenze</i>	0	0	0
<i>Di cui il numero di decessi</i>	0	0	0
<b>Tasso di infortuni registrabili<sup>5</sup></b>	<b>0,06%</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,21%</b>
Tasso di infortuni sul lavoro con conseguenze gravi	0%	0%	0%
Tasso di decessi	0%	0%	0%

### **3.3 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 2024 sono state intraprese molteplici iniziative.

In primo luogo, abbiamo replicato e messo a disposizione dei nostri dipendenti il sistema Sistema di welfare dei 3 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;

---

<sup>5</sup> Il tasso di infortuni è calcolato come numero di infortuni occorsi durante l'anno sul numero di ore totali lavorate, moltiplicato per 1.000

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 Join<sup>6</sup>", i dipendenti potranno condividere il tragitto casa-lavoro, in modo da risparmiare sui costi degli spostamenti, 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.

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 2024 è stato regolamentato con accordi di smart working individuali di diverse tipologie in base alle mansioni svolte.

---

<sup>6</sup> Per il dettaglio, si veda par. 4.1.

In continuità con gli anni precedenti, abbiamo mantenuto l'iniziativa del **mese della salute (Month4Wellness)**, un evento di cadenza annuale rivolto a tutti i lavoratori che si svolge in tutte le 8 sedi italiane, che nel 2024 è diventato l'anno della salute, ovvero abbiamo esteso le attività ed iniziative di wellbeing a 12 mesi, con inizio settembre 2024, che continueranno fino a settembre 2025.

A tal proposito abbiamo attivato una partnership con la piattaforma Fitprime (ora Wellhub), che ci ha permesso di offrire molteplici servizi in grado di migliorare il work life balance ed il benessere fisico e mentale della popolazione Assist Digital.

Abbiamo così potuto offrire al dipendente la possibilità di avere un percorso con alta scontistica (estendibili fino a 3 familiari e/o amici) di: supporto psicologico, visite e programmi alimentari con nutrizionisti, accesso ad una capillare rete di strutture sportive (palestre, piscine, centri yoga, etc.), corsi online di meditazione e fitness (live e ondemand).

Il 2024 ha avuto un occhio di riguardo anche per il tema dell'alimentazione: abbiamo infatti organizzato un webinar con una esperta biologa nutrizionista: "Etichette che passione: il modo giusto per fare la spesa"; al fine di aiutare i dipendenti a decifrare ingredienti, allergeni e certificazioni per una spesa più informata e salutare.

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.

Inoltre, per il secondo anno consecutivo abbiamo partecipato alla maratona solidale della Milano Marathon a fianco della Fondazione TOG.

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.

### 3.4 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 2024, sono state erogate in media 8,5 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	2024
<i>Ore di formazione medie per categoria di occupazione</i>					
Executive	h/uomo	12,6	18,8	15,06	5,8
Manager	h/uomo	9,8	10	127,04	13,35
Impiegati	h/uomo	112,7	122,8	161,46	19,03
<i>Ore di formazione medie per genere</i>					
Uomini	h/uomo	73	103,85	161,14	19,2
Donne	h/uomo	131	111,85	151,32	17,3
<b>Ore di formazione medie per dipendente</b>	h/uomo	<b>102</b>	<b>107,85</b>	<b>156,1</b>	<b>8,5</b>

*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, anche nel corso del 2024 è stato realizzato il programma di mentoring (dopo il successo del pilota del 2023), che ha coinvolto le sedi di sette 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:

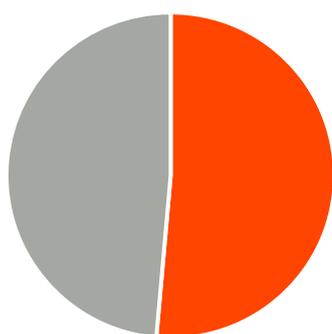
- 73 dipendenti, 25 Mentor e 48 Mentee, provenienti da Italia, Francia, Croazia, Albania, Olanda, UK, Germania.
- Iniziative di questo genere sono parte del percorso di diffusione delle iniziative sociali e ambientali al livello di Gruppo, per le quali prevediamo un'ulteriore espansione nel prossimo futuro.

### **3.5 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.

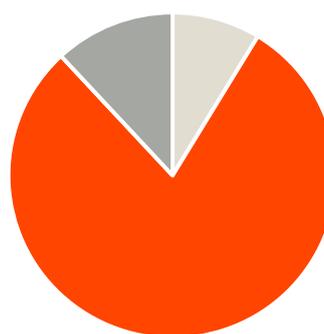
Relativamente al genere, la popolazione aziendale di Assist Digital S.p.A. è costituita per il 51,4% da donne. Questo dato testimonia una cultura aziendale avversa a qualunque tipologia di discriminazione di genere, che garantisce pari opportunità durante la fase di selezione del personale. Inoltre, 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 (79,4%), i lavoratori over 50 rappresentano solo il 11,9%, e gli under 30 l'8,70%. Questo dato indica la nostra volontà di coinvolgere e di attingere dal talento delle nuove generazioni.

ORGANICO PER GENERE



■ Donne ■ Uomini

ORGANICO PER ETÀ



■ < 30 ■ 30 e 50 ■ > 50

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 51,4% 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.

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 2024 non risulta impiegato in Assist Digital nessun operaio.

Composizione dell'organico per categoria di lavoro e genere		2022	2023	2024
Executive	<i>Uomini</i>	13	14	15
	<i>Donne</i>	5	6	6
Manager	<i>Uomini</i>	41	45	44
	<i>Donne</i>	19	19	21
Impiegati	<i>Uomini</i>	327	336	328
	<i>Donne</i>	374	377	386
Composizione dell'organico per categoria di lavoro ed età		2022	2023	2024
Executive	<i>&lt;30 anni</i>	0	0	0
	<i>Tra 30 e 50 anni</i>	10	13	12
	<i>&gt;50 anni</i>	8	7	9
Manager	<i>&lt;30 anni</i>	0	0	0
	<i>Tra 30 e 50 anni</i>	53	55	50
	<i>&gt;50 anni</i>	7	9	15
Impiegati	<i>&lt;30 anni</i>	71	87	70
	<i>Tra 30 e 50 anni</i>	589	577	573
	<i>&gt;50 anni</i>	41	49	71
Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere ed età		2022	2023	2024
<b>&lt;30 anni</b>	<i>Uomini</i>	0	0	0

	<i>Donne</i>	0	0	0
Tra 30 e 50 anni	<i>Uomini</i>	1	1	2
	<i>Donne</i>	1	2	1
>50 anni	<i>Uomini</i>	5	4	3
	<i>Donne</i>	0	0	1

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.

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 PARITA' 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".

○ ***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.

○ ***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.

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:

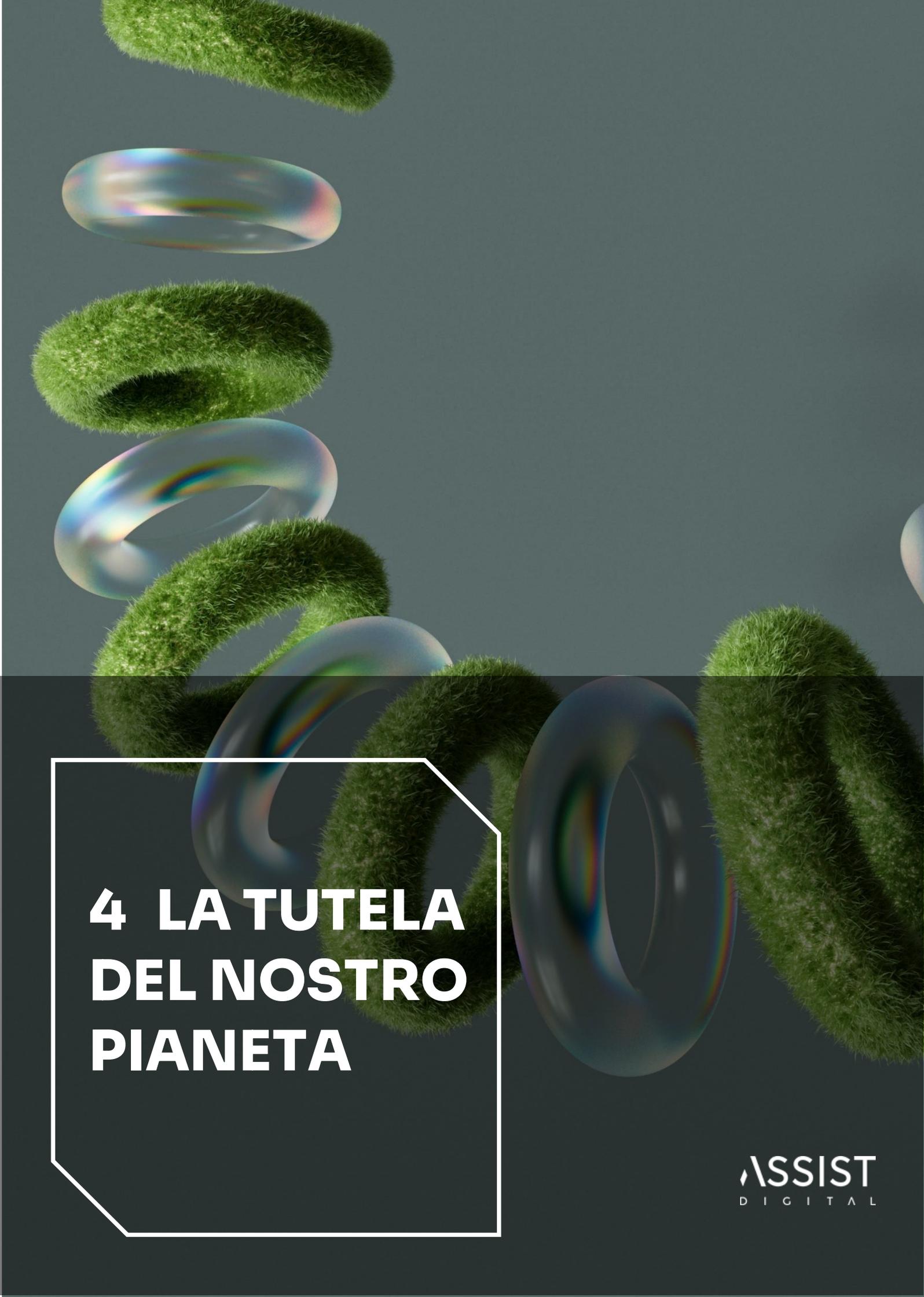
- I. *Ricerca e Selezione*: metodologie imparziali e trasparenti sulla base di elementi oggettivi;
- II. *Gestione della carriera*: sviluppo di un ambiente meritocratico basato sul merito e dignità delle persone senza alcuna discriminazione riferita ad "elementi di diversità";
- III. *Equità remunerativa 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

## 4.1 Overview

### HIGHLIGHTS 2024:

- ∧ Certificazione ISO 14001
- ∧ Certificazione ISO 14064
- ∧ Certificazione ISO 14067
- ∧ Rating Ecovadis

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 precedenza<sup>7</sup>, 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 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

---

<sup>7</sup> Per il dettaglio, si veda par. 1.1.

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.

Anche nel 2024, 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 Center<sup>8</sup>, secondo gli standard UNI EN ISO 14064:2018 e UNI EN ISO 14067:2018.

---

<sup>8</sup> 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, scansionati 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 CO<sub>2</sub> correlate allo spostamento giornaliero.

**Riquilificazione 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.

## 4.2 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.

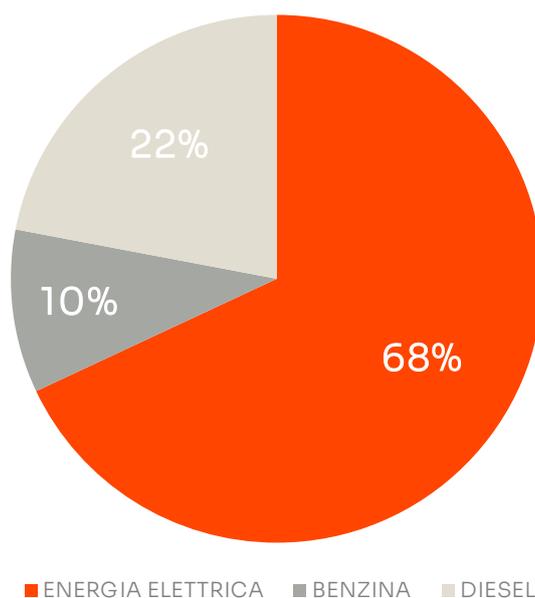
### I consumi energetici

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.

### FONTI ENERGETICHE 2024



In particolar modo, in Assist Digital, il consumo totale di energia elettrica acquistata nel 2024 è stato pari a **6.853,00 GJ** (68,04% del totale); il consumo totale di diesel per vetture del parco auto Assist Digital SpA è stato pari a **2.226,00 GJ** (22,10% del totale); il consumo totale di benzina per le vetture del parco auto Assist Digital SpA è stato pari a **992,83 GJ** (9,86% del totale).

Per la sede di Roma (V. A. Campanile) è stata completata nel corso dell'anno l'installazione di un impianto fotovoltaico dalla potenza nominale pari a 34 KW.

Per la sede di Vitulazio resta in fase di studio l'installazione di un impianto fotovoltaico. Questi adeguamenti permetteranno di generare autonomamente parte dell'energia elettrica consumata e contribuire attivamente nel contrastare il cambiamento climatico utilizzando energia rinnovabile.

Fonte energetica	Unità di misura	2022	2023	2024
Energia elettrica acquistata dalla rete	GJ	6.461,01	6.049,92	6.853,00
Diesel per parco auto	GJ	1.997,22	2.129,47	2.226,00
Benzina per parco auto	GJ	389,04	602,78	992,83
Diesel (Generatore d'emergenza)	GJ	-	-	-
<b>Totale consumo energetico</b>	<b>GJ</b>	<b>8.847,27</b>	<b>8.782,18</b>	<b>10.071,83</b>

### 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:** Circa il 95% dell'energia elettrica totale acquistata da Assist Digital nel corso del 2024 rappresenta energia elettrica green proveniente da fonti rinnovabili (di cui 80% certificato da certificati di annullamento G.O. analogamente all'esercizio 2023 ed in crescente aumento rispetto al 47% del 2022).
- **Rinnovo parco hardware:** nel 2022 Assist Digital ha avviato un processo di sostituzione dei server e dei data center. Attività proseguita nel 2024 dove una nuova infrastruttura VDI ha contribuito sostanzialmente in questo processo di rinnovo. 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

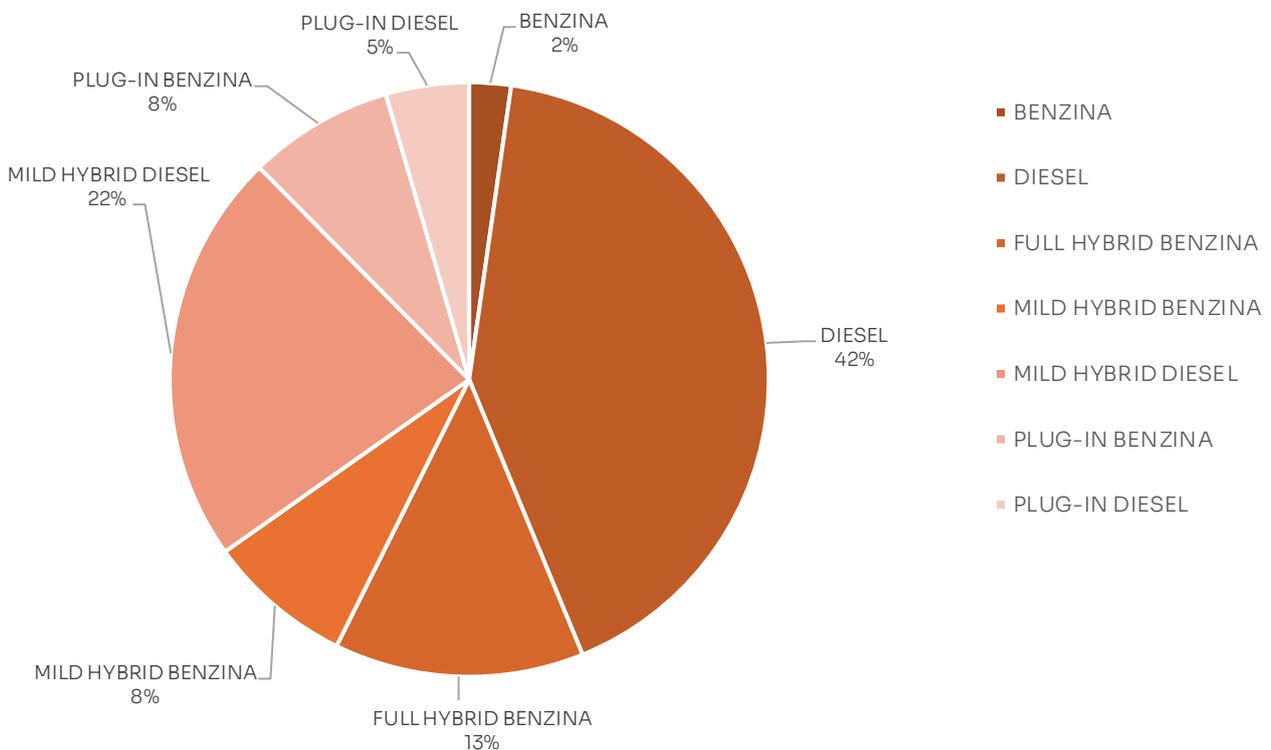
In conformità con il GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard, riportiamo le emissioni dirette (Scope 1), emissioni di gas serra dovute a consumi diretti di combustibile da parte di Assist Digital (es. gas naturale, gasolio); le emissioni indirette derivanti dall'acquisto di energia elettrica dalla rete nazionale (Scope 2); le emissioni indirette relative alla catena di fornitura (Scope 3)

Per il 2024 si riepiloga di seguito il calcolo delle emissioni Scope 1/Scope 2/Scope 3 (certificazione ISO14064):

L'emissione di GHG per l'anno 2024 è di 2.132,44 tCo2 eq (a fronte di 2444,46736 tCo2 eq dell'anno 2023) per le n.9 sedi oggetto di calcolo; si riporta di seguito la ripartizione per le diverse categorie di emissione GHG.

- Categoria 1 – Emissione dirette GHG: 134,92 tCo2 eq;
- Categoria 2 – Emissioni indirette da energia elettrica importata: 85,03 tCo2 eq;
- Categoria 3 – Emissione indirette da trasporti: 1.635,26 tCo2 eq;
- Categoria 4 - Emissioni indirette di gas serra derivanti dai prodotti utilizzati dall'organizzazione: 277,21 tCo2 eq.

Come da sottostante grafico, è evidente come le motorizzazioni esclusivamente termiche e maggiormente inquinanti stiano lasciando posto a veicoli equipaggiati di motorizzazioni ibride che ad oggi rappresentano il 56% del parco circolante Assist Digital SpA per l'anno 2024:



Resta fermo l'obiettivo futuro, come anche illustrato all'interno della nostra Policy Auto aziendale, aggiornata nel 2025 di includere sempre di più la dimensione ambientale (all'interno di ogni ambito del nostro business) impegnandoci nell'aumentare le auto

aziendali ibride del nostro parco auto (*Mild Hybrid* diesel e benzina; *Full Hybrid* benzina e *Plug-in Hybrid* diesel e benzina) del nostro parco auto.

Nel 2025 (rendicontazione 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 CO<sub>2</sub> 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 per utilizzo limitato ai soli servizi igienico/sanitari.

## **4.3 Limitiamo l'impatto dei nostri device**

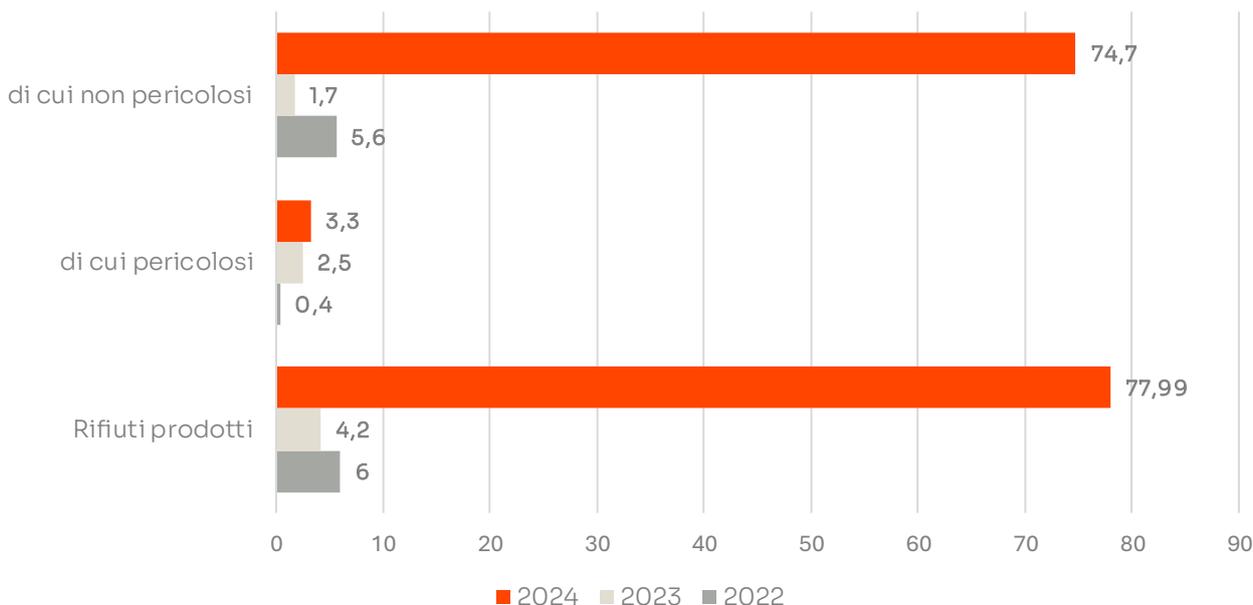
### **La gestione dei rifiuti**

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 2024



Rifiuti prodotti	Unità di misura	2022	2023	2024
Rifiuti prodotti	ton	6,0	4,2 <sup>9</sup>	77,99
<i>di cui pericolosi</i>	<i>ton</i>	<i>0,4</i>	<i>2,5</i>	<i>3,3</i>
<i>di cui non pericolosi</i>	<i>ton</i>	<i>5,6</i>	<i>1,7</i>	<i>74,7<sup>10</sup></i>

### 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 del 2020 a 438 kg nel 2024 (riduzione del 59% rispetto al 2020 e del 47% rispetto al 2023).

<sup>9</sup> Il valore dei rifiuti pericolosi al 23 è principalmente riferibile a RAEE.

<sup>10</sup> Il valore dei rifiuti è dettato dalle attività di insediamento, ristrutturazione e rinnovo locali della nuova Sede di Roma (Via A. Campanile, 85) nonché dismissione delle Sedi operative di Roma V. M. Maggini 50, Roma V. P. Emanuelli 1, V. Giacomo Peroni 400.

Consumo di carta	Unità di misura	2020	2021	2022	2023	2024
Totale carta ufficio	Kg	1.060	940	818	829	438

### 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 CO<sub>2</sub> 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, quando possibile i dispositivi all'interno dei datacenter sono ricondizionati, in particolare il 100% dei dispositivi network 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 14/07/2025.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente Report di Sostenibilità ci si può rivolgere a [contact@assistdigital.com](mailto: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*<sup>11</sup>, 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

---

<sup>11</sup> 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.

dall'azienda per uno specifico fattore di emissione, che consente di esprimere il consumo della risorsa energetica in tonnellate di CO<sub>2eq</sub> emesse.

- 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<sub>2eq</sub> 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<sub>2eq</sub> 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<sub>2eq</sub>/l: 2,66 nel 2023, 2,70 nel 2022, e 2,512 nel 2021) e la benzina (in kgCO<sub>2eq</sub>/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 CO<sub>2</sub>/ 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 CO<sub>2</sub>/ 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	<i>Assist Digital ha presentato una rendicontazione in conformità ai GRI Standards per il periodo 01.01.2024-31.12.2024</i>
GRI 1 used	<i>GRI 1: Foundation 2021</i>
Applicable GRI Sector Standard(s)	<i>Non applicable</i>

GRI STANDARD S	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			

GRI STANDARD S	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
	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			
	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			

GRI STANDARD S	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
		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 performance del più alto organo di governo di Assist Digital nella gestione degli impatti sull'economia,			

GRI STANDARD S	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
		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			

GRI STANDARD S	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
		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.			
	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			

GRI STANDARD S	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
		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 Material Topics 3:	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 Material Topics 3:	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			
GRI Performance economiche 201: e 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	1.4 Il valore economico generato e distribuito			
Anticorruzione					
GRI Material Topics 3:	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2.1 I nostri temi materiali			

GRI STANDARD S	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
GRI 205: Anti-corrruzione 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			

GRI STANDARD S	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
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 da consumi energetici (Scope 2)	4.1 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico			
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			
	401-1 Nuove assunzioni e turnover	3 Le persone: il nostro DNA			

GRI STANDARD S	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
GRI 401 Occupazione 2016	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			
	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			

GRI STANDARD S	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
	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 Non 406:	406-1 Episodi di discriminazione e	Nel corso del 2023 non si sono verificati			

GRI STANDARD S	Disclosure	Reference	Omission		
			Requirement (s) Omitted	Reason	Explanation
discriminazione 2016	misure correttive adottate	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 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 STANDARD S	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 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.			