REPORT ESG

2024

In dialogo con

il futuro

AgOs

“Ogni giorno lavoriamo per accompagnare le persone nei loro progetti, con soluzioni accessibili, consapevoli e sostenibili.

Con lo stesso spirito affrontiamo il nostro percorso di responsabilità: ascoltando, imparando e confrontandoci in modo aperto con chi ci circonda.”

Questo secondo Report ESG nasce dal desiderio di condividere non solo risultati e obiettivi, ma anche riflessioni e prospettive.

È parte di un dialogo che continua e che ci aiuta, insieme, a costruire un futuro più equo e sostenibile.

Buona lettura!

PUBBLICAZIONE SOLO DIGITALE PER RIDURRE L’IMPATTO AMBIENTALE
Fin dalla prima edizione, il nostro Report ESG viene pubblicato esclusivamente in formato digitale, con l’obiettivo di evitare uno spreco di risorse quali carta, inchiostri, energia e ridurre le emissioni collegate a una produzione fisica.

Indice

Messaggio agli stakeholder 4

1. Conoscere Agos 8

Le pietre miliari della nostra storia 10
L'ecosistema dei nostri azionisti 12
Profilo 14
Mission e valori 16

2. Business e Sostenibilità 18

Il nostro business model 20
Stakeholder e temi materiali 24
Valore economico generato e distribuito 38

3. Pillar E - La Responsabilità Ambientale 42

L'impegno per la tutela dell'ambiente 44
TM Efficienza energetica ed emissioni 46
La mobilità sostenibile 48
La riduzione degli sprechi 50
TM La sostenibilità della catena di fornitura 52
Green IT 54
TM Finanziamenti a supporto della transizione energetica 55

4. Pillar S - La Responsabilità Sociale 58

L'approccio alle persone e alla società 60
TM Il trattamento equo e responsabile dei clienti 60
Credito inclusivo e responsabile - Social Financing 66
TM Il sostegno alle comunità locali 72
TM Tutela e wellbeing 85
Diversity & Inclusion (D&I) 109

5. Pillar G - La Governance 112

La governance in Agos 114
La nuova governance ESG 118
TM Etica e governance 123
Presidi di integrità e controllo nella governance aziendale 126
Iniziative ESG per team o ruoli interni 134
Formazione ESG 136
Rischi ESG 138
TM Protezione del consumatore e privacy 139

6. Annex 142

Nota metodologica e criteri di reporting 144
Glossario 146
GRI Content Index 150
Relazione della Società di Revisione indipendente 154

I paragrafi affiancati dall'icona TM rappresentano i Temi Materiali definiti dal team Agos per l'anno 2024.

Messaggio agli stakeholder

GRI 2-22

> “Ascoltare è il primo passo per costruire il futuro.”

François Edouard Drion
CEO Agos

Care lettrici e cari lettori,

“ascoltare è il primo passo per costruire il futuro” è il principio da cui siamo partiti per scrivere – insieme – questo secondo Report ESG.

Nel 2024, più che mai, abbiamo scelto **il dialogo ancora di più come elemento qualificante del nostro agire.**

Dialogo con le persone che lavorano in Agos, con i nostri clienti, con le comunità in cui operiamo, con le istituzioni e i partner. Abbiamo ascoltato domande, accolto punti di vista diversi e fatto di questo confronto continuo la base per agire in modo più consapevole, più responsabile, più giusto.

Il nostro impegno si traduce nell’attenzione a tutte le dimensioni “ESG” e nella volontà di declinarle in azioni concrete che evolvono insieme alla realtà che ci circonda.

Il 2024 è stato l’anno in cui abbiamo posto le fondamenta per un dialogo sempre più trasparente con tutti i nostri stakeholder pubblicando in modo volontario il nostro primo Report ESG. Il 2025 rappresenta il proseguimento di quell’intento, l’anno in cui raccontiamo **ciò che abbiamo fatto in più, meglio, insieme** nel corso del 2024.

Dimensione ambientale – Un cambiamento che parte dalle scelte quotidiane

Il nostro impegno per contrastare la crisi climatica prosegue sul duplice binario di ridurre la nostra impronta carbone e di supportare i nostri clienti ed i nostri partner nel ridurre la loro.

Nel 2024 **i finanziamenti a supporto della transizione energetica - pari a €644,7mln - hanno registrato un incremento del +9%** rispetto all’anno precedente.

Siamo in linea con l’obiettivo di ridurre del 25% le nostre emissioni entro la fine del 2025 grazie a misure specifiche che hanno consentito di ottenere finora **una diminuzione del 48,6% rispetto alle emissioni di CO_2eq del 2019**, che rappresentano la nostra baseline di riferimento.

L’assessment effettuato da Ecovadis su quanto fatto nel 2024 ci ha portati ad una certificazione, ufficializzata a gennaio 2025, pari a 72/100.

Dimensione sociale – Il valore delle relazioni autentiche

I dati Crif dimostrano che, tra le Top Finanziarie, Agos è quella che ha avuto negli anni una maggiore **crescita di volumi nel segmento di età della generazione Z**, registrando nel 2024, per questa fascia, **una quota di mercato pari al 14,5%** rispetto al 27,7% che rappresenta il dato cumulativo dell'intera categoria.

Abbiamo registrato un incremento del +17% di produzione rispetto al 2023 nella cessione del quinto dello stipendio o della pensione, prodotto grazie al quale riusciamo a superare i vincoli di età e di profilo creditizio.

Nel 2024 abbiamo voluto essere ancora più di supporto alle nostre persone, rafforzando le misure di parental care ed avviando un test di **Caregiver Policy**, pensata per chi si prende cura di familiari fragili o non autosufficienti, come una forma di riconoscimento di un impegno invisibile, ma essenziale nella società di oggi.

Abbiamo inoltre rafforzato il nostro impegno a restituire valore alla comunità sul territorio.

Nell'ambito del progetto Parchi Agos, abbiamo voluto confermare e rendere più continuativa la nostra vicinanza al territorio ed alle persone, programmando un **calendario settimanale di attività** svolte dalle associazioni del terzo settore con cui collaboriamo da anni e **fruibili gratuitamente da tutta la cittadinanza**. Grazie a queste nuove iniziative, i Parchi Agos sono diventati sempre più luoghi di aggregazione sociale, di benessere fisico e mentale e di dialogo.

Le stesse persone di Agos sono state **parte attiva dell'impegno sociale e di vicinanza alla collettività**; abbiamo sviluppato attività di volontariato come la partecipazione al progetto "Volontari di Valore" del Gruppo Crédit Agricole in Italia e alla partecipazione a iniziative sportive come la Run4Inclusion supportata da Crédit Agricole Italia, la Milano Relay Marathon e la SuperLeague di PlayMore!, per un benessere fisico comune e per un impatto sociale sempre più positivo.

Attenzione alle persone che si è espressa anche con la vicinanza ai più giovani, con un approccio sempre più inclusivo. Nell'ambito del Percorso per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO), abbiamo accolto la richiesta di uno studente di AGPD (Associazione Genitori e Persone con sindrome di Down) di poter effettuare con noi il proprio percorso, trasferendo a tutti gli studenti presenti nella settimana in Agos **la ricchezza che si crea nell'includere abilità diverse nei gruppi di lavoro, anche in azienda**.

Il nostro programma di **educazione finanziaria è stato ampliato grazie al continuo dialogo** con le associazioni dei consumatori. Abbiamo risposto così al bisogno di parlare di educazione finanziaria anche al di fuori delle scuole, riferendoci non solo agli studenti ma anche ai consumatori.

Governance – Responsabilità certificata, impegno misurabile

La costruzione di un futuro più resiliente viene misurato attraverso l'analisi dei rischi climatici ed ambientali e l'integrazione degli stessi nel framework dei rischi tradizionali.

Abbiamo voluto rendere misurabile anche l'attenzione che poniamo da anni verso le nostre persone attraverso **la Certificazione della Parità di Genere**, ottenuta tramite audit esterno **con un punteggio pari a 91/100.** Un risultato che non è un punto di arrivo ma un punto di riferimento: ci indica che le azioni intraprese finora sono andate nella direzione giusta e ci aiuta a comprendere i futuri passi da compiere per un ulteriore miglioramento di tutti i nostri indicatori relativi alla parità di genere.

Guardare avanti, insieme

In questo Report troverete numeri, dati, progetti. Ma soprattutto troverete voci. Quelle di chi ha costruito con noi ogni iniziativa. Perché la sostenibilità non è mai un gesto solitario. È sempre, inevitabilmente, un gesto collettivo.

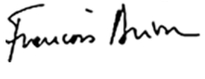
Continueremo a camminare in questa direzione. Con ascolto, con responsabilità, con vicinanza alla persone.

E con la certezza che il **dialogo, se autentico, genera trasformazione.**

Con stima e gratitudine,

François Edouard Drion

CEO Agos



> Se oggi raccontiamo Agos con orgoglio è perché, oltre ai risultati, c'è un'identità costruita nel tempo, fatta di ascolto, evoluzione e attenzione autentica alle persone.

François Edouard Drion
CEO Agos

> Ed è proprio questa identità che ci permette di affrontare il cambiamento con coerenza, senza perdere di vista ciò che ci rende riconoscibili, anche agli occhi dei nostri clienti.

Luciana Mirizzi
Direttrice Marketing e co-sponsor del Pillar S

DIALOGO n. 1

Conoscere Agos

Le pietre miliari della nostra storia

GRI 2-6

1986

Montedison crea Agos Credit, divenuta poi Agos Service.

1987

Inizio dell'attività.

1989

Sofinco - società francese specializzata nel credito ai consumatori - ne acquisisce il 49%.

1993

Sofinco acquisisce l'intero pacchetto azionario.

1997

Fusione con Itafinco, partecipata dal Gruppo Crédit Agricole e dal Banco Ambroveneto, ora Intesa Sanpaolo.
Sofinco entra a far parte del Gruppo Crédit Agricole.

2005

Agos Itafinco cambia nome e diventa Agos.

2008

Vendita della quota di Intesa (49%) a Crédit Agricole.
Accordo CA - Gruppo Banco Popolare per l'acquisizione di Ducato da parte di Agos.
Ingresso del Banco nella compagine azionaria di Agos con il 39%.

2009

Agos incorpora Ducato e diventa Agos Ducato.

2010

Dalla fusione tra Sofinco e Finaref nasce CA CF (Crédit Agricole Consumer Finance). Compagine azionaria Agos Ducato:
- 61% Gruppo Crédit Agricole (attraverso CA CF);
- 39% Gruppo Banco Popolare.

2013

Rinnovo dell'accordo tra gli azionisti e aumento di capitale per sostenere il nuovo piano industriale di Agos Ducato.

2015

Lancio del nuovo marchio. Il 16 aprile Agos Ducato diventa Agos.

2017

Fusione Banco Popolare - Banca Popolare di Milano.
Nuovo azionariato:
- 61% CA CF;
- 39% Banco BPM.

2019

AGOS acquisisce Profamily e rinnova l'accordo di distribuzione in esclusiva con Banco BPM per 15 anni.

2020

Lancio della nuova sede di Milano "*Green Life* 280" e del nuovo logo.

2023

Lancio di "Next25", le linee strategiche per il triennio 2023-2025 dove la sostenibilità viene qualificata come uno dei pilastri portanti delle ambizioni strategiche di Agos.

2024

Nasce Agos Renting, la nuova società 100% Agos dedicata al noleggio a lungo termine che entra nell'ecosistema Agos per offrire una mobilità innovativa, flessibile e sostenibile, rispondendo alle esigenze dei nostri partner e dei loro clienti.

L'ecosistema dei nostri azionisti

GRI 2-1, 2-6

Agos Ducato S.p.A. è una società per azioni a capitale privato, partecipata per il 61% da Crédit Agricole SA (CA SA), attraverso Crédit Agricole Consumer Finance (CA CF), e per il 39% da Banco BPM.

CA PERSONAL FINANCE & MOBILITY

Asset strategico del Gruppo Crédit Agricole, è un attore primario del personal financing e della mobilità in Europa

Presente in
22
paesi

>11.000
collaboratori

~17,2mln
di clienti

€422mln
di utile netto
a fine 2024

BANCO BPM

Nato nel 2017 dalla storia di due grandi istituti popolari, Banco Popolare e Banca Popolare di Milano, è il terzo gruppo creditizio italiano

>1.400
filiali
su tutto il territorio italiano

>20.000
collaboratori

~3,8mln
di clienti

€1,920mln
di utile netto
a fine 2024

61% → Agos ← **39%**

Nel corso del 2024 **Crédit Agricole Consumer Finance (CA CF)** ha adottato ufficialmente la nuova denominazione **Crédit Agricole Personal Finance & Mobility (CA PFM)**.

Questo cambiamento riflette l'evoluzione della strategia del Gruppo e la volontà di contribuire in modo sempre più incisivo alle trasformazioni sociali legate ai nuovi modelli di consumo, promuovendo al tempo stesso la transizione ecologica e ambientale.

Profilo

GRI 2-1

La nostra sede legale si trova a **Milano**, in Viale Fulvio Testi 280, dove sono situate anche le Direzioni e gli uffici principali.

Una seconda sede amministrativa è localizzata a **Lucca**, in Via Carlo Angeloni 45, con trasferimento nel mese di luglio 2025 nella nuova sede, più moderna ed efficiente, presso Capannori (LU).

L'operatività sul territorio nazionale è garantita da una rete distributiva capillare e da **8 centri specializzati per il recupero crediti interno** (Torino, Cagliari, Sassari, Napoli, Rende, Bari, Palermo e Catania).

Nel 2024 i clienti hanno potuto contare su **115 filiali dirette e 116 agenzie**, di cui 16 dedicate in modo specifico alla cessione del quinto. La nostra presenza è assicurata non solo attraverso i canali diretti e le agenzie, ma anche attraverso la collaborazione con partner commerciali e all'impiego di un approccio multicanale.

Particolare attenzione è stata posta all'ascolto dei clienti e al miglioramento dell'esperienza di servizio, anche grazie alla collaborazione con **5 contact center e 26 centri di recupero crediti esterni.**

Il cuore di una relazione di fiducia

Operiamo nel settore del credito al consumo, un ambito in cui abbiamo consolidato una posizione di leadership investendo in **solidità, affidabilità e continua innovazione.**

Da quasi quarant'anni **accompagniamo le persone nei loro progetti di vita**, con la consapevolezza che il credito non è solo un prodotto finanziario, ma una leva per costruire fiducia, opportunità e inclusione.

Essere vicini alle persone significa anche prenderci cura di chi ogni giorno fa vivere Agos dall'interno: **valorizziamo il contributo e il benessere delle nostre persone**, perché sono loro – con competenza, passione e responsabilità – a rendere possibile il nostro impegno verso l'esterno.

HIGHLIGHTS

Dipendenti

1.986
persone
(esclusi i distaccati e gli stagisti)

57% donne
43% uomini

GENDER GAP
+11% vs 2023
donne in ruoli dirigenziali

91/100
Certificazione della Parità di Genere

Struttura

115
filiali dirette

100 Agenzie
16 Agenzie CQS

5 contact center
8 centri di recupero crediti interni
26 centri di recupero crediti esterni

10.928
partnership totali
+7,09% vs 2023

di cui **3.845**
Automotive

Performance

5,1mln
di clienti elegibili
+6,32% vs 2023

€7.780mln
produzione fruttifera
+2,8% vs 2023

+3,3punti
NPS vs 2023

Ambiente

€644,7mln
finanziamenti a supporto della transizione energetica
+9% vs 2023

-48%
emissioni CO_2e
vs Baseline 2019

-18%
emissioni per km legate ai viaggi aziendali
vs 2023

Mission e valori

GRI 2-6

Affidabilità, competenza, sicurezza e un servizio di qualità in ogni fase della relazione: sono queste le esigenze principali dei nostri clienti nel contesto attuale e il punto di riferimento che orienta ogni nostra scelta.

In Agos lavoriamo con l'obiettivo di coniugare attenzione al cliente, risultati di produzione e sostenibilità economica.

Vogliamo essere l'azienda italiana di credito al consumo preferita da clienti, partner, collaboratori e società, grazie all'eccellenza del servizio e a un rapporto di fiducia costruito nel tempo.

La nostra missione si ispira alla raison d'être del Gruppo Crédit Agricole:

> **"Agire ogni giorno nell'interesse dei Clienti e della Società."**

Con un approccio pienamente sostenibile, ci impegniamo a essere motore di crescita nel nostro settore, facendo leva su valori che guidano ogni nostra azione:

- **la passione per ciò che facciamo;**
- **il coraggio di innovare;**
- **la determinazione nel trasformare le idee in risultati concreti;**
- **la prossimità che ci spinge ad ascoltare e comprendere davvero i bisogni di clienti e partner;**
- **lo spirito di squadra, che alimenta la condivisione, la sinergia e la valorizzazione dei talenti.**

Operiamo con il massimo rispetto verso chi ci ha scelto, perché sappiamo che ogni relazione di fiducia si costruisce giorno dopo giorno, attraverso comportamenti coerenti e responsabili.

DIALOGO n. 2

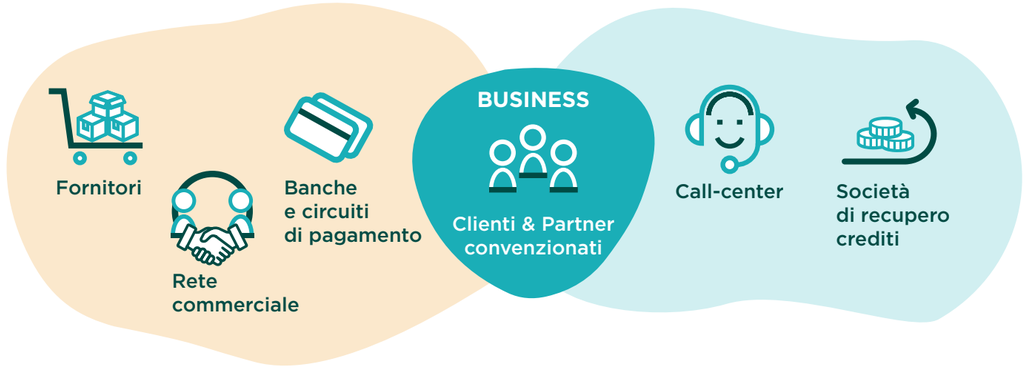
Business e **Sostenibilità**

> **Integrare la sostenibilità nel business non significa aggiungere qualcosa in più: significa trasformare il modo stesso in cui generiamo valore, ogni giorno.**
>
> **Laura Galimberti**
> *Direttrice Legal Affair & Corporate Sustainability*

> **Ogni prodotto, servizio o partnership diventa un'occasione per dimostrare che prosperità economica e impatto positivo possono andare di pari passo.**
>
> **Deborah Bosisio**
> *Corporate Sustainability Professional*

Il nostro business model

GRI 2-6



Il settore dei Financial Services (Banking and Insurance, secondo la classificazione GRI) è il mercato in cui ci impegniamo a bilanciare le aspettative dei clienti con una gestione rigorosa del rischio e il rispetto del complesso quadro normativo di riferimento.

Ci occupiamo di **credito al consumo e intermediazione assicurativa** attraverso la distribuzione di prestiti personali, finanziamenti finalizzati, carte di credito, leasing, cessione del quinto e servizi assicurativi. A partire da gennaio 2025, abbiamo esteso la nostra offerta anche al renting nel settore automotive.

Operiamo sul mercato tramite **una struttura commerciale articolata in reti specializzate,** ognuna dedicata alla gestione di controparti differenti. La relazione diretta con i clienti è affidata alle **filiali** e alle **agenzie** distribuite sul territorio, che offrono supporto sia in presenza sia da remoto, adattandosi alle diverse preferenze di contatto.

Per i partner commerciali, operiamo attraverso **una rete B2B altamente qualificata** e costantemente aggiornata sui mercati automotive, household equipment, casa, "green" (prodotti a supporto della transizione energetica), servizi e nuovi segmenti. L'obiettivo è fornire una consulenza specializzata e un'assistenza continua ai convenzionati.

Le **banche captive** e le **altre banche partner** che distribuiscono i nostri prodotti sono seguite da una rete dedicata.

Siamo consapevoli del crescente orientamento dei clienti verso servizi digitali e canali self-service. Per questo, **abbiamo investito in progetti che ripensano l'esperienza di finanziamento,** anche in contesti tradizionalmente meno vicini al modello B2B2C.

Infatti, nel 2024 abbiamo lanciato il progetto di acquisto auto online direttamente dai siti dei nostri dealer, con accesso immediato alla richiesta di credito tramite un processo ottimizzato, ideato per offrire semplicità, personalizzazione, velocità e digitalizzazione.

Un ruolo fondamentale è svolto dai soggetti che collaborano con noi per garantire l'efficienza operativa e per rispondere in modo coerente alle esigenze dei clienti, offrendo prodotti affidabili e servizi di qualità. Lavoriamo con **fornitori accuratamente selezionati** per assicurare livelli di servizio in linea con gli standard qualitativi di Agos.

A valle della nostra attività, operano **i provider di utilities, i manutentori, i fornitori di beni materiali e i consulenti** che supportano le attività delle sedi e delle filiali. Allo stesso tempo, ci avvaliamo di partner specializzati per la gestione delle attività accessorie alla concessione del credito, come la consultazione dei Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC), e per i servizi rivolti ai clienti, come la comunicazione delle offerte commerciali.

Maggiori dettagli a pag. 34 > e 52 >

Cooperiamo con istituti che supportano i sistemi di pagamento, come i circuiti interbancari legati alle carte di credito che emettiamo.

Ci interfacciamo, infine, con le **compagnie assicurative** che emettono le polizze da noi intermediate per la nostra clientela.

Per una gestione sempre più attenta e orientata all'ascolto delle esigenze dei clienti, sono determinanti anche gli **operatori** che ci affiancano nel supporto post-vendita. Collaboriamo con call center in outsourcing e con società specializzate nel recupero crediti.

La **gestione documentale** riveste un ruolo altrettanto rilevante: l'archiviazione dei contratti è affidata a centri esterni, prevalentemente digitali. La riduzione dell'utilizzo della carta rappresenta un obiettivo strategico per la nostra Società. Le reti commerciali monitorano costantemente che le controparti ricorrano al cartaceo solo in casi residuali, promuovendo azioni di sensibilizzazione e formazione per incentivare comportamenti sempre più virtuosi, a beneficio dell'ambiente.

A conferma dell'efficacia del nostro approccio, Tinexa Infocert ci ha conferito un riconoscimento per l'eccellente risultato raggiunto: l'adozione della firma digitale su 1.580.500 dossier ha permesso di **evitare l'emissione dell'86% di CO_2 rispetto all'equivalente gestione cartacea**.

Questo traguardo ha un triplice valore: oltre all'aspetto ambientale, ci ha consentito di rendere più efficienti i processi interni, garantendo la piena conformità nella gestione dei rientri documentali, e ha significativamente migliorato l'esperienza dei clienti nella sottoscrizione dei prodotti.

Il Piano di Sostenibilità

Rappresenta uno snodo fondamentale del percorso strategico tracciato con il Piano a Medio Termine: più che una roadmap separata, **è la lente attraverso cui valutiamo ogni scelta industriale, organizzativa e relazionale.**

I fattori ESG rivestono un ruolo centrale poiché permeano il nostro modello organizzativo, la strategia di business e la gestione dei rischi, in linea con le indicazioni di Banca d'Italia.

GRI 2-12

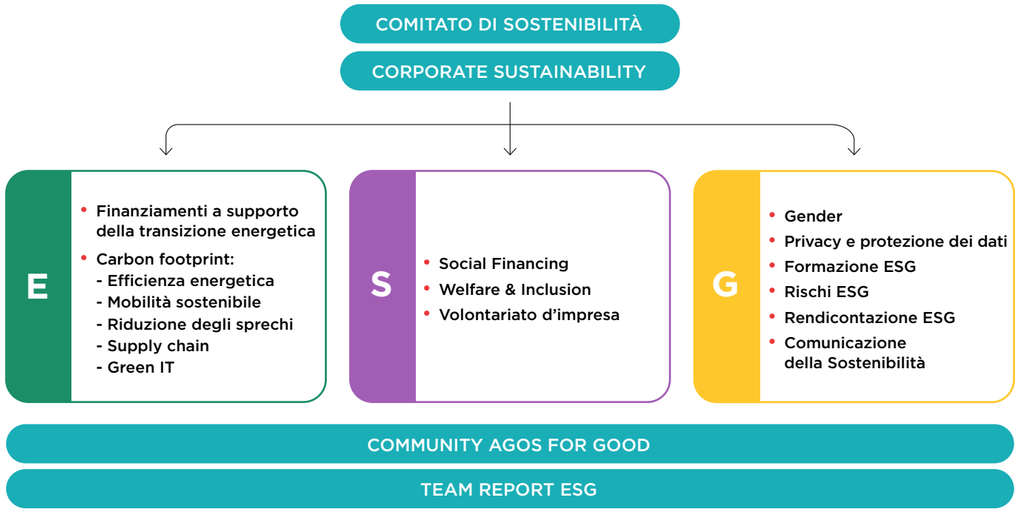
È il nostro Consiglio di Amministrazione a definire come gli obiettivi ESG integrino la strategia di business, in coerenza con la vision, la mission e i valori che guidano ogni nostra azione.

Il **Comitato di Sostenibilità**, presieduto dall'Amministratore Delegato e coordinato dalla Direttrice Legal Affairs & Corporate Sustainability, è un organo interfunzionale con il compito di:

- elaborare e aggiornare il Piano di Sostenibilità;
- definire obiettivi specifici, azioni concrete e KPI di monitoraggio;
- garantire la coerenza tra il Piano e le linee guida strategiche;
- supervisionare i flussi informativi e autorizzare i progetti aziendali in ambito ESG.

Del Comitato fanno parte, in qualità di membri permanenti, i Direttori e i responsabili delle principali funzioni aziendali. A seconda delle tematiche in discussione, sono presenti i responsabili di stream e possono essere invitati anche altri colleghi direttamente coinvolti.

Un'organizzazione ibrida



Il Consiglio di Amministrazione esercita la propria funzione decisionale anche sulla base della rendicontazione periodica degli indicatori di sostenibilità e approva il Risk Appetite Framework (RAF), che include la valutazione e il monitoraggio di rischi ESG specifici, come:

- i rischi climatici (es. incidenti ed emissioni di CO_2, anche relative alla flotta aziendale);
- i rischi sociali (es. indicatori legati alla soddisfazione dei clienti, come il NPS).

Il **Piano a Medio Termine "Next25"** è stato declinato attraverso tre direttrici - Crescita, Qualità e Transizione Energetica - che integrano gli obiettivi ESG secondo il Piano di Sostenibilità.

Lo schema seguente illustra l'andamento di tali obiettivi nei primi due anni di attuazione del PMT "Next25".

DIRETTRICE STRATEGICA	INDICATORE	2024	VAR. VS 2023	NOTA
CRESCITA	**Clienti elegibili**	5.110.699	**+6,32%**	Stesso perimetro e criteri di calcolo del 2023
	Produzione fruttifera	7,8 € mld	**+2,8%**	Dato riferito al solo credito al consumo "fruttifero"
	E-commerce Automotive	Lancio		-
	Convenzioni attive	10.928 totali: • 3.845 automotive • 7.083 altri settori	**+7,09%** **+12,75%** **+4,25%**	Contate una sola volta anche se con più punti vendita
QUALITÀ	**NPS**	Aggiunto l'indicatore relativo alla "Prevention"	**+3,3 punti**	-
TRANSIZIONE ENERGETICA	**Finanziamenti a supporto della transizione energetica erogati**	644,7 Mln€	**+9%**	Inclusi prestiti per efficienza energetica, mobilità elettrica
	Parchi Agos riqualificati	7 Parchi e attività settimanali gratuite	**+1 nuovo Parco**	-
	Tool Agorà Casa	Nuovo tool gratuito per la verifica dei lavori efficientamento		-
	Dossier firmati digitalmente	1.580.500 (= 86% CO_2 evitata)		Riconoscimento Tinexa Infocert
	Riduzione della carbon footprint (-25% entro il 2025 vs 2019)	-48,6% vs 2019		Dati non confrontabili con il 2023

Questo impianto integrato ci orienta nel definire **obiettivi concreti di sviluppo sostenibile, miglioramento continuo e innovazione nei prodotti, nei processi e nella relazione con tutti gli stakeholder,** e i risultati raggiunti nel 2024 confermano la solidità del percorso intrapreso.

Stakeholder e temi materiali

Nel corso del 2024 non sono intervenuti cambiamenti significativi nella nostra struttura aziendale, nel modello di business o nell'organizzazione interna: per questa ragione, abbiamo scelto di riconfermare gli stakeholder e i temi materiali già rendicontati nell'anno 2023, in coerenza con il perimetro di riferimento attuale.

Per stakeholder intendiamo **tutti i portatori di interesse**, ovvero le controparti che intrattengono una relazione con Agos e che possono influenzare – o essere influenzate – dalle nostre attività.

I temi materiali, invece, rappresentano **le aree ESG su cui il nostro impatto è particolarmente rilevante**, in senso positivo o negativo.

Analisi degli stakeholder

Nel 2023 abbiamo preso come riferimento le categorie di stakeholder comunemente considerate rilevanti nel settore finanziario, secondo le linee guida GRI o le best practice del settore, selezionando le controparti più rilevanti per il nostro processo decisionale e maggiormente impattate dalle nostre attività.

Le categorie confermate includono:
le Persone che lavorano in Agos, gli Azionisti, i Partner convenzionati, gli Agenti, i Clienti, le Associazioni dei Consumatori, i Fornitori e la Collettività (intesa come Comunità locali e Amministrazioni Comunali), i Finanziatori e le Autorità.

Non abbiamo incluso tra le categorie gli Organi di Vigilanza – pur riconoscendone il ruolo centrale – in quanto la loro posizione in materia di sostenibilità è esplicitata attraverso documenti ufficiali, aspettative regolatorie e richieste formali.

Ogni nostra politica, azione o scelta strategica parte da una riflessione sull'impatto che questa potrà avere sui nostri stakeholder.

La raison d'être del Gruppo - "Agire ogni giorno nell'interesse dei Clienti e della Società" - ci guida e orienta la nostra strategia verso la creazione di relazioni autentiche e di valore.

Dalla nostra esperienza, la fiducia emerge come uno dei bisogni più sentiti da parte delle persone che rappresentano le diverse categorie di stakeholder. Con i loro comportamenti, ci chiedono implicitamente trasparenza, coerenza e responsabilità condivisa.

Favoriamo occasioni strutturate di confronto e dialogo con le controparti, al fine di individuare i piani d'azione più efficaci per rispondere alle aspettative, anticipandole dove possibile.

GRI 2-29

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Coinvolgere gli stakeholder in modo autentico e continuo è una priorità: in questo contesto, **le survey rappresentano una leva strategica di ascolto e partecipazione e uno strumento fondamentale per raccogliere opinioni, percezioni e suggerimenti** da parte delle nostre persone così come di diversi stakeholder esterni, contribuendo a costruire un dialogo costruttivo e orientato al miglioramento.

La gestione affidata a società esterne indipendenti e l'anonimato nella compilazione garantiscono risposte trasparenti e affidabili, offrendo indicazioni preziose per definire azioni concrete e mirate.

1. Le persone di Agos

Le persone di Agos rappresentano uno stakeholder primario, perché partecipano attivamente alla vita dell'azienda e ne determinano il successo.

Per questo, dedichiamo attenzione a tutti i momenti chiave della relazione, fin dall'onboarding. Tale processo avviene attraverso:

a) **Momenti di incontro**, pensati per favorire il dialogo e la condivisione:
- in presenza: roadshow, "A pranzo insieme", "Let's Celebrate" (celebrazioni per i 20 e 30 anni in Agos), visite sul territorio, riunioni offsite dei Direttori, riunioni plenarie;
- da remoto: Call4All, LTA.

Crediamo che dialogare con i colleghi generi valore, perché offre l'opportunità di sviluppare nuove prospettive.

b) **Indagini online**: dare voce alle persone attraverso survey è ormai una pratica consolidata. Oltre alle grandi indagini di clima, utilizziamo questo strumento per molteplici finalità, tra cui:
- migliorare le proposte formative dell'Academy;
- definire il palinsesto culturale di Agos Arte;
- raccogliere il sentiment dopo eventi aziendali rilevanti, come Call4All o le plenarie;
- coinvolgere le persone prima del lancio di novità importanti (es. scelta del nome della società o di un nuovo prodotto di renting);
- attivare il confronto su temi di sostenibilità, anche tramite la Community Agos for Good.

Le evidenze emerse da queste attività ci aiutano a orientare scelte e azioni, con l'obiettivo di migliorare l'organizzazione e aumentare la soddisfazione interna.

Maggiori dettagli sono disponibili nel capitolo "Tutela e Wellbeing" >

IL DIALOGO CON IL TOP MANAGEMENT

Nel 2024, il dialogo diretto tra il management e le persone di Agos su tutto il territorio si è rafforzato attraverso numerosi momenti di ascolto e confronto, creando connessioni di valore che restituiscono al contempo i bisogni dei colleghi ma anche di clienti e partner:

- **Road Show:** 29 incontri in tutta Italia (in presenza e da remoto) per condividere risultati, trend e obiettivi strategici del Piano "Next25";
- **A pranzo con l'AD:** confronto informale tra Direzione Generale e colleghi su temi aziendali e prospettive future;
- **Let's Celebrate:** eventi per valorizzare progetti chiave (es. Certificazione di Genere, Report di Sostenibilità, e-Commerce Automotive);
- **Anniversari di carriera:** festeggiati 120 colleghi con 20 o 30 anni in Agos;
- **LTA e Offsite dei Direttori:** iniziative di team interfunzionale e allineamento strategico.

2. Clienti

Per rilevare le esigenze dei nostri clienti, adottiamo un approccio multicanale che combina strumenti digitali e relazioni dirette. Le modalità principali sono due:

- **le survey per comprendere a fondo le priorità dei nostri clienti**; attraverso questionari strutturati e momenti di ascolto digitale, ci impegniamo a rilevare i loro bisogni, le attese rispetto ai nostri servizi e il grado di soddisfazione relativo all'esperienza complessiva con Agos; le informazioni raccolte ci permettono di analizzare in modo sistematico i diversi punti di contatto e migliorare continuamente i processi, l'offerta e la relazione stessa;
- **gli incontri in filiale**, in quanto il contatto diretto rimane per noi una leva preziosa; il confronto in presenza consente di cogliere sfumature e feedback immediati, fornendo allo stesso tempo l'opportunità di costruire una relazione più personale e di fiducia.

Maggiori dettagli sono disponibili nel Capitolo "Il trattamento equo e responsabile dei clienti" >

3. Associazioni dei consumatori

Orientati nel nostro essere impresa dall'impegno ad agire nell'interesse dei clienti e dell'ambiente, sosteniamo e cooperiamo abitualmente con le Associazioni dei Consumatori, riconoscendone il ruolo attivo nella tutela dei diritti.

Nel 2024 abbiamo rinnovato i protocolli di conciliazione, offrendo uno strumento efficace per risolvere eventuali controversie anche dopo la gestione del reclamo, alla quale dedichiamo sempre attenzione e cura.

Insieme alle Associazioni abbiamo gestito 7 conciliazioni e realizzato **diverse iniziative di educazione e informazione** con l'obiettivo di promuovere la consapevolezza e la tutela dei Consumatori.

Maggiori dettagli sono disponibili nei paragrafi "Associazioni dei consumatori" > e "Reclami" >

GRI 2-28

ADESIONE AD ASSOCIAZIONI

Aderiamo alle principali associazioni di categoria, tra cui **Assofin e Assilea**. Inoltre, la nostra Direttrice Legal Affairs & Corporate Sustainability fa parte del Consiglio di Amministrazione del **Conciliatore Bancario Finanziario**, mentre il nostro Co-General Manager siede nel Consiglio di Amministrazione del Consorzio Tutela del Credito (CTC).

Ascoltare le esigenze delle persone è per noi fondamentale. Per questo valorizziamo ogni occasione di dialogo e confronto, come la partecipazione al Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale, a cui prendiamo parte ininterrottamente dal 2018. L'evento, organizzato presso l'Università Bocconi di Milano, è riconosciuto come il principale appuntamento nazionale dedicato alla sostenibilità e costituisce per noi uno spazio privilegiato per contribuire alla diffusione di una cultura della responsabilità sociale.

Nel 2024, in occasione dell'edizione intitolata **"Sfidare le contraddizioni"**, abbiamo preso parte attiva a due tavoli tematici:

- "**Riduzione delle emissioni verso la neutralità carbonica"**, in cui abbiamo condiviso il nostro approccio al calcolo e all'ottimizzazione delle emissioni di CO_2 di Scope 3;
- **"I dipendenti, ambasciatori della sostenibilità"**, dove abbiamo illustrato le iniziative adottate per coinvolgere attivamente le nostre persone nel promuovere comportamenti sostenibili nella quotidianità aziendale.

In continuità con gli anni precedenti, abbiamo rinnovato l'adesione a **Sustainability Makers** – The Professional Network e a Consumer's Forum, per rafforzare la nostra partecipazione ai principali tavoli di lavoro sui temi ESG.

Consapevoli della centralità dei temi legati alla diversità e inclusione, nel 2024 abbiamo confermato la nostra adesione a:

- **Valore D;**
- **Parks – Liberi e Uguali;**
- **ISSIM** – Istituto per il Servizio Sociale nell'Impresa.

Con queste realtà abbiamo collaborato nello sviluppo di diverse progettualità in ambito D&I e welfare aziendale.

Attualmente, non aderiamo a organizzazioni nazionali o internazionali di advocacy.

4. Partner

L'attitudine a costruire partnership basate sulla reciproca soddisfazione ci ha spinti, anche nel 2024, a proseguire nel percorso di innovazione di prodotti, procedure, processi e strumenti sempre più performanti, da mettere a disposizione dei nostri convenzionati.

Dall'ascolto sono nate nuove iniziative, tra cui il **test di un nuovo prodotto** e **l'implementazione di processi dedicati al mercato dei finanziamenti per la transizione energetica**.

Un esempio è la collaborazione con Crédit Agricole Italia per l'erogazione della cessione del credito ai nostri partner.

Nel comparto automotive, abbiamo introdotto modifiche al prodotto Trade Circle Management, su richiesta dei concessionari, per supportare meglio l'attività dei venditori e agevolare la pianificazione dei rimborsi da parte dei clienti.

GLI EVENTI A FIANCO DEI NOSTRI PARTNER

Come ogni anno, abbiamo partecipato attivamente agli eventi più significativi del settore e delle singole case madri, accompagnando i nostri Partner in occasioni di confronto, formazione e visione strategica.

- **Mercato Veicoli**
  - Salone di Torino MIMO – Partner SUZUKI e HONDA, presenti con stand dedicati
  - Suzuki Fest
  - 3 Dealer Meeting Honda
  - 2 Dealer Meeting Suzuki
  - Workshop e team building con concessionari Honda Auto (Castiglione della Pescaia)
  - 5 tappe Mobility Hub: confronto con i concessionari e condivisione della visione Agos sul mercato futuro
  - 2 eventi Mobility Industry: stand e intervento Agos sul mercato
  - Dealer Day Automotive, Verona
  - 5 tappe Road Show Suzuki – presentazione rinnovi TCM
  - 2 Dealer Meeting Assocamp
  - 4 tappe Road Show OPTEVEN – Assocamp
  - Fiera del Camper, Parma
  - Fit Your Camper, Como
  - EICMA
- **Mercato "Green"** (Finanziamenti a supporto della transizione energetica)
  - IBF – International Bike Festival
  - Key Energy
  - Suzuki Bike Day
- **Mercato Motonautica e Macchinari Agricoli**
  - Mobility Forum, organizzato in collaborazione con Be TheOne, nel percorso di certificazione ISO 20121 per la gestione sostenibile degli eventi
  - Nauticsud
  - Salone Nautico
  - EIMA – Macchine Agricole
- **Mercato Casa**
  - Fuorisalone con Stosa Cucine

5. Fornitori

Al pari di altri stakeholder con cui il dialogo è più immediato, anche con i nostri fornitori abbiamo scelto di costruire una relazione che vada oltre il contratto e la definizione dei modelli di servizio. Puntiamo a un'interazione più aperta, fondata su ascolto e collaborazione.

In continuità con gli anni precedenti, abbiamo somministrato una **survey alle controparti con cui intratteniamo forniture continuative** (oltre i 12 mesi o di importo superiore al cut-off definito), con l'obiettivo di rilevare il livello di soddisfazione.

Inoltre, per approfondire i temi legati alla sostenibilità, i fornitori hanno a disposizione una **newsletter periodica**, accessibile nella sezione "Acquisti ESG" del portale. Questo spazio ospita aggiornamenti, anticipazioni, eventi e contenuti informativi relativi all'attuazione delle strategie di sostenibilità da parte di Agos e delle società del Gruppo Crédit Agricole in Italia.

Nella medesima sezione possono condividere con noi i loro progetti sostenibili o porci dei quesiti circa le nostre iniziative.

Organizziamo eventi tematici come i **"Caffè con le imprese"**, in cui affrontiamo anche i temi della sostenibilità e condividiamo le buone pratiche.

6. Agenti

Desideriamo che ogni cliente Agos, indipendentemente dal canale scelto, trovi la stessa accoglienza, competenza e attenzione, sia in filiale che in agenzia.

Per favorire una maggior integrazione tra reti, i Direttori Rete Diretta (filiali) e Rete Indiretta (agenzie) si sono alternati a fine 2023 creando le condizioni per nuove sinergie operative.

Un **ampio percorso di ascolto quotidiano** ha fatto emergere aree di forza e ambiti di sviluppo, da cui sono nati tavoli di lavoro tematici su aspetti organizzativi, procedurali e gestionali.

Il progetto più rilevante è stato lo sviluppo della **intranet dedicata agli Agenti**, rilasciata nei primi mesi del 2025, che consente di accedere in modo strutturato a strumenti, aggiornamenti, informazioni e contenuti ESG.

Nel corso dell'anno abbiamo **rafforzato la formazione**:

- in presenza su nuovi prodotti;
- con moduli ad hoc sull'utilizzo del web come leva di business.

Inoltre, abbiamo condiviso il nostro know-how nella gestione del personale (selezione, onboarding, formazione, incentivazione).

Continuiamo a valorizzare la rete indiretta come parte integrante dell'organizzazione: anche nel 2024 l'Amministratore Delegato ha partecipato alla Plenaria Agenti, e abbiamo replicato momenti come il Roadshow e incontri dedicati su tematiche di interesse. Crediamo che collaborare significhi crescere insieme, a vantaggio di Clienti, Agenti e di Agos stessa.

7. Comunità locali

Partecipare attivamente al contesto locale è un modo concreto per **generare valore condiviso**. In questo ambito, abbiamo sviluppato relazioni significative in due direzioni principali:

- Nel quartiere Bicocca, dove ha sede il nostro headquarter di Milano, collaboriamo con le altre aziende del territorio attraverso un gruppo di lavoro attivo. Questo ci ha permesso di promuovere iniziative congiunte a favore della solidarietà e della tutela ambientale;

  Cfr. paragrafi "La mobilità sostenibile" > e "Volontariato d'impresa" >
- Attraverso il progetto "Parchi Agos", lavoriamo in sinergia con i cittadini, le Amministrazioni Comunali e le associazioni del Terzo Settore che utilizzano gli spazi e partecipano alle attività dei Parchi , con l'obiettivo di creare luoghi di aggregazione, benessere e inclusione.

  Cfr. paragrafo "Progetto Parchi" >

In entrambi i casi, il punto di partenza è sempre il dialogo: ascoltiamo i bisogni delle comunità e dei territori per capire come Agos possa contribuire in modo autentico, generando impatto positivo in linea con la nostra strategia di sostenibilità.

8. Amministrazioni comunali

Le Amministrazioni Comunali rappresentano un interlocutore chiave, soprattutto nei progetti che hanno un impatto diretto sul territorio.

Tra questi, assume particolare rilievo il progetto di rigenerazione urbana Parchi Agos, che approfondiamo nel capitolo dedicato.

La collaborazione con le istituzioni locali è essenziale per sviluppare iniziative sostenibili, condivise e realmente utili alle comunità in cui operiamo.

Maggiori dettagli sono disponibili nei paragrafo "Progetto Parchi" >

GRI 3-1, 3-2, 3-3, 2-14

Analisi dei temi materiali

Nel 2023, la lista iniziale dei temi materiali è stata individuata partendo dagli standard **SASB** e **MSCI** per il settore finanziario. Questo set è stato poi messo in relazione ad **analisi di benchmark interne del Gruppo Crédit Agricole ed esterne** comparando i principali competitor, e successivamente **con le linee guida strategiche "Next25" e il Piano di Sostenibilità**.

La lista individuata è stata discussa in Comitato di Direzione dove i Direttori hanno valutato i temi selezionati rispetto a quelli esclusi per accertarne la coerenza con gli obiettivi strategici di Agos e del Gruppo Crédit Agricole. Hanno inoltre accorpato e razionalizzato alcuni temi per ottenere l'elenco degli 8 definitivi.

Per il primo anno di rendicontazione abbiamo sottoposto agli stakeholder un questionario nel quale abbiamo chiesto di prioritizzare i temi materiali su una scala da 1 a 5, dove 1 indica non strategico e 5 indica strategico.

Con i membri del nostro **Comitato di Direzione** abbiamo invece effettuato **un'analisi di materialità con matrice di impatto**, al fine di identificare gli impatti reali e potenziali, negativi e positivi su aspetti economici e sociali.

Il coinvolgimento degli stakeholder nel processo di determinazione dei temi materiali è avvenuto in modo indiretto attraverso gli strumenti e le evidenze che erano già in uso abitualmente in azienda:

- survey;
- Net Promoter Score (NPS);
- analisi dei reclami;
- interlocuzione con le associazioni dei consumatori;
- indagini sui dipendenti;
- ricerche e analisi di mercato, come meglio definite dal GRI 2-29.

L'individuazione degli **8 TEMI MATERIALI** effettuata nel 2023, che definiscono a tutti gli effetti l'identità ESG dell'Azienda, è stata confermata per il 2024.

TEMI AMBIENTALI

- Gestione responsabile di energia ed emissioni
- Sostenibilità della catena di fornitura
- Finanziamenti a supporto della transizione energetica

TEMI SOCIALI

- Trattamento equo e responsabile dei clienti
- Sostegno delle comunità locali e creazione di valore condiviso
- Tutela, benessere e sviluppo delle risorse umane

TEMI DI GOVERNANCE/ECONOMICI

- Etica e governance aziendale
- Privacy e sicurezza dei dati

Impatti	Tipologia	Descrizione	Portata (0-5)
		TEMI AMBIENTALI	
GESTIONE RESPONSABILE DI ENERGIA E EMISSIONI	Negativo Attuale Negativo Potenziale	L'adozione di pratiche aziendali mirate a ridurre l'uso di energia e le emissioni di gas serra (come l'efficienza energetica, l'uso di fonti di energia pulita e il rispetto delle normative ambientali per promuovere la sostenibilità) risulta essere un ambito di rilevanza strategica al fine di ridurre l'impatto ambientale direttamente ed indirettamente legato all'esercizio dell'attività.	4,2
SOSTENIBILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA	Negativo Attuale Negativo Potenziale	Il tema si riferisce alla gestione responsabile e a lungo termine delle attività e dei processi nell'approvvigionamento e nella distribuzione di beni e servizi, con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale e sociale, garantendo al contempo la stabilità e la resilienza della catena di fornitura.	4,0
FINANZIAMENTI A SUPPORTO DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA	Positivo Attuale Positivo Potenziale	L'offerta di finanziamenti e prestiti personali e servizi finalizzati all'acquisto di beni a ridotto impatto rappresenta una facilitazione e quindi un concreto supporto all'accompagnamento dei clienti e dei partner nella loro transizione energetica, favorendo un impatto positivo rispetto agli impegni presi.	4,5
		TEMI SOCIALI	
TRATTAMENTO EQUO E RESPONSABILE DEI CLIENTI	Negativo Attuale Negativo Potenziale	Il tema indica un approccio aziendale che consiste nel trattare i clienti in modo giusto, onesto e rispettoso, assicurando che le loro esigenze siano soddisfatte in modo adeguato in tutte le fasi della relazione.	4,7
SOSTEGNO DELLE COMUNITÀ LOCALI E CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO	Positivo Attuale Positivo Potenziale	Il tema si riferisce alla pratica di generare benefici sia per l'azienda stessa che per la società in cui opera, allineando gli obiettivi aziendali con quelli delle parti interessate esterne, come i clienti, i dipendenti e l'ambiente, al fine di promuovere una prosperità condivisa e sostenibile sul lungo periodo.	4,1
TUTELA, BENESSERE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE	Positivo Attuale Positivo Potenziale	Di fondamentale importanza è la tutela del benessere psico-fisico dei dipendenti, la loro sicurezza, riconoscendo il loro valore come risorsa, oltre che il loro sviluppo personale e professionale, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi di business.	4,5
		TEMI DI GOVERNANCE/ECONOMICI	
ETICA E GOVERNANCE AZIENDALE	Positivo Attuale Positivo Potenziale	Il tema si riferisce alla promozione di comportamenti etici e alla creazione di strutture di gestione e controllo all'interno dell'azienda per garantire il rispetto delle norme etiche, la responsabilità sociale e la trasparenza nell'operare.	4,5
PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI	Negativo Attuale Negativo Potenziale	La protezione delle informazioni personali e aziendali da accessi non autorizzati o uso improprio, garantiscono che i dati siano trattati in modo confidenziale e protetti, riducendo il rischio di minacce informatiche.	4,4

ANALISI DEGLI IMPATTI E DELLE AZIONI DI PREVENZIONE/MITIGAZIONE

Tema materiale: GESTIONE RESPONSABILE DI ENERGIA E EMISSIONI

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI: • riduzione dei consumi • minor impatto ambientale (Scope 1-2) • riduzione degli sprechi	**EFFETTIVI:** in quanto azienda sono inevitabili: • consumi energia elettrica e gas • CO_2 da mobilità dipendenti + trasferte • IT • sprechi	• Mobilità sostenibile • Efficientamento energetico (Scope 1-2-3) • Riduzione sprechi • Green IT

Tema materiale: SOSTENIBILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI: • favorire e allargare l'attenzione alla sostenibilità • indurre le aziende a diventare più virtuose per essere più competitive • ridurre l'impatto ambientale • migliorare le condizioni dei lavoratori ed il rispetto dei loro diritti	**POTENZIALI:** • impatto ambientale indiretto (scope 3) • violazione dei diritti umani	• Richiesta di registrazione al Portale Ecovadis a tutti i fornitori; esclusione dalla gara in caso di rifiuto per determinate tipologie di acquisto • Inserimento dello score Ecovadis nella matrice di gara • Formazione del personale su acquisti sostenibili • Cartografia Rischi ESG negli acquisti • Pubblicazione survey a cadenza annuale "carbon footprint" con i top supplier per rendicontazione delle emissioni per lo Scope 3 in maniera più puntuale, coerentemente con i bilanci di sostenibilità pubblicati da questa categoria di stakeholder

Tema materiale: FINANZIAMENTI A SUPPORTO DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI INDIRETTI: • acquisto beni a ridotto impatto ambientale ed efficientamento energetico delle abitazioni private **EFFETTIVI DIRETTI:** • maggiore consapevolezza dell'impatto che il cliente produce e simulazione delle azioni correttive per ridurlo **POTENZIALI:** • circular economy	**EFFETTIVI:** smaltimento beni dismessi, dismissione anticipata di beni funzionanti	• Sviluppo partnership e prodotti • Una rete commerciale dedicata ai prodotti a supporto della transizione energetica • Piattaforma gratuita Agorà Casa • Studio di soluzioni per incrementare la circular economy e business C2C

SEGUE

Tema materiale: TRATTAMENTO EQUO E RESPONSABILE DEI CLIENTI

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI: • migliore gestione delle spese tramite rateizzazione • supporto dell'economia facilitando gli acquisti • maggior attrattività nuovi clienti di alta qualità • retention dei già clienti • solidità patrimoniale per contenimento del rischio	**POTENZIALI:** • difficoltà a sostenere l'impegno dei rimborsi • clientela di bassa qualità • aumento del rischio	• Prodotti flessibili per rimodulare i finanziamenti al variare delle condizioni economiche del cliente • Consulenza in fase di stipula dei contratti e politiche di credito per accompagnare il cliente in scelta consapevoli ed evitare il sovraindebitamento • Attività di prevention per sostenere i clienti in ogni fase del finanziamento • Ascolto e ricerca di soluzioni per i clienti in tutte le fasi dei clienti • Gestione dei reclami • Social Financing

Tema materiale: SOSTEGNO DELLE COMUNITÀ LOCALI E CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI: • sostegno ai progetti sociali della collettività • supporto delle aziende del terzo settore e delle onlus • le amministrazioni comunali • contributo all'educazione e alla consapevolezza della gestione finanziaria dei giovani e all'inserimento nel mondo del lavoro • sostegno all'introduzione nel mondo del lavoro di soggetti fragili • orgoglio dei dipendenti e aumentato attaccamento all'azienda	**POTENZIALI:** • calo di attrattività di nuovi talenti • calo di ingaggio dei dipendenti	• Brand urbanism con il progetto Parchi Agos • Educazione finanziaria e PCTO • Volontariato e partecipazione ad iniziative sportive con finalità di inclusione • Supporto economico e donazioni

SEGUE

Tema materiale: TUTELA, BENESSERE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI: • miglioramento skills dei dipendenti con aumento employability • aumento consapevolezza su temi di sostenibilità • maggior inclusione e valorizzazione delle diversità • prevenzione salute e benessere dei dipendenti • occupazione e conseguente stabilità economica • competenze per i dipendenti attraverso formazione anche personale - non solo professionale • distribuzione di valore economico (premio produzione)	**POTENZIALI:** • gender gap • gender pay gap • fuga talenti • assenteismo da stress e senza politiche welfare • dimissioni	• Formazione, sviluppo, autonomia e responsabilizzazione delle persone: – Progetto di cambiamento cultura manageriale – Modello relazionale – Rilevazione delle competenze – Academy Agos – “Working Smart 2.0” – Performance Review con i Managerial ed Employee Commitments tra gli obiettivi – Programma “PEOPLE” • Tutela della diversità e promozione della parità: – D&I Officer – Nuova figura professionale – Donne in ruoli manageriali – Mese D&I – Care giver Policy – Certificazione di Parità di Genere UNI/PdR 125:2022 – Roll-out Progetto Queesy – Counseling per membri community Agos Wond(h)er – Borse di studio per Master STEM presso “La Sapienza” di Roma e “La Statale” di Milano • Agevolazioni: – Servizi di lavanderia e lavaggio auto in sede – Sezione della intranet aziendale con oltre 60 benefit – Borse di studio STEM ai figli/e dei dipendenti • Salute e benessere dei dipendenti: – Campagne LILT per visite gratuite di prevenzione – Campagna vaccini – Ampliamento permessi retribuiti per i dipendenti care giver • IMR: survey e piano di recovery

SEGUE

Tema materiale: ETICA E GOVERNANCE AZIENDALE

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI: Dipendenti: • fiducia nel datore di lavoro responsabile, corretto e solido • sicurezza per la definizione chiara e trasparente di ruoli, condotte da tenere e regole da seguire - attirare talenti - migliorare la soddisfazione, quindi creare ingaggio e attaccamento all’azienda Clienti: • fiducia e percezione di affidabilità • attrattività verso finanziatori • attirare nuovi clienti di qualità	**POTENZIALI:** • corruzione • frodi • pratiche commerciali scorrette nei confronti dei competitor e della clientela • perdite economiche • indebolimento della reputazione • fuga dei talenti con conseguente perdita di competenza • instabilità occupazionale dei dipendenti	• Modello di Organizzazione, Codice Etico, Codice di Condotta, policy • Formazione obbligatoria dipendenti e partner commerciali • Organizzazione per deleghe e procure • Sistema di controlli interni su 3 livelli • Sistema sanzionatorio • Nuova governance ESG • Donne al vertice • Integrazione Rischi climatici ed ambientali nel framework rischi • Rendicontazione KPI ESG • Formazione ESG • Comitato Endoconsiliare

Tema materiale: PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI: • i soggetti terzi (clienti, fornitori, partner, dipendenti) possono beneficiare della nostra rigorosa attenzione al tema (la buona reputazione di Agos è favorevole alle terze parti) • affidabilità di Agos rispetto alla tutela dei dati di tutti gli stakeholder grazie alla rigorosa gestione e politica di protezione • continuità del servizio anche in caso di eventi negativi	**POTENZIALI:** • attacchi cyber con perdita di dati e violazione della privacy • impatto economico e reputazionale • sfiducia da parte degli stakeholder	• Policy di sicurezza approvata dal CdA, sistema articolato di procedure • Manuali operativi, standard, linee guida tenute costantemente aggiornate e approvate dalla Direzione Generale • Istituzione di un comitato specifico che governa la sicurezza e la business continuity • Ottenimento della certificazione ISO/IEC 27001, • Evoluzione del modello di controllo delle terze parti • Data protection: definita una governance procedurale di supervisione, monitoraggio e sorveglianza • Moduli formativi obbligatori per i dipendenti e le terze parti con cui Agos collabora, sia in ambito data protection che information security • Attività di analisi periodica dei rischi legati alla sicurezza delle informazioni • Piano dei controlli in materia sicurezza delle informazioni, continuità operativa e trattamento dati personali • Revisione annuale del “Business Continuity Plan” • Integrazione di scenari specifici, come la crisi energetica, nei piani di continuità operativa

Valore economico generato e distribuito

GRI 2-6

Analisi di contesto

Il 2024, dopo anni caratterizzati da elevati livelli di inflazione, mostra segnali di progressiva stabilizzazione. La flessione dei prezzi dei beni energetici ha determinato una netta decelerazione del deflatore della spesa delle famiglie residenti, che si attesta al +1,1% rispetto al +5,1% registrato nel 2023.

Il mercato del lavoro si è mantenuto sostanzialmente stabile, con un tasso di disoccupazione ai minimi storici. La crescita del PIL italiano è stata trainata principalmente dall'aumento graduale dei consumi interni (+0,7%) e dalla ripresa della domanda estera. Gli investimenti hanno registrato una lieve contrazione complessiva dello 0,2%, nonostante una significativa crescita degli investimenti pubblici, che – grazie al PNRR – sono aumentati di circa il 20%.

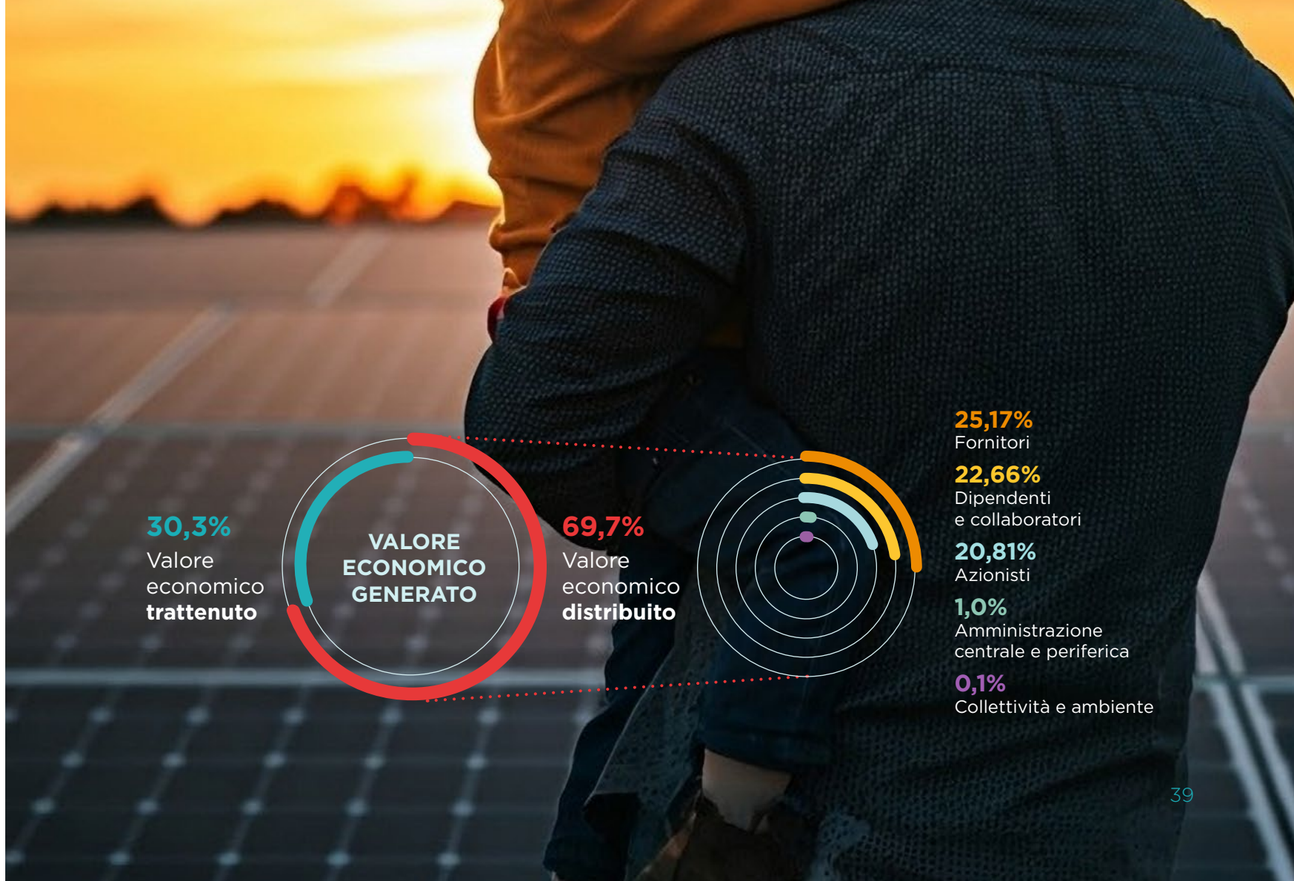
COMPOSIZIONE DELLA PRODUZIONE

Agos Ducato	Volumi 2024 (Mld€)
Prestiti personali	4,3
Autoveicoli e motocicli (include veicoli business)	1,3
Altri prestiti finalizzati	1,5
Cessione del quinto	0,2
Carte di credito "fruttifere"	0,5
Totale credito al consumo fruttifero	**7,8**

In questo scenario, il mercato del credito al consumo evidenzia nel 2024 un ritorno alla crescita. Secondo le rilevazioni Assofin, i volumi di credito al consumo "fruttifero" sono aumentati del +7,5% rispetto al 2023. Se si includono anche le carte di credito a saldo (che Assofin considera nel proprio perimetro pur non comportando ricorso al credito), l'incremento complessivo è pari al +5,8%.

Agos ha chiuso il 2024 con una **produzione fruttifera** pari a 7.780 milioni di euro, i**n crescita del +2,8%** rispetto all'anno precedente.

La quota di mercato fruttifera si attesta al 13,9%, con **una flessione di 0,6 punti percentuali** rispetto al 2023.



GRI 201-1

PROSPETTO VALORE AGGIUNTO (migliaia di euro)		Valore
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	1.546.154 €
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-831.835 €
40.	Commissioni attive	159.638 €
50.	Commissioni passive	-49.629 €
70.	Dividendi e proventi simili	0 €
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	0 €
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	105 €
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di	-5.561 €
-	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-5.561 €
-	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	0 €
-	c) passività finanziarie	0 €
-	I) crediti	0 €
-	II) attività finanziarie disponibili per la vendita	0 €
-	III) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0 €
-	IV) passività finanziarie	0 €
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	0 €
-	a) attività e passività finanziarie designate al fair value	0 €
-	b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	0 €
130.	Rettifiche/riprese di valore nette per il rischio di credito di	-223.428 €
-	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-223.428 €
-	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	0 €
-	I) crediti	0 €
-	II) attività finanziarie disponibili per la vendita	0 €
-	III) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	0 €
-	IV) altre operazioni finanziarie	0 €
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	275 €
200.	Altri oneri/proventi di gestione	38.502 €
220.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	0 €
250.	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	0 €
290.	(Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	0 €
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO		**634.221 €**
160.	b) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) (-)	159.646 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI		**159.646 €**
160.	a) Spese per il personale (-)	143.770 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI		**143.770 €**
-	Utile distribuito agli azionisti	132.000 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI		**132.000 €**
160.	altre spese amministrative - imposte indirette e tasse (-)	5.425 €
160.	b) altre spese amministrative - oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-)	0 €
270.	Imposte sul reddito dell'esercizio (quota relative a imposte corr., var. imposte, riduz. imposte)	635 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA		**6.060 €**
160.	b) altre spese amministrative - elargizioni e liberalità (-)	663 €
-	Utile assegnato al fondo di beneficenza	0 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE		**663 €**
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		**442.139 €**
170.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	-14.366 €
-	a) impegni e garanzie rilasciate	1.299 €
-	b) altri accantonamenti netti	-15.665 €
-	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	0 €
180.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	15.370 €
190.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	37.429 €
220.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (quota sval./rival., rettif./riprese, altri oneri/proventi)	-122 €
230.	Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	0 €
240.	Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	0 €
270.	Imposte sul reddito dell'esercizio (quota variaz. imposte anticipate e differite)	96.167 €
-	Utile destinato a riserve	57.603 €
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		**192.082 €**

DIALOGO n. 3

La Responsabilità Ambientale

PILLAR E

“Riuscire a ridurre così significativamente le emissioni è possibile solo grazie a un approccio sistemico e condiviso, non a singole azioni isolate.”

Marco Clarizia
Head of Immobiliare e Servizi Generali –
Responsabile Carbon Footprint e Mobility Manager

“E ora il nostro compito è spingerci oltre i nostri confini aziendali, coinvolgendo sempre di più i fornitori, i clienti e i territori in una trasformazione che riguarda tutti.”

Cristian Seddone
Servizi Generali Process Specialist –
Focal point per le tematiche legate alla carbon footprint

L'impegno per la tutela dell'ambiente

In Agos puntiamo a ridurre concretamente il nostro impatto ambientale, contribuendo alla lotta contro il cambiamento climatico. Sia nel piano di sostenibilità che nelle linee strategiche del Piano a Medio Termine Next25 è inserito l'obiettivo di riduzione delle emissioni di CO_2 del 25% entro il 2025 e del 50% entro il 2030, rispetto ai livelli del 2019, con l'obiettivo finale della carbon neutrality entro il 2050.

Le iniziative sono inquadrate all'interno di 5 aree di intervento:

1. **EFFICIENZA ENERGETICA**
2. **MOBILITÀ SOSTENIBILE**
3. **RIDUZIONE DEGLI SPRECHI**
4. **SUPPLY CHAIN SOSTENIBILE**
5. **GREEN IT**

GRI 3-3

Agiamo in modo misurabile e responsabile, sia direttamente che attraverso la nostra filiera, per **diminuire la carbon footprint** negli Scope 1, Scope 2 e Scope 3.

Attraverso attività specifiche di formazione e comunicazione su tematiche ambientali, come la carbon footprint e il Green IT **abbiamo rafforzato il coinvolgimento del personale a tutti i livelli.** Questi momenti formativi hanno permesso di aumentare la consapevolezza e di tradurre le competenze acquisite in comportamenti più sostenibili, coerenti con gli obiettivi prefissati.

Monitoriamo annualmente gli indicatori ambientali, e definiamo un **piano d'azione** volto all'ottimizzazione delle risorse e al contenimento delle emissioni, che viene validato dal Comitato di Sostenibilità. Nel dettaglio, **le singole iniziative sono valutate in base ad un approccio costi/benefici**, tenendo conto dei benefici ambientali attesi, secondo il modello di green business case concordato in fase di avvio del piano.

A tal fine agiamo sulle leve della **mobilità sostenibile**, del **contenimento dei consumi**, della **limitazione degli sprechi**, anche attraverso il riuso e il riciclo, come meglio descritti nei capitoli a seguire.

Per ridurre gli impatti negativi associati all'inevitabile consumo di energia elettrica abbiamo continuato ad approvvigionarci solo da **fornitori che erogano energia prodotta al 100% da fonti rinnovabili.**

Nel **Piano di Sobrietà Energetica**, la politica di gestione delle temperature è stata approvata dalle figure apicali e condivisa con tutta la popolazione aziendale.

I consumi e gli scostamenti rispetto alle temperature target previste dalle policy interne vengono monitorati tramite una **reportistica dedicata** per intercettare tempestivamente eventuali inefficienze o necessità di intervento.

Sempre all'interno del Piano di Sobrietà energetica abbiamo:

- **installato pellicole solari in 55 filiali** per migliorare il comfort termico e l'efficienza energetica; l'attività è stata messa in atto dopo la presentazione in comitato di sostenibilità dei risultati ottenuti dal test effettuato nel 2023 sulla filiale di Bergamo;
- **autoprodotto 25.091 KWh/anno di energia pulita** tramite l'impianto fotovoltaico installato presso la sede di Lucca;
- **raccolto informazioni sulle preferenze di spostamento casa-lavoro da parte dei colleghi** attraverso la survey PSCL – Piano Spostamento Casa Lavoro, acquisendo così una quantità di informazioni utile alla definizione delle azioni più efficaci da implementare.
- **ridotto le emissioni generate dai viaggi aziendali**, per effetto anche della green travel policy, con decremento delle emissioni per km pari a circa -18% vs 2023;
- proseguito la **migrazione della flotta aziendale verso mezzi ad alimentazione a ridotto impatto ambientale**, con previsione di completamento entro il 2025.

Nel complesso le iniziative inserite nel Piano di Sostenibilità hanno contribuito a una riduzione delle emissioni globali di AGOS del -48,6% rispetto alla baseline stabilita del 2019.

-48,6%
emissioni globali
vs baseline 2019

Efficienza energetica ed emissioni

GRI 302-1

Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Valore	Valore in GJ
Consumo di gas naturale	**788.607,4 KWh LHV**	**2.838,99**
per riscaldamento (1)	788.607,4 KWh LHV	2.838,99
Consumo di energia elettrica acquistata	**4.170.767,65 kWh**	**15.014,76**
Energia elettrica acquistata (da fonti non rinnovabili) da terze parti	0,00 KWh	0,00
Energia elettrica acquistata (da fonti rinnovabili) da terze parti (2)	4.170.767,65 kWh	15.014,76
Totale energia elettrica auto-generata	**25.091,80 KWh**	**90,33**
- di cui prodotta da fonti rinnovabili (ad es. pannelli solari)	25.091,80 KWh	90,33

(1) (2) In incremento vs 2023 - determinato dalla metodologia di calcolo: nel 2023 energia elettrica, gas naturale e acqua della sede di Milano erano inclusi nella voce "acquisti di beni e servizi" in quanto conteggiati negli oneri condominiali. Nel 2024, per una maggiore trasparenza e visione di dettaglio, li abbiamo attribuiti alle singole voci di consumo.

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Emissioni dirette e indirette (SCOPE 1 - 2 -3)	Valori in tCO_2eq
Gas Naturale	192,29
Refrigeranti (3)	9,70
Trasporti - viaggi di lavoro (4)	1.604,29
SCOPE 1	**1.806,27**
Elettricità (5)	1.380,45
SCOPE 2	**1.380,45**
Acquisti di beni e servizi (6)	12.898,06
Trasporti – spostamenti casa/lavoro	656,71
Capital goods	2.623,61
Trasporti - corrieri (7)	7,28
Rifiuti	41,17
Uso dei prodotti venduti	0,00
SCOPE 3	**16.226,83**
Totale	**19.413,55**

(3) In incremento vs 2023 - Determinato da attività di manutenzione e ricarica dei sistemi di condizionamento.
(4) In diminuzione vs 2023 - Abbiamo agito sulle regole delle trasferte e del presidio del territorio per contenere i km aziendali e abbiamo rinnovato il parco auto in scadenza in favore di veicoli a minor impatto.
(5) In diminuzione vs 2023 - La riduzione è attribuibile ad un aggiornamento del fattore di emissione.
(6) In diminuzione vs 2023 - Ci siamo impegnati a ridurre gli acquisti, abbiamo ampliato il perimetro di fornitori che ci consente il censimento dei loro dati e quindi un calcolo più preciso delle loro emissioni, abbiamo aggiornato i fattori di calcolo ADEME.
(7) in diminuzione vs 2023 - Abbiamo razionalizzato il ricorso ai corrieri e agito sulla dematerializzazione.
(8) in incremento vs 2023 - Dovuto al conteggio dei materiali generati in corso di rimodernamento delle filiali e pulizie dei magazzini.

GRI 305-4

Intensità delle emissioni GHG	Valore
Parametro Dipendenti	1.986
Scope 1 + Scope 2 - Location Based	3.186,72 $tEqCO_2$
Intensità di Emissione (su dipendenti) - Scope 1 + Scope 2 Location Based	1,6046

GRI 301-1

Materiali utilizzati	Peso
Carta per stampanti (1)	2.006,29 Kg
Altra carta da ufficio (2)	13.707,65 Kg
Carta per comunicazioni (a) (FSC e PEFC) (3)	351.400,00 Kg
Carta per comunicazioni (b) (FSC misto e NO FSC) (4)	6.973,85 Kg
Boccioni di acqua potabile	788,63 Kg
Bicchieri di plastica	0,00 Kg
Bicchieri di carta	504,00 Kg
Totale materiali utilizzati	**375.379,80 Kg**

(1) (2) In diminuzione vs 2023 - La sensibilizzazione dei dipendenti a ricorrere alle stampe solo quando strettamente necessario e i processi di dematerializzazione hanno portato ad una consistente riduzione dei consumi di carta negli uffici.
(3) (4) In diminuzione vs 2023 - L'incremento delle comunicazioni veicolate attraverso l'area clienti online ha ridotto sensibilmente i consumi di carta.

La mobilità sostenibile

Uno dei cardini della sostenibilità ambientale del nostro piano di sostenibilità riguarda la promozione di una mobilità sostenibile, a partire dai mezzi di trasporto utilizzati dalle nostre persone sia nello spostamento casa-lavoro sia per le trasferte.

Al fine di individuare soluzioni di viaggio sempre più efficienti, da anni partecipiamo ad un t**avolo di discussione con Università Bicocca**, il mobility manager del **Comune di Milano ed altre aziende**.

Nel 2024 sono proseguite le iniziative volte a disincentivare l'utilizzo dei mezzi più inquinanti: sono state confermate le **agevolazioni sugli abbonamenti al trasporto pubblico locale** e al bike sharing e rimangono attive le **infrastrutture di ricarica gratuita per veicoli elettrici** a disposizione di tutti i dipendenti presso le sedi di Milano GreenLife280 e Lucca.

Il KPI relativo alla percentuale di **flotta aziendale a minore impatto ambientale** ha raggiunto l'87%, in linea con il target previsto, con ipotesi di completamento entro il 2025.

La nostra Community Agos for Good contribuisce a diffondere la conoscenza degli obiettivi di sostenibilità e ad attuarli attraverso iniziative che promuovono la sensibilizzazione e la partecipazione attiva. In quest'ottica, in occasione della Settimana Europea della Mobilità Sostenibile, ha istituito il **"Car-less Day"**, aderendo alla quattordicesima edizione dell'iniziativa di Legambiente "Giretto d'Italia". Lo scopo di questa iniziativa è stato quello di **promuovere l'uso della bicicletta e dei mezzi di micromobilità elettrica** (monocicli, monopattini, biciclette, motorini, hoverboard, segway) **per gli spostamenti casa-lavoro**.

Grazie all'App aziendale Arcadia è stato possibile tracciare i risultati della suddetta iniziativa in vista di una programmazione sistematica nel 2025.

-18%
emissioni per km dei viaggi aziendali

87%
della flotta aziendale composto da veicoli a ridotto impatto ambientale

La riduzione degli sprechi

Gestione delle risorse idriche

GRI 303-1, 303-5

Presso le sedi di Milano e Lucca, permangono attive le iniziative avviate negli anni precedenti, finalizzate a promuovere un uso consapevole e responsabile delle risorse idriche e a contenere il consumo di plastica monouso.

In particolare, restano in funzione i **rubinetti dotati di fotocellula**, installati per ottimizzare l'erogazione d'acqua e ridurre gli sprechi.

Inoltre, continuano a essere utilizzati erogatori d'acqua collegati alla rete idrica, accompagnati dalla distribuzione di **borracce in alluminio** al personale.

21.784m³
consumo di acqua

Il consumo di acqua nel 2023 era incluso nella voce "acquisti di beni e servizi" in quanto conteggiato negli oneri condominiali. Nel 2024, per una maggiore trasparenza e visione di dettaglio, li abbiamo attribuiti alla voce specifica.

GRI 306-1

Gestione dei rifiuti

In tutte le nostre sedi pratichiamo la raccolta differenziata, dotando gli ambienti di appositi cestini e affiggendo le informative sulle specificità normative e operative di riferimento. La definizione di tali materiali di comunicazione è stata realizzata con il supporto dei colleghi dislocati sul territorio.

Il modello di calcolo della carbon footprint, concordato con la Capogruppo, tiene conto anche della **misurazione dei rifiuti prodotti**. Nelle sedi di Milano e Lucca, la rilevazione è svolta periodicamente con il contributo delle maestranze addette alle pulizie e dal team Facility. Per le sedi territoriali, è stato individuato un campione rappresentativo di filiali selezionato in base all'area geografica e alla dimensione, su cui viene svolta la pesatura periodica dei rifiuti prodotti.

In previsione di un'applicazione più estesa da effettuare nel corso del 2025, negli ultimi mesi del 2024 è stata avviata una fase di **test per un innovativo sistema di raccolta differenziata basato su AI**: installato presso la reception della sede di Milano, il raccoglitore intelligente è in grado di riconoscere e smistare automaticamente i rifiuti nei contenitori corretti, calcolando inoltre la CO_2 potenzialmente risparmiata. Il sistema ci consentirà di monitorare i benefici ambientali derivanti da un comportamento virtuoso e consapevole.

GRI 306-2, 306-3

Per ridurre l'impatto ambientale generato dalla produzione di rifiuti, abbiamo implementato nel tempo una serie di misure, tuttora attive, integrate nei processi operativi. Presso la sede di Milano, ad esempio, la prenotazione anticipata delle presenze in ufficio e l'accesso contingentato al ristorante aziendale consentono di **allineare la produzione dei pasti alla reale affluenza, limitando sprechi alimentari**. I pasti non consumati vengono poi donati al **Banco Alimentare**, contribuendo anche a finalità sociali.

Numerose sono le iniziative di "second life" per diminuire gli sprechi come, ad esempio, la **donazione di arredi** delle filiali rinnovate o trasferite, **l'allungamento della vita utile** delle apparecchiature IT e delle auto aziendali, con durata dei contratti di queste ultime portata a 60 mesi.

Queste iniziative favoriscono la riduzione dei rifiuti tecnologici e logistici, promuovendo un impiego più efficiente delle risorse.

TOTALE RIFIUTI NON PERICOLOSI (1)
43.247,50Kg

Carta (2)
33.815,52Kg

Cartone
558,00Kg

Indifferenziato
3.580,00Kg

Plastica
4.756,70Kg

Umido
537,28Kg

TOTALE RIFIUTI PERICOLOSI
3.044,50Kg

RAEE
2.929,00Kg

Inchiostro/toner
115,00Kg

(1) e (2) L'incremento è dovuto principalmente all'inclusione nel perimetro di calcolo dei rifiuti prodotti dalle filiali rinnovate/trasferite, che ha ampliato la base di riferimento e aumentato il volume totale considerato.

La sostenibilità della catena di fornitura

GRI 3-3

Per integrare la sostenibilità nelle pratiche di approvvigionamento, abbiamo introdotto un set di KPI dedicati agli acquisti sostenibili, monitorati in modo continuativo. L'obiettivo è promuovere trasparenza e responsabilità lungo tutta la supply chain.

Per rafforzare le competenze in materia, abbiamo avviato un **percorso formativo specifico rivolto ai buyer e a tutti i colleghi coinvolti nei processi di acquisto**, volto a sviluppare consapevolezza rispetto all'importanza e alla modalità di integrazione dei criteri ESG selezione dei fornitori.

I moduli sono stati 3:

- impatti della CSRD sulla funzione procurement;
- l'analisi del ciclo di vita nel Sustainable Procurement;
- l'analisi del ciclo di vita per la ristorazione e l'organizzazione di eventi.

A conferma dell'impegno complessivo, abbiamo ottenuto **una valutazione di 72/100 da Ecovadis, raggiungendo la medaglia Silver (Top 15%)** nella certificazione ufficializzata a gennaio 2025.

All'interno delle gare d'appalto richiediamo ai fornitori il **censimento Ecovadis**, fattore che **rientra nella nostra matrice di valutazione**. Inoltre, somministriamo **questionari ESG specifici in funzione della categoria merceologica** e prevediamo, in alcuni capitolati, requisiti e certificazioni ambientali (es. per le gare relative alle pulizie o al noleggio stamponti); i contratti con i fornitori contengono clausole sociali e ambientali a presidio della responsabilità condivisa.

Per misurare e affrontare gli impatti lungo la nostra catena di approvvigionamento, **realizziamo una survey annuale sulla "carbon footprint"** rivolta a una platea crescente di fornitori. Questo strumento **ci consente di rendere più accurata la nostra rendicontazione delle emissioni di Scope 3**, coerentemente ai bilanci di sostenibilità dei suppliers.

Abbiamo superato con successo l'Audit di sorveglianza annuale di Bureau Veritas finalizzata **all'attestazione ISO 20400** sugli "Acquisti responsabili", ottenendo **un punteggio di 2,4 su 3**, rispetto al 2,2 dell'anno precedente.

Questo risultato conferma il nostro percorso di miglioramento continuo e l'attenzione costante nell'individuare e implementare azioni concrete di sostenibilità nella supply chain.

DOXA, società esterna specializzata in indagini di mercato, ha realizzato per conto di Agos e delle altre società del Gruppo Crédit Agricole in Italia **un'indagine strutturata in tre aree**:

- la percezione dei fornitori rispetto alle tematiche ESG;
- la qualità della relazione con la funzione acquisti (sia con i buyer, sia rispetto ai processi);
- lo spazio per suggerimenti e proposte migliorative.

Dai risultati di questa survey e dal monitoraggio dei KPI relativi agli acquisti sostenibili, sono state identificate alcune azioni inerenti i seguenti items:

- percentuale di fatturato verso fornitori certificati Ecovadis;
- % di pagamento tempestivo delle fatture;
- % di dipendenza economica da singoli fornitori.

Manteniamo un canale costante di aggiornamento tramite newsletter pubblicate sul Portale Fornitori, con focus su aspetti ambientali, sociali e normativi.

GRI 204-1

PROPORZIONE DI SPESA VERSO I FORNITORI LOCALI	VALORE
Spesa Locale	151.802.672,00 €
Totale spesa annua	172.404.150,00 €
Percentuale spesa locale	88,05%
Perimetro geografico dell'organizzazione locale	Italia

Il perimetro relativo alle sedi delle attività significative è l'intera azienda: le due sedi di Milano e Lucca, le filiali dislocate sul territorio nazionale e i centri di recupero crediti interni.

GRI 308-1

NUOVI FORNITORI VALUTATI UTILIZZANDO CRITERI AMBIENTALI	VALORE
Totale nuovi fornitori	63
Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	12
Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri ambientali	19%

GRI 414-1

NUOVI FORNITORI VALUTATI UTILIZZANDO CRITERI SOCIALI	VALORE
Totale nuovi fornitori	63
Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	12
Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri ambientali	19%

Nota metodologica: "Totale nuovi fornitori" considera i fornitori censiti nel portale acquisti aventi un rapporto continuativo con Agos di oltre 12 mesi o un fatturato superiore ad un determinato cut-off che nel 2023 non hanno fatturato ad Agos.

Per il calcolo sono stati considerati i fornitori che pubblicano un bilancio di sostenibilità oppure certificati Ecovadis.

Green IT

Poniamo particolare attenzione alle nostre scelte in ambito tecnologico.

A tal fine, oltre alle misure messe in atto negli anni precedenti, nel 2024 abbiamo lanciato un percorso strutturato con l'obiettivo di coniugare innovazione tecnologica e sostenibilità.

Oltre all'avvio di uno studio finalizzato a una più accurata misurazione dell'impatto dei nostri fornitori IT, abbiamo dato inizio ai lavori sul "**Decalogo del Green IT**", che sarà ufficializzato nel 2025 come riferimento interno per promuovere comportamenti inerenti l'utilizzo della tecnologia digitale volti ad un minore impatto ambientale.

Finanziamenti a supporto della transizione energetica

GRI 3-3

Promuovere la transizione verso modelli di consumo più sostenibili, con specifico riguardo alla mobilità e agli interventi di riqualificazione degli immobili, è per noi una leva strategica perché ci consente di contribuire indirettamente alla riduzione delle emissioni di CO_2 e di fornire a clienti e partner soluzioni per finanziare le loro esigenze riducendo il più possibile l'impatto ambientale.

Per identificare la produzione sostenibile facciamo riferimento alla tassonomia UE, ma anche agli obiettivi commerciali del Gruppo CA PFM oltre a nostre riflessioni interne.

Abbiamo quindi nel paniere le auto e moto elettriche o con emissione ridotta di CO_2, pannelli solari ma anche auto ibride, caldaie e pompe di calore, infissi) oltre a biciclette sia elettriche sia muscolari e prestiti personali dedicati a migliorare la prestazione energetica dell'abitazione del cliente.

La produzione erogata di questi finanziamenti a supporto della transizione energetica cuba nel 2024 €644,7mln, pari a **+9% rispetto al 2023**, a parità di perimetro.

Monitoriamo mensilmente la produzione tramite dashboard dedicate, i cui dati vengono presentati al Comitato di Sostenibilità e agli altri organi decisionali, anche a livello di Gruppo.

Per maggiori dettagli si faccia riferimento alle pagg. 84-85-86 del Report ESG 2023.

Finanziamenti a supporto della transizione energetica

€644,7mln

+9% vs. 2023

I finanziamenti a supporto della transizione energetica generano benefici economici - sostenendo i clienti nell'acquisto di beni a minor impatto che solitamente hanno un prezzo d'ingresso più alto rispetto ai tradizionali (ad es. le auto elettriche) – ed ambientali – nel caso di beni con tecnologie che contengono le emissioni di CO_2 (pannelli solari, infissi, pompe di calore, ecc.).

Inoltre, il bene "vecchio" sostituito può rientrare nei circuiti della circular economy – con un impatto positivo effettivo – se viene redistribuito a un nuovo proprietario; al contrario, se avviato a smaltimento, genera un incremento dei rifiuti – configurando così un impatto negativo effettivo.

IMPIANTO FOTOVOLTAICO
SEDE DI CAPANNORI (LU)

Gli impatti positivi si estendono alle persone, promuovendo un cambio culturale verso modelli di consumo più consapevoli. Per amplificare questo effetto, sul nostro sito mettiamo a disposizione dei consumatori, già clienti Agos e non, **il tool AgoràCasa**, per effettuare in modo gratuito, semplice e sicuro, simulazioni sul miglioramento della classe energetica ottenibili attraverso una serie interventi di riqualificazione sull'immobile.

Siamo consapevoli che l'erogazione di credito può spingere il consumatore alla sostituzione prematura dei beni che acquista. Per questo motivo sviluppiamo formule di finanziamento alternative, anche per beni di seconda mano, e stiamo testando soluzioni per favorire il commercio C2C – (da Consumatore a Consumatore).

Agos insights

Dall'osservatorio Agos Insights 2024, giunto alla sua terza edizione, emerge che i consumatori e le famiglie chiedono di condividere responsabilità e non più solo un accompagnamento finanziario rispetto al forte impatto economico che la transizione energetica comporta.

Gli Italiani, infatti, si attendono un supporto sia in termini di aiuto nell'analisi delle varie opportunità sia attraverso l'efficientamento di processi e procedure per accedere per esempio più facilmente alle agevolazioni fiscali che l'attuale contesto offre, dato che l'aspetto economico riveste sempre un ruolo chiave per indirizzare le scelte di sostenibilità.

Consapevoli di questa esigenza abbiamo rafforzato la formazione della nostra rete commerciale attraverso un percorso articolato su due livelli: da un lato, la formazione di figure Expert; dall'altro, l'avvio di corsi trasversali aperti a tutta la popolazione aziendale.

In particolare, sono state erogate:

- 717 ore di formazione sul "Green Financing", (294 persone);
- 48 ore di formazione in collaborazione con Assofin (13 partecipanti);
- il corso "Affresco del Clima" (1.032 ore erogate a 345 persone;
- il corso "Sostenibilità in Agos" (691 ore erogate a 345 persone);
- il corso "Sustainable Procurement", dedicato alla funzione acquisti (253 ore erogate a 28 persone).

DIALOGO n. **4**

La Responsabilità **Sociale**

PILLAR S

“Quando parliamo di responsabilità sociale, non ci riferiamo solo a progetti esterni: parte tutto da come trattiamo le persone che lavorano con noi.”

Roberta Gandini
Internal Communication & Institutional Relation – Responsabile progetto “A tu per Tu”

“Sì, inclusione, benessere, formazione e supporto reale fanno parte della nostra cultura. E questo si riflette anche nel modo in cui ci relazioniamo con le comunità intorno a noi.”

Alessandro Viggiani
Business Communication Leading Manager – Responsabile progetto “A tu per Tu”

L'approccio alle persone e alla società

In linea con quanto già espresso nell'intero documento, l'impegno nei confronti delle persone e della società rappresenta uno dei pilastri fondamentali della nostra strategia. Le nostre attività quotidiane sono ispirate e guidate dalla raison d'être del Gruppo Crédit Agricole: "Agire ogni giorno nell'interesse dei Clienti e della Società".

In Agos, essere vicini alle persone significa riconoscere i bisogni dei clienti, delle comunità, dei partner sociali e dei collaboratori, e rispondere ad essi attraverso iniziative che mirano a generare impatto positivo, equità e partecipazione, e che si traducono in un impegno tangibile verso il territorio, con l'obiettivo di contribuire a una crescita condivisa e sostenibile.

Il trattamento equo e responsabile dei clienti

GRI 3-3

Le nostre attività quotidiane si ispirano al rispetto e alla centralità del cliente lungo l'intero ciclo di vita del rapporto. Operiamo con strumenti dedicati alla protezione dei dati e alla prevenzione delle frodi, gestiamo i reclami con attenzione e tempestività e adottiamo misure specifiche per preservare il valore creditizio di chi si affida a noi. In situazioni eccezionali, come eventi naturali di forte impatto, attiviamo soluzioni straordinarie per garantire continuità e supporto.

Offrire accesso al credito significa per noi **permettere alle persone di gestire in modo più equilibrato il proprio budget familiare**, diluendo nel tempo il peso della spesa totale. Ciò si traduce in un duplice valore: da un lato supportiamo concretamente le esigenze dei clienti, dall'altro contribuiamo a stimolare l'economia reale.

Nel 2024 abbiamo introdotto strumenti pensati per facilitare una maggiore inclusività, tra cui:

- **una griglia di scoring dedicata ai clienti più giovani**;
- **l'estensione dell'età massima finanziabile**;
- **l'utilizzo dell'open banking** per una valutazione del merito creditizio più accurata.

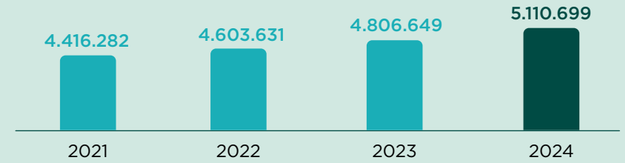
Poniamo particolare attenzione alle nuove generazioni, non solo facilitando il loro accesso al credito, ma anche supportandole con iniziative di educazione e consapevolezza, anche in ambito finanziario.

Riconosciamo l'importanza del nostro ruolo sociale e, già in fase di progettazione, ogni processo viene sviluppato per prevenire o mitigare eventuali impatti negativi diretti.

Chi sono i nostri clienti

TOTALE COMPLESSIVO "ELEGIBILI" 2024

Clienti con un finanziamento/prestito in corso o concluso da un periodo inferiore ai 36 mesi

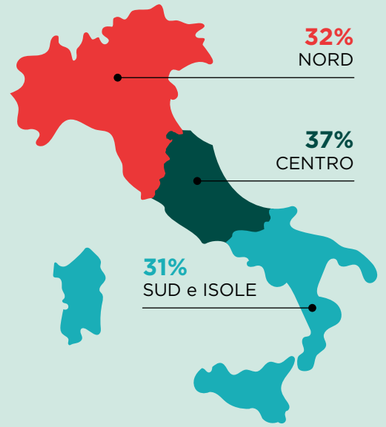


Genere

62,5% uomini

37,5% donne

Area geografica

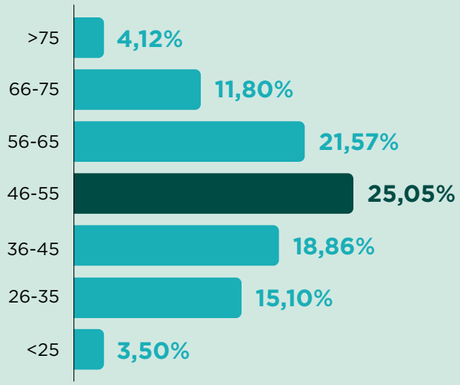


Provenienza

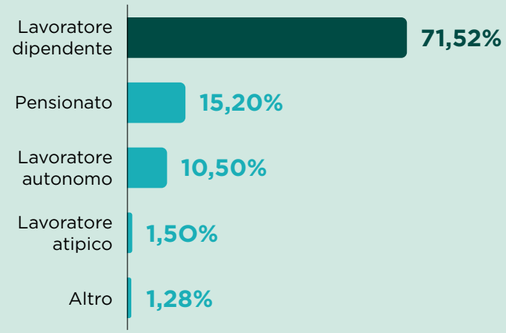
94% Italia

6% estero

Fascia di età



Attività



Il feedback del cliente

GRI 2-29

La soddisfazione dei clienti rappresenta un elemento fondamentale per dare concretezza al nostro impegno di "porre il cliente al centro": questa espressione sintetizza la nostra determinazione ad instaurare relazioni fondate sull'ascolto, sulla vicinanza e sull'attenzione costante ai bisogni delle persone.

Riteniamo che "saper ascoltare" sia un fattore essenziale per comprendere realmente le esigenze della clientela. Per questo motivo misuriamo sia la soddisfazione dei clienti sia la loro propensione alla raccomandazione del nostro brand attraverso il **Net Promoter Score (NPS)**, tamite:

- **Survey mensili**: attraverso 12 rilevazioni e oltre 70.000 interviste abbiamo misurato il NPS nelle varie fasi della relazione con un risultato **superiore di 3,3 punti rispetto al 2023**. Per il 2024, oltre alle fasi di acquisizione, after-sales e collection, abbiamo inserito nel calcolo del NPS anche la fase di prevention.
- **Survey annuali** per sondare la propensione alla raccomandazione di Agos e dei competitor:
  - una svolta da **IPSOS** a livello Crédit Agricole Consumer Finance - CA PFM: su un campione di 300 clienti, il nostro risultato vede un **incremento di 11 punti** rispetto all'anno precedente;
  - l'altra svolta a livello Italia da **KANTAR**: i 600 intervistati hanno restituito un valore di apprezzamento **stabile** rispetto al passato, in linea con il benchmark di mercato.

Le rilevazioni del 2024 costituiranno la bussola per stabilire su quali ambiti d'intervento indirizzare gli sforzi e anche per fissare l'obiettivo migliorativo del NPS per il 2025.

Nel 2024 abbiamo adottato un nuovo protocollo di gara che ha portato alla sostituzione di 2 fornitori di servizi BPO (Business Process Outsourcing) su 5.

Per noi è **cruciale che il cliente venga gestito secondo standard elevati anche quando la relazione è intermediata**. Per questo motivo, i livelli di servizio richiesti ai Contact Center sono diventati ancora più elevati: tra i requisiti contrattualizzati, oltre all'innalzamento del target del NPS, abbiamo introdotto un incentivo economico che i call center riceveranno solo al superamento di una soglia particolarmente sfidante del medesimo indicatore che verte su due tipologie di rilevazioni, una relativa alla soddisfazione del servizio e l'altra relativa al livello di raccomandabilità.

Questa valutazione viene raccolta a caldo al completamento della gestione del cliente e le performance degli operatori telefonici esterni sono inoltre costantemente monitorate anche attraverso i KPI relativi ai tempi di attesa del cliente.

In tema di processo abbiamo invece agito differenziando le modalità di gestione della telefonata in base alla tipologia di prodotti così da migliorare ulteriormente l'experience del cliente.

Il Team Quality, all'interno della struttura di Customer Care & External Management, si occupa della formazione dei Contact Center esterni attraverso sessioni in fisico e da remoto, affiancamento e monitoraggio delle competenze.

Per rendere l'apprendimento più efficace e duraturo, per innalzare l'attenzione e il coinvolgimento dei partecipanti è stato sperimentato il metodo della gamification attraverso un tool informatico che consente di verificare le competenze sia durante la sessione in "aula" sia con test di verifica a posteriori. Appurare in modo dinamico la conoscenza degli argomenti trattati ha il vantaggio di rendere il percorso di apprendimento più interessante in favore di una preparazione più approfondita e più rapida, e ci consente di verificare sin da subito le carenze su cui intervenire, così da prevenire le segnalazioni di reclami o errori procedurali.

Associazioni dei consumatori

GRI 2-29

La collaborazione con queste realtà rappresenta un prezioso canale di dialogo, in grado di fornire **un'ulteriore prospettiva sulle esigenze e sul sentiment dei clienti**.

Il confronto non si esaurisce nei tavoli di conciliazione paritetica: lo strumento di tutela più efficace per i Consumatori si concretizza, infatti, nella **prevenzione delle controversie**.

Attraverso opportune azioni di informazione e formazione, i clienti acquisiscono le competenze necessarie ad effettuare scelte consapevoli e sicure, generando un vantaggio reciproco.

Guidati da questa convinzione **abbiamo sviluppato molteplici progetti in sinergia** con le Associazioni dei Consumatori, affrontando di volta in volta temi specifici in funzione del target di riferimento:

- **educazione finanziaria**, per aiutare a comprendere e valutare gli elementi fondamentali dei diversi prodotti finanziari, dal funzionamento alla comparazione delle offerte:
  - 2 webinar (106 partecipanti);
  - 1 incontro in presenza con 90 ragazzi under 19;
- **credito a supporto della transizione energetica**, con una panoramica sulle opportunità di mercato in un contesto sempre più orientato alla sobrietà energetica, con un focus sul greenwashing e su come riconoscerlo per proteggersi:
  - 1 webinar (134 partecipanti);
- **diritti e doveri nel credito**: un quadro semplice ma completo di nozioni per aiutare il cliente ad affrontare consapevolmente tutte le fasi del finanziamento e sostenerne l'impegno economico:
  - 1 webinar (156 partecipanti);
- **polizze correlate al credito**:
  - Infografiche (843 visualizzazioni);
- **alfabetizzazione finanziaria**, quale strumento per la gestione e la pianificazione economica, sia delle spese sia dei risparmi:
  - 1 podcast (2.346 ascolti).

La gestione dei reclami

GRI 2-16, 3-3, 2-25, 418-1

Consideriamo anche i reclami uno strumento essenziale di ascolto e dialogo con il cliente e di miglioramento continuo.

È possibile presentare un reclamo attraverso differenti canali indicati nella sezione dedicata del sito Agoscorporate, dove si trova anche l'informativa completa sulle relative modalità di gestione, in conformità con le Disposizioni di Banca d'Italia in materia di trasparenza dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Sez. XI, par. 3).

Attraverso l'analisi delle motivazioni di reclamo, identifichiamo le cause di insoddisfazione dei nostri clienti e, dove possibile, attiviamo azioni di ottimizzazione. Ai fini di intercettare eventuali contestazioni connesse alle tematiche di sostenibilità, già dal 2023 abbiamo introdotto una valutazione dei reclami anche in base a criteri ESG.

I reclami vengono analizzati nell'ambito di comitati interfunzionali, con la finalità di individuare stimolare miglioramenti strutturali, e l'efficacia della gestione viene monitorata tramite specifici KPI, tra cui la tempestività di risposta.

I reclami gestiti nel 2024 sono stati **3.725**, di cui:

- **3.638** relativi a operazioni, prodotti e servizi bancari o a segnalazioni alla Centrale dei rischi (CR) o alla Centrale di allarme interbancaria (CAI) rientranti nell'ambito di competenza dell'ABF (quale sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie);
- **87** attinenti esclusivamente all'attività di distribuzione assicurativa e quindi trattati nella relazione come da Regolamento IVASS.

Oltre a questi:

- **88** ricorsi sono stati ricevuti dall'ABF;
- **193** esposti sono stati inoltrati da Banca d'Italia;
- **22** da IVASS;
- **4** dal Garante Privacy.

L'efficienza del processo è confermata da un **tempo medio di risposta pari a 20 giorni**, che scende a **15,1 giorni** per i clienti che si rivolgono a noi **senza il supporto da parte di Associazioni dei Consumatori o legali**, in netto anticipo rispetto al tempo massimo richiesto da Banca d'Italia.

A tal proposito, considerando che un contenzioso giudiziario con decisione sfavorevole al cliente non preceduto da reclamo comporta oneri che lo stesso poteva evitare contattandoci direttamente, promuoviamo il dialogo diretto come prima scelta, come raccomandato dalla stessa Banca d'Italia.

è-utile-che-tu-sappia-che

Attraverso una sezione del sito Agoscorporate dedicata alla responsabilità sociale mettiamo a disposizione dei nostri clienti contenuti informativi e percorsi guidati che possano aiutarli a conoscere e far valere i propri diritti.

dalla-parte-dei-consumatori

Nel prospetto seguente sono riportati i dati dei reclami relativi ai servizi bancari e finanziari:

RECLAMI GESTITI ANNO 2024 DISTINTI PER MOTIVO DI CONTESTAZIONE

Tipologia di reclami	2024	Accolti	Parzialmente accolti	Non accolti
Banche dati, privacy, segnalazione in Centrale Rischi e CAI	1.584	856	142	586
Aspetti organizzativi	786	254	98	434
Contestazione Tassi	322	1	4	317
Trasparenza varie	217	69	8	140
Cessione del quinto	217	7	91	119
Operatività recupero	170	13	5	152
Merito creditizio	135	40	13	82
Compravendita (mancata o parziale consegna del bene/recesso)	118	41	2	75
Contestazioni in ambito assicurativo	40	18	5	17
Costi e oneri	29	11	4	14
Vizi del consenso	20	2	1	17
Totale	**3.638**	**1.312**	**373**	**1.953**

Rendiamo accessibile al pubblico la rendicontazione dei reclami sul nostro sito Agoscorporate:

gestione-reclami

Per un rapido accesso al documento:

rendicontoreclami-agos_2024.pdf

Credito inclusivo e responsabile – Social Financing

Vogliamo promuovere un accesso al credito equo e sostenibile, affinché ogni persona possa trovare soluzioni finanziarie coerenti con le proprie caratteristiche ed esigenze.

Dall'inclusione dei clienti più giovani e dei senior, alla tutela della capacità di rimborso, passando per modelli antifrode, strumenti di prevenzione, gestione del recupero e ascolto dei pain points, il nostro sistema di social financing mira a creare valore per le persone e per la società.

Young customers

Tra le diverse caratteristiche che contraddistinguono i clienti appartenenti alla Generazione Z (nati tra il 1997 e il 2012), emergono l'utilizzo quotidiano dei social media, l'elevata dimestichezza con le tecnologie digitali e un marcato interesse per le tematiche sociali, i diritti civili e l'uguaglianza, a dimostrazione di come, in un mondo in continua evoluzione, riescano ad essere più flessibili e a manifestare una forte capacità di adattamento. In funzione di questo, molti giovani della Gen Z si dichiarano attenti all'ambiente e si aspettano un impegno concreto in tema di **sostenibilità da parte di aziende e organizzazioni**.

Questi clienti hanno a cuore, inoltre, la facilità d'uso: prediligono pagamenti mobili, servizi basati su App intuitive e transazioni online semplificate. Trend importanti che occorre saper soddisfare, visto che **apprezzano i negozi fisici più dei millennial**, ma desiderano comunque **un'esperienza di acquisto online di alto livello**.

In Agos riserviamo grande attenzione a questo target, che rappresenta già il 15% della produzione di credito al consumo classico e che, dal 2025, potrebbe rappresentare oltre il 20% della forza lavoro in Italia.

In quest'ottica, sono state costruite delle griglie di scoring (scorecard) e delle regole di accettazione specifiche, che consentono un accesso al credito migliore e delle procedure di onboarding on line, anche totalmente in self area, per rispondere meglio alle esigenze di questo ed altri target.

Il numero dei clienti sotto i 30 anni finanziati nel 2024 è pari a 207.400.

Secondo i dati CRIF, Agos è tra le "top finanziarie" quella che ha avuto negli anni una maggiore crescita nel segmento di età di questa generazione. Nel 2024, abbiamo raggiunto **una quota di mercato del 14,5% un dato rilevante rispetto ai principali competitor che, complessivamente, rappresentano un 27,7%**.

Con la Scorecard Young nel perimetro del prestito personale, nel 2024 abbiamo finanziato 57.800 clienti per un totale di 779 milioni di euro.

CQS

Nel 2024, questo canale ha interessato circa 4.700 clienti per un totale di 68 milioni di euro (**+1% circa vs 2023**).

Il nostro portafoglio prodotti si amplia alla Cessione del quinto e alla Delegazione di pagamento per rispondere alle esigenze di clienti che desiderano accedere a una disponibilità economica attraverso modalità più adatte rispetto al prestito personale, sia per ragioni legate al profilo di rischio creditizio, sia per limiti di età.

Per i **clienti senior** abbiamo infatti sviluppato una soluzione che consente l'accesso al credito con piano di ammortamento sino agli 87 anni non compiuti.

Utilizziamo inoltre questo prodotto anche per sostenere **i più giovani**, grazie a una copertura assicurativa che compensa la limitata capienza del TFR maturato: nel 2024 sono state accolte 116 richieste per tale target, per un importo complessivo di 1 milione di euro (**+47% vs 2023**).

Antifrode

La nostra protezione del cliente è attiva già nella fase di richiesta dei finanziamenti, momento della relazione in cui interveniamo per intercettare la frode identitaria (tramite l'esito della consultazione di **"SCIPAFI"** del Ministero dell'Economia e delle Finanze). In caso di furto di identità, operiamo a tutela del cliente bloccando la richiesta fraudolenta, rettificando l'anagrafica nelle banche dati consultate e neutralizzando il tentativo di frode.

Anche nelle fasi successive all'erogazione è possibile rilevare frodi postume: in tal caso si procede alla correzione dell'anagrafica e a scollegare la pratica fraudolenta dal profilo del reale cliente, prevenendo così danni economici e reputazionali (come ad esempio la classificazione negativa nei sistemi di black-list).

In Agos utilizziamo diversi sistemi antifrode tra cui **"MOSÈ"**, un software di nostra creazione basato su tecnologie di machine learning, attivo in diversi perimetri aziendali.

Le richieste di variazione dati più facilmente connessi a tentativi di truffa, quali IBAN, cellulare ed email per la firma digitale, generano un alert che ci consente di effettuare verifiche più approfondite con il cliente prima di procedere alla modifica.

L'attività di prevenzione frodi riguarda anche il mondo delle carte di credito, per la protezione degli acquisti e dei movimenti da esse generati.

Il sistema interno, denominato **"SARA"** (Sistema Antifrode Revolving Agos) rileva transazioni sospette con logiche e dinamiche personalizzate, come ad es. importi, tipologia esercenti, paese della transazione, ecc.

Il nostro servizio antifrode è inoltre specializzato nel contrastare i fenomeni di social engineering e di phishing, molto diffusi.

A questo scopo vengono regolarmente erogate attività formative rivolte a tutti i dipendenti e i dealer, oltre a campagne di sensibilizzazione social per i clienti, tra cui:

- **occhio-alle-frodi-creditizie**
- **sicurezza**
- **phishing**
- **messaggi-telefonate-email-sospette**

Infine, la funzione antifrode testa costantemente nuove tecnologie – come digital footprint, A.I., machine learning e riconoscimento biometrico – per potenziare il servizio di sicurezza e proteggere sempre di più i nostri clienti.

Modelli di credito

Prosegue l'impegno a integrare ulteriori driver di valutazione per aumentare l'accettazione delle richieste, pur tenendo conto degli impegni finanziari del cliente e del coobbligato e tutelarli dal sovraindebitamento.

Abbiamo introdotto l'Open Banking: il 20% dei clienti del prestito personale fornisce i propri dati, generando uno score che favorisce l'accesso al credito.

Nel 2024 la percentuale di volumi erogati con Open Banking è stata pari al 17,4% rispetto al totale dei prestiti personali, con previsioni di crescita per il prossimo anno.

È stata inoltre **potenziata l'automazione dell'esito delle richieste**, incluso il segmento dei finanziamenti automotive.

Anche i nostri clienti senior hanno ricevuto maggiore attenzione: **nel perimetro automotive l'età massima di accesso al finanziamento è stata estesa sino a 85 anni** al termine del piano di ammortamento.

Prevention

La nostra cura verso il cliente mira al suo accompagnamento in tutto il periodo della relazione attiva, inclusi gli eventuali momenti in cui eventi personali o contesti economico-sociali sfavorevoli minano la sua capacità di far fronte all'impegno finanziario.

Nell'ottica di supportare i clienti in tali circostanze nel 2024 **abbiamo incrementato l'attività di caring** triplicando le chiamate rispetto all'anno precedente, per trovare insieme la soluzione più adatta alla fragilità del momento.

Tale modus operandi è estremamente apprezzato tanto è vero che **è aumentato il numero di clienti che hanno accettato la proposta ricevuta** passando dall'11% del 2023 al 14% nel 2024 (**Success Rate**). Anche la soddisfazione dichiarata dai clienti nella survey post chiamata si è mantenuta oltre l'80%.

da 11% a 14%
SUCCESS RATE

ANNO	CLIENTI CONTATTATI	DELTA A.P.
2021	2,7K	
2022	3,3K	**+22,2%**
2023	13,7K	**+315%**
2024	**43,5K**	**+217%**

L'efficacia delle azioni di prevention, così come quelle per i clienti in difficoltà con il pagamento delle rate, vengono monitorate attraverso specifici indicatori quali il numero di clienti contattati e il numero di soluzioni individuate. Tali KPI vengono mensilmente rendicontati in contesti tematici quali ad esempio il Comitato crediti e gli Steering reclami e sono lo strumento per capire quali azioni di efficientamento intraprendere.

Oltre all'impatto positivo sulla salvaguardia del profilo creditizio del cliente, questa attività migliora la relazione e ne aumenta il livello di soddisfazione.

Recupero crediti

GRI 3-3, 2-25, 2-29

Nel corso di due appuntamenti estremamente importanti **siamo stati invitati come relatori a condividere con gli operatori di mercato le nostre esperienze** maturate nel mondo dei crediti non-performing. L'occasione è stata propizia per condividere la filosofia con la quale approcciamo il cliente in difficoltà e mettere a fattor comune le competenze e le innovazioni apportate ai processi dalla nostra struttura di Customer Recovery Management.

In occasione della decima edizione del **CvSpringDay** (appuntamento di riferimento per tutti gli attori del settore del credito) il nostro Head of Customer Recovery Management ha partecipato alla tavola rotonda dal titolo "Stage 2, UTP & NPL" in cui sono stati analizzati i contesti e gli scenari di un mercato complesso ed imprevedibile, dove la gestione e cessione dei crediti assumono un'importanza strategica sempre più rilevante

In occasione dell'ottava edizione dei Credit Awards, il distintivo evento organizzato da CreditNews che celebra le figure di spicco nel mondo delle informazioni commerciali, del credit management, del recupero e gestione del credito e delle investigazioni private sul credito, abbiamo **ricevuto il riconoscimento "Eccellenza 2024"**, riservato a chi, nel corso del 2023, si è distinto nel comparto del Credito.

Il riconoscimento per il "Credit Manager settore Credito al Consumo" conferito al nostro Head of Customer Recovery Management, si fonda sul merito di aver introdotto innovazioni significative nei processi di gestione del credito, adottando tecnologie all'avanguardia, sviluppando procedure più efficienti e implementando pratiche migliori per perfezionare l'efficienza operativa e la qualità del servizio.

Abbiamo inoltre partecipato al secondo evento, l'**Annual UNIREC** (Unione Nazionale Imprese a tutela del credito) nel contesto della Tavola rotonda "Evoluzione dei modelli gestionali del credito nel nuovo scenario macroeconomico" dove sono stati trattati i temi del peggioramento del quadro macroeconomico, la gestione dei crediti deteriorati e l'importanza della prevenzione nella gestione delle difficoltà del cliente.

Pain points

GRI 3-3, 2-25, 2-29

Partendo dalle evidenze emerse dall'ascolto dei clienti attraverso le survey del 2023, abbiamo avviato una serie di progettualità finalizzate a soddisfare le esigenze espresse ed individuate all'interno delle seguenti categorie:

- personalizzazione dell'esperienza sul nostro canale web;
- miglioramento dell'assistenza in modalità self;
- nuove modalità di pagamento smart.

In merito alla personalizzazione, abbiamo attivato diverse soluzioni quali la **precompilazione del form online** per agevolare il cliente nella fase di inserimento dati, la **semplificazione delle richieste di finanziamento di importo contenuto**, il rilascio di ulteriori miglioramenti dell'esperienza di navigazione e, soprattutto, **l'attivazione del sistema di riconoscimento KYC biometrico** così da accelerare il processo di identificazione e l'esito della verifica.

Sul fronte dell'**assistenza in modalità self, abbiamo introdotto nuove funzionalità** per permettere al cliente di gestire in autonomia un numero maggiore di necessità, evitando il passaggio attraverso canali tradizionali quali telefono o email.

Rispetto alle modalità più efficienti di pagamento, ci siamo concentrati sull'adozione del nuovo sistema **Click 2 Pay**, che consente il pagamento online delle rate con pochi dati, e sull'introduzione del **bollettino paperless**, che, oltre a migliorare l'esperienza del cliente, contribuisce a contenere gli sprechi di carta e generare un impatto positivo sull'ambiente.

Per rendere più strutturato il presidio della soddisfazione dei clienti e promuovere azioni di miglioramento efficaci, abbiamo rilasciato una nuova procedura di "Governance Customer Experience" con cui coordiniamo le unità operative coinvolte nella gestione del cliente, nella rilevazione e prioritizzazione dei pain points, nella misurazione e nel monitoraggio degli indicatori rilevanti.

.

All'interno dell'iniziativa annuale che ci ricorda di porre i bisogni del cliente al centro del nostro lavoro quotidiano, abbiamo posizionato su una sedia delle sale riunioni di Milano e Lucca una maglietta con lo slogan "Il cliente è sempre presente. Anche se non lo vedi!" che simboleggia la sua presenza alle nostre riunioni e ci aiuta ad orientare le decisioni da prendere.

Il sostegno alle comunità locali

GRI 3-3

In Agos il sostegno alle comunità locali è un elemento essenziale della strategia di sostenibilità. Per questo supportiamo iniziative in favore del territorio attraverso il progetto "Parchi Agos" e due ulteriori principali direttrici: il volontariato aziendale, che vede il coinvolgimento attivo delle nostre persone, e le donazioni ad associazioni e organizzazioni che portano avanti progetti coerenti con gli obiettivi del nostro Piano di Sostenibilità e ai quali spesso partecipiamo attivamente.

La definizione dei progetti segue una procedura strutturata che prevede la verifica della coerenza con il Piano di Sostenibilità di Agos e l'approvazione da parte del Comitato di Sostenibilità. Ciascuna iniziativa è supportata da uno Sponsor interno, generalmente un direttore membro del Comitato di Direzione, e si ispira alle linee guida strategiche del Gruppo Crédit Agricole.

1. Il Progetto "Parchi Agos"

GRI 3-3, 203-1, 2-29, 413-2

Fondazione SportCity
402.000,00
donazione

Brand for the City
100.000,00€
fatture

Nato nel 2021 dalla ricerca di un'idea capace di esprimere in modo concreto il nostro impegno di sostenibilità e dare una risposta innovativa alle esigenze delle persone e delle comunità con cui siamo in relazione nei luoghi ove operiamo, il progetto Parchi Agos vede come suo punto di forza la collaborazione con le Amministrazioni comunali, le Associazioni del Terzo settore ed i cittadini, che richiedono con forza interventi pubblici e privati dedicati alla cura e alla sicurezza delle diverse zone ove sorgono i Parchi.

Dopo le rigenerazioni nelle città di Milano, Lucca, Padova, Roma, Catania e Lecce, il 2024 è stato contrassegnato dall'**inaugurazione del settimo Parco, nella città di Torino**.

Abbiamo sviluppato la riqualificazione di un'area presente nel Parco Colonnetti all'interno del **Patto di Collaborazione** stretto tra il Comune di Torino, Fondazione della Comunità di Mirafiori e CUS Torino con la collaborazione di Brand for the City, nostro partner nella realizzazione di questo progetto.

Gli interventi sono stati concordati durante una serie di incontri di ascolto e co-progettazione, per rispondere concretamente e in modo puntuale ai bisogni della comunità di quartiere. Il Patto prevede, oltre alla riqualificazione e valorizzazione fisica dello spazio, anche un programma di attivazione e presidio sociale che mira a coinvolgere diversi target offrendo occasioni di aggregazione, svago e sport.

La co-progettazione ha visto la partecipazione dei più giovani fruitori del parco, ovvero i bambini, alla creazione del concept che colora e abbellisce il playground e le aree adiacenti: dalla storia, inventata durante attività didattiche scolastiche, "un meteorite è caduto nel parco ed il suo impatto ha sollevato il terreno in onde colorate e profumate", abbiamo trovato la suggestione per la realizzazione dei disegni che definiscono le zone per lo sport, il gioco e la cultura.

Attraverso il **rinnovo dell'accordo biennale** di sponsorizzazione tecnica per i Parchi di **Milano, Lucca, Roma e Catania** confermiamo la nostra volontà di vicinanza nei territori rigenerati in precedenza.

Al fine di aumentare l'impatto sulla comunità locale, nel 2024 abbiamo sostituito gli eventi che venivano organizzati in ogni Parco annualmente con **un programma di appuntamenti settimanali** che le associazioni del territorio hanno svolto nei mesi centrali e **di cui la cittadinanza ha potuto beneficiare gratuitamente**.

Per misurare in modo puntuale ed efficace l'impatto generato, abbiamo implementato sul sito **parchiagos.it** un form di iscrizione per ogni attività settimanale in base al calendario programmato.

2. Volontariato d'impresa

ORIENTAMENTO AL LAVORO – PCTO

Nel mese di giugno, per il 5° anno consecutivo abbiamo organizzato il percorso per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO) ospitando **30 studenti delle scuole superiori**, sia in presenza presso la nostra sede GreenLife 280 di Milano, sia in connessione da remoto.

Abbiamo suddiviso le attività in un programma che ha previsto approfondimenti a tema durante le mattinate ed affiancamento nelle ore pomerdiane.

Ambiti trattati:

- Agos: prodotti, terminologia
- Innovation
- HR: curricula e colloqui
- Data Sience
- Sostenibilità
- Information Tecnology
- Rete Clienti
- Direzione Clienti ed Assicurazioni
- Antifrode
- Controllo di gestione

Per questa esperienza di orientamento **abbiamo accolto la candidatura di uno studente di AGPD**, associazione con cui collaboriamo da anni che ha per obiettivo l'inserimento nel mondo del lavoro di persone **con Sindrome di Down**.

Per il 2025 non saranno previsti inserimenti da AGPD perché non ci sono studenti in fascia d'età.

Come ogni anno, nella giornata finale abbiamo previsto un momento di feedback per ricevere dagli studenti suggerimenti per come migliorare le prossime sessioni di orientamento.

Il team HR Management & Recruiting, che si occupa di ricerca e selezione del personale sia per mobilità interna che assunzioni dall'esterno, nel 2024 si è adoperato ad **iniziative in favore di neolaureati** attraverso momenti di incontro insieme ad altre entities del gruppo Crédit Agricole in Italia:

15 MARZO
CESOP INCLUSION JOB DAY, evento dedicato al lavoro per le persone con disabilità e appartenenti alle categorie protette (251 cv);

11 APRILE
RECRUITING EXPERIENCE DAY in CA Vita per presentare le opportunità di carriera a giovani neolaureati (102 cv 40 persone in presenza);

2 OTTOBRE
JOB FAIR Università Statale di Milano, giornate per favorire la conoscenza e l'incontro di studenti, studentesse, laureati e laureate con il mondo del lavoro (109 cv raccolti in presenza);

22 OTTOBRE
DIGITAL TALENT DAY organizzato da Employerland, una piattaforma che utilizza la gamification per mettere in contatto aziende e talenti digitali;

23 OTTOBRE
EMPLOYER BRANDING Crédit Agricole Italia con Joinrs.

EDUCAZIONE FINANZIARIA

GRI 3-3, 413-2

Agos atupertu

Koinetica
13.420,00€
fatture

Dal 2012, il progetto "a tu per tu" porta nelle scuole superiori l'educazione finanziaria per fornire anche ai più giovani gli strumenti essenziali utili ad approcciare correttamente il mondo dei finanziamenti favorendo la comprensione delle varie tipologie di prodotti, la corretta lettura ed interpretazione dei tassi di interesse, la capacità di comparare le diverse offerte contenute nei messaggi pubblicitari.

L'iniziativa si inserisce nel perimetro del volontariato d'impresa in quanto svolta grazie all'impegno di un nutrito gruppo di colleghi che mettono a disposizione il proprio tempo e la propria competenza.

Il nostro obiettivo copre un arco temporale di 3 anni: nell'anno solare 2025 **vogliamo formare un numero di studenti pari al doppio di quelle formate nell'anno 2022**, ovvero passare da 429 ad almeno 858.

L'andamento è progressivamente monitorato e periodicamente rendicontato in Comitato di Sostenibilità.

L'obiettivo intermedio che ci eravamo dati per il 2024 è stato ampiamente superato.

Nel corso degli anni, per accrescere l'impatto di questo percorso di formazione al modulo base si sono aggiunti:

- **diritti e doveri**, che presenta le varie fasi di vita dei finanziamenti dalla richiesta all'attività di recupero, con focus su ciò che il cliente può fare e ciò a cui è tenuto;
- **finance**, nel quale i ragazzi delle scuole vengono messi alla prova con la realizzazione in team di un business plan dopo la spiegazione dei concetti finanziari di base;
- **innovation lab**, che mira a supportare l'imprenditorialità, il cambiamento del mindset e lo sviluppo del pensiero laterale;
- **big data**, con introduzione alla Data Science e all'importanza dei dati per le aziende;
- **HR**, che tratta tematiche di approccio al mondo del lavoro, dalla ricerca di un impiego al curriculum vitae, fino al self branding;
- **D&I**, per la sensibilizzazione su tematiche legate alla parità di genere e all'inclusione.

Nel 2024 sono stati inoltre aggiunti li modulo di **project management** e quello di **antifrode e dati bancari.**

“a tu per tu”: i numeri del 2024

RIEPILOGO DATI 2024

MODULI	N°
INTRODUTTIVO/BASE	16
BIG DATA	9
D&I	8
DIRITTI E DOVERI	14
FINANCE	10
HR	6
INNOVATION LAB	5
PROJECT MANAGEMENT	2
ANTIFRODE E BANCHE DATI	2

“aTUperTU@school”

HIGHLIGHTS	N°
SCUOLE	18
INCONTRI	72
STUDENTI UNICI*	756
STUDENTI NON UNICI* (uno studente che ha seguito più moduli)	1.601
CLASSI TOTALE	42
CLASSI 3°	4
CLASSI 4°	18
CLASSI 5°	19
CLASSI ADULTI	1

(*) A cui si aggiungono 90 studenti formati insieme alle Associazioni dei Consumatori

ALTRE DECLINAZIONI IN AMBITO DI EDUCAZIONE FINANZIARIA

Nel 2024 attraverso lo strumento del webinar abbiamo coinvolto i collaboratori di uno dei nostri partner, per fare chiarezza sul mondo del credito dedicando uno spazio ai quesiti di loro interesse.

Quest’attività si inserisce nel **nuovo progetto di scambio di competenze** con i nostri Partner che abbiamo così inaugurato e che vedrà il suo sviluppo nel 2025.

PROGETTI IN COLLABORAZIONE CON IL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

“VOLONTARI DI VALORE” CON SAVE THE CHILDREN

Il nostro programma di volontariato d’impresa è inserito in un progetto di più ampio respiro, all’interno di una iniziativa del Gruppo Crédit Agricole Italia in collaborazione con **Save The Children**, denominata **“Volontari di Valore”**, giunta ormai alla quarta edizione, che ha avviato diversi progetti in collaborazione con il Ministero dell’Istruzione e del Merito, a supporto delle scuole.

Nel 2024, le colleghe e i colleghi “Volontari di Valore” hanno usufruito di **permessi retribuiti, appositamente regolati,** e sono stati coinvolti in una delle seguenti attività:

- **Connessioni digitali:** mira a contrastare la “povertà digitale” degli studenti delle scuole secondarie di primo grado. Attraverso webinar, il progetto coinvolge studenti di 3ª media nella realizzazione di prodotti di comunicazione su temi di educazione civica sperimentando l’utilizzo responsabile, critico e creativo degli strumenti digitali (2 partecipanti Agos);
- **Punti luce:** un’opportunità per portare la nostra expertise a supporto degli educatori di Save the Children attraverso workshop da remoto o laboratori in presenza in cui i ragazzi possono approfondire temi quali sostenibilità ambientale, economia e città ecologica, energie pulite e l’importanza della salvaguardia dell’ambiente e del territorio in cui vivono (1 partecipante Agos);
- **Progetto scuole:** promuove laboratori didattici rivolti a bambini dagli 8 agli 11 anni, con l’obiettivo di sensibilizzarli sulle tematiche ambientali e sociali (3 partecipanti Agos).

AL BECCARIA CON LA FONDAZIONE FRANCESCA RAVA

413-2

In collaborazione con la Fondazione Francesca Rava, 70 colleghi volontari del gruppo Crédit Agricole in Italia (di cui 4 di Agos) hanno **realizzato un murales insieme ai ragazzi detenuti nell'istituto penale Cesare Beccaria di Milano**. La realizzazione dell'opera si inserisce nel più ampio progetto "Palla al centro", che propone ai ragazzi entrati nel circuito penale attività che gli consentono di trascorrere il tempo della detenzione in modo costruttivo e percorsi utili al loro reinserimento.

ATTIVITÀ CON LEGAMBIENTE

In collaborazione con Legambiente, alcune colleghe e colleghi hanno partecipato ad **attività di volontariato ambientale sul territorio**:

- a Milano, presso il Parco Pini, si sono dedicati alla cura dell'orto e alla pulizia dell'area verde;
- a Catania hanno preso parte a una giornata di raccolta rifiuti sulle spiagge.

Un piccolo contributo concreto per la tutela dell'ambiente, in linea con i nostri impegni di sostenibilità.

ALTRI PROGETTI

Donare sangue fa bene al cuore, è un gesto semplice che può salvare molte vite. Per questo abbiamo deciso di aderire a **un'iniziativa di volontariato organizzata da Il Sole 24 ORE**, in un'ottica di collaborazione e sinergia tra le aziende del quartiere e in linea con i valori che guidano il nostro manifesto "Agos for Good".

8
colleghi donatori nel 2024

Contribuire al benessere della collettività ci fa sentire parte integrante e attiva di una comunità, e dà significato al nostro agire.

AGOS ARTE CON AUTICON

Nel 2023 abbiamo avviato una collaborazione con Auticon, **società di consulenza che impiega persone nello spettro dell'autismo**.

Al fine di facilitare una maggiore inclusione del gruppo di lavoro, questa relazione professionale ha dato avvio ad iniziative extra-lavorative. Il successo della visita al Cimitero Monumentale di Milano organizzata da Agos Arte nel 2023, è stato di stimolo per nuove iniziative.

Delle cinque visite organizzate nel 2024 alla **Pinacoteca di Brera,** una è stata appositamente studiata per **i consulenti di Auticon e delle loro famiglie**, con cui siamo andati alla scoperta di tesori artistici condividendo emozioni, conoscenza ed inclusione.

Questo appuntamento, inserito nel palinsesto di Agos Arte e Diversity & Incusion, conferma il nostro impegno per una cultura accessibile, dove le differenze diventano occasione di arricchimento reciproco e si valorizza la piena sinergia tra le persone oltre ogni forma di limite e barriera.

3. Benessere psicofisico e sport

GRI 3-3, GRI 203-1, 413-2

Nel settembre 2023 lo sport è diventato a tutti gli effetti un diritto fondamentale grazie alla modifica dell'articolo 33 della Costituzione italiana, che "riconosce il valore educativo, sociale e di promozione del benessere psicofisico dell'attività sportiva".

Da questa storica data, ogni cittadino italiano ha quindi diritto di poter accedere alla pratica sportiva, ma i dati statistici ci dicono che in Italia purtroppo siamo molto lontani dal garantirlo a tutti.

Secondo l'ISTAT, infatti, a giugno 2022 praticano sport:

- circa il **9%** delle **persone con disabilità**;
- **11%** delle **persone con limitazioni gravi**;
- **23,4%** delle **persone con limitazioni meno gravi**;
- il **36,6%** della **popolazione generale**.

Una ricerca presentata a fine novembre 2023 e condotta dalla Svimez e dalla UISP, con la collaborazione di Sport e Salute che censisce più di 77.000 impianti sportivi, fotografa l'offerta delle infrastrutture sportive e dei servizi sportivi sul territorio italiano.

6 scuole su 10 non hanno una palestra, il 60% degli impianti risale agli anni '80, **un impianto su cinque non è fruibile da persone con disabilità** e **al Sud è localizzato solo il 26% degli impianti** sportivi italiani.

Per approfondire:

uisp.it

gazzetta.it

> L'impatto economico

Secondo l'Osservatorio della Contabilità Pubblica dell'Università Cattolica, la spesa pubblica per la salute in Italia è in aumento e si prevede che raggiungerà i 142,9 miliardi di euro nel 2025, Questo importo include sia la spesa diretta del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) che quella sostenuta dalle famiglie per le cure, come le spese out-of-pocket.

La pratica sportiva regolare ha un impatto positivo sulla salute, contribuendo alla prevenzione di malattie come diabete, obesità, alcune forme di cancro o quelle cardiovascolari. Questo, a sua volta, può tradursi in una diminuzione della domanda di servizi sanitari e, di conseguenza, in una riduzione della spesa pubblica per la salute.

Ma la pratica sportiva ha essa stessa **un costo per le famiglie italiane** che, per garantire ai propri figli l'accesso ad attività fisica spendono **in media 48 euro al mese** tra corsi e attrezzature, una cifra che cresce di anno in anno. Non a caso, lo sport giovanile ha un valore stimato in Italia di 30 miliardi di euro, ossia circa l'1% del PIL nazionale. Si contano oltre 7,5 milioni di ragazze e ragazzi tra i 3 e i 19 anni impegnati in almeno una disciplina, per **una spesa media annua di poco inferiore a 600 euro**.

Per approfondire:

ilbollettino.eu

> L'impatto sociale

Supportare progetti legati allo sport e, soprattutto allo sport inclusivo, significa pertanto impegnarsi nel produrre non solo un impatto sociale, ma anche un impatto economico che siano duraturi nel tempo.

Contribuire a **rendere accessibile la pratica sportiva** è un impegno che sentiamo come dovere al fine di iniziare a costruire oggi la società che vogliamo per domani.

MILANO MARATHON

PlayMore!
5.200,00€
donazione

AGPD
8.000,00€
donazione

RUN FOR INCLUSION
1.500,00€
alla società All Srl

In Agos decliniamo questo impegno sociale in azioni concrete, come la nostra partecipazione alla Milano Marathon.

Sulla scia di una numerosa adesione alle edizioni precedenti, nel 2024 abbiamo partecipato con un totale di **99 persone**, raggruppate in **3 maratone e 24 staffette, di cui 9 inclusive** a fianco delle persone di **AGPD, PlayMore! e Auticon.**

Grazie alla donazione legata all'iscrizione dei partecipanti e ad un'ulteriore raccolta fondi, con la nostra presenza ed energia abbiamo aiutato lo sviluppo di due progetti a noi molto cari:

- **"Passi per il futuro"** di AGPD, che realizza percorsi per bambini con sindrome di Down di età compresa tra i 3 e gli 11 anni al fine di aiutarli a sviluppare il proprio potenziale;
- **"RunChallenge"** di PlayMore! che ha l'obiettivo di rendere l'attività fisica accessibile a tutti in modalità running, walking e rolling.

Una conferma che "Agire ogni giorno nell'interesse dei nostri Clienti e della Società" non è solo uno slogan ma una raison d'être concreta e che Agos è un'azienda fatta di persone di valore.

SUPERLEAGUE

La SuperLeague di PlayMore! dal 2014 avvicina le aziende al mondo delle onlus attraverso un torneo multisportivo giocato a squadre miste composte dai dipendenti e dai ragazzi dell'associazione con disabilità, fragilità o esperienza di percorsi migratori. Un torneo che per le persone di PlayMore! attendono con trepidazione, dopo un anno di allenamenti e frequentazione gratuita dei corsi.

Nel mese di giugno sono stati **più di 20 i colleghi** che in due differenti serate sono scesi in campo insieme a persone beneficiarie dei progetti di PlayMore! per sfidare altre squadre aziendali in partite di calcetto, beach volley e basket. Tra i partecipanti anche il nostro Co-Direttore Generale, il nostro CIO e la nostra Direttrice Legal Affairs & Corporate Sustainability.

Per l'occasione abbiamo invertito la regola di gioco che vorrebbe in campo 4 persone dell'azienda con 2 persone di PlayMore!, aggiungendo inoltre emozioni, passione e sorrisi.

Non sono mancati gli abbracci e, sebbene classificati ultimi in un torneo a 12 squadre, ci ha riempito di orgoglio vincere **il premio "Spirito PlayMore!"** che viene assegnato all'azienda che in campo impersona al meglio i valori di inclusione promossi dall'associazione.

RUN FOR INCLUSION

Nel mese di settembre con **una sessantina di persone** abbiamo partecipato alla "Run for Inclusion" corsa che si è svolta nel centro di Milano lungo un percorso dal numero significativo: 7,24 Km, a rappresentare che **le discriminazioni vanno superate con un impegno di 7 giorni su 7, 24 ore su 24.**

È stata per noi l'occasione per essere nuovamente al fianco di AGPD e per confermare il nostro sostegno ai loro progetti e l'impegno per essere una società attivamente coinvolta nelle tematiche sociali.

ALTRI TORNEI

Agos Team

- Abbiamo partecipato all'**ottava edizione del Campionato Italiano di Calcio a 7** dedicato a banche, assicurazioni ed istituzioni finanziarie, insieme ad altre 31 aziende.
  L'appuntamento è stato un'occasione per affrontarsi dal punto di vista sportivo ma anche di fare networking con un sano e immancabile fair play.
- Le squadre Agos si sono riconfermate al top per quanto riguarda la pallavolo in occasione del **terzo Campionato Italiano di Volley** dedicato a banche, assicurazioni ed istituti finanziari.
- **JOCA, Journée Omnisport Crédit Agricole,** è l'appuntamento sportivo più importante a livello corporate, un evento durante il quale nel 2024 si sono sfidati circa 4.000 colleghi atleti, in rappresentanza di tutte le realtà di Crédit Agricole nel mondo.
  Noi di Agos abbiamo partecipato nella squadra di CA PFM gareggiando nelle categorie **volley femminile, volley maschile, running maschile 10 km, running femminile 10 km, tennis, calcio over 35.**

4. Supporto ad altre organizzazioni

CORPORATE GIVING PROGRAM

413-2

Il Corporate Giving Program è un'iniziativa internazionale promossa dal Gruppo CA PFM, volta a supportare associazioni che promuovono la sostenibilità sociale.

Questa **call-to-action**, aperta a tutte le entities, è nata con lo scopo di ingaggiare i colleghi su alcuni degli obiettivi ESG del Gruppo offrendo l'opportunità di **candidare un progetto di un'associazione o ente del terzo settore** da supportare economicamente grazie al premio stanziato da Agos e dal Gruppo CA PFM.

Sono quattro le categorie in cui possono rientrare i progetti, in linea con le aree strategiche di sostenibilità del Gruppo CA PFM:

- "Transizione Ambientale",
- "Salute",
- "Inclusione e Coesione Sociale",
- "For Youth".

Il programma prevede una competizione iniziale a livello locale ed una successiva a livello internazionale tra i finalisti delle singole entità del Gruppo.

A livello locale, i progetti presentati sono stati votati sia da una giuria composta dai membri del Comitato di sostenibilità, sia da tutte le persone di Agos.

La classifica finale è stata determinata combinando il voto della giuria con quello dei colleghi Agos.

Nel 2024 sono stati presentati 14 progetti ed i finalisti sono stati:

CATEGORIA	CLASSIFICA	ASSOCIAZIONE E PROGETTO	OBIETTIVO DEL PROGETTO
FOR YOUTH	1	**MODELLI SI NASCE** “Divento modello”	Coinvolgere i ragazzi dell’associazione, adolescenti e giovani adulti autistici, in attività formative nel settore della fotografia e della moda, preparandoli a ruoli professionali come sfilare in passerella, posare per ritratti fotografici, fare i fotografi o i videomakers.
FOR YOUTH	2	**LIBERAMENTI** “Pronti, partenza, Via ...del Trasimeno”	Coinvolgendo i ragazzi delle scuole superiori, il progetto si propone di: • valorizzare la conoscenza del nostro territorio, della natura, dei beni artistici e storico culturali; • promuovere l’attività motoria per il benessere psico-fisico; • mostrare il camminare come veicolo di aggregazione sociale e d’inclusione; • promuovere ed educare alla cittadinanza attiva.
INCLUSIONE E COESIONE SOCIALE	1	**A. DIL. BASKET CORSICO** “Baskin”	Promuovere la pallacanestro inclusiva dove giocano nella stessa squadra giovani e non, persone con o senza disabilità, maschi e femmine.
INCLUSIONE E COESIONE SOCIALE	2	**APS RETE SOLIDALE** “I fabbricanti di emozioni”	Promuovere lo sviluppo individuale attraverso attività teatrali incentrate sull’empowerment e sull’integrazione sociale a cui partecipano insieme persone con e senza disabilità.
INCLUSIONE E COESIONE SOCIALE	3	**FONDAZIONE ABIO** “Progetto ABIO: ludoteca Inclusiva”	Dotare la ludoteca del Policlinico “G. Rodolico-San Marco” di Catania di giocattoli specificamente pensati per bambini con disabilità.
SALUTE	1	**SANFILIPPO FIGHTERS** “Progetto sollievo”	Allieviare dallo stress emotivo i caregiver dei bambini affetti dalla sindrome di Sanfilippo donando alle famiglie ore di assistenza domiciliare qualificata.
SALUTE	2	**AVIS SAVONA** “Campagna di sensibilizzazione giovanile”	Propagandare la donazione del sangue tra i giovani con formazione specifica nelle scuole di ogni ordine e grado.
SALUTE	3	**APS ESSERE ESSERI UMANI** “Terapia sospesa”	Consentire l’accesso alla psicoterapia ai cittadini non abbienti territoriali.

Ai primi classificati di ogni categoria sono stati donati 4.000,00€; i secondi classificati hanno ricevuto 2.000,00€ e i terzi classificati 1.000,00€

I progetti **“Modelli si nasce” e “Progetto sollievo” sono stati finalisti del concorso internazionale** e votati come i migliori nelle rispettive categorie.

“Progetto sollievo” ha inoltre vinto il premio finale “Dominique Pennelier’s Award” come il più votato da oltre 900 dipendenti del Gruppo, aggiudicandosi un’ulteriore donazione di 1.000,00€.

Nel corso del 2025 monitoreremo l’avanzamento dei progetti e gli impatti prodotti.

FAI

GRI 3-3, GRI 203-1

FAI
3.000,00€
donazione

Anche nel 2024 è continuata la collaborazione con il FAI, Fondo per l’Ambiente Italiano, con l’obiettivo di rafforzare l’impegno per la conservazione e valorizzazione del patrimonio culturale ed ambientale nei luoghi in cui operiamo.

Grazie al **rinnovo dell’adesione Corporate Golden Donor**, ogni anno disponiamo di ingressi gratuiti che utilizziamo in occasione delle iniziative organizzate da Agos Arte sul territorio.

Relativamente al 2024:

- Marzo: **giardino della Kolymbetra di Agrigento** per 57 colleghi presenti;
- Dicembre: **condivisione sulla intranet di una serie di 8 video culturali proposti e destinati alle aziende sostenitrici**, che sono state invitate all’incontro annuale presso Villa Necchi Campiglio a Milano.

Inoltre, a giugno è stato organizzato un **ingresso riservato a porte chiuse alla Palazzina Appiani di Parco Sempione** in occasione dell’evento “All-Star” (competizione interna riservata alle reti commerciali), per circa 70 persone.

UN NATALE SEMPRE PIÙ SOCIALE

Anche il Natale per noi di Agos è occasione per dare supporto a progetti sociali che siano in linea con la nostra strategia di sostenibilità.

La strenna di Natale

Ogni anno, ognuno di noi riceve un dolce natalizio, con il quale celebrare le festività in famiglia o tra amici: per il Natale 2024, oltre a dare la possibilità alle nostre persone di scegliere tra pandoro e panettone, **abbiamo aggiunto l'opzione di non ritirare la strenna e donarla alla Fondazione Banco Alimentare** per permettere a chi è in difficoltà di scaldare il Natale con un gesto di solidarietà.

A dimostrazione che un'attenta valutazione della catena di fornitura è determinante per creare impatti positivi a cascata, tra tutti i fornitori in gara è stato scelto un produttore che, per il montaggio e il confezionamento delle scatole, **collabora con una cooperativa sociale dando lavoro a persone con disabilità,** su una linea che rispetta i loro limiti psicofisici. Il nostro fornitore a sua volta destina una parte del ricavato della propria produzione ad un'impresa agricola che offre lavoro a persone con disabilità cognitiva, promuovendo la loro dignità attraverso un'agricoltura inclusiva.

La scatole di Natale

Con l'iniziativa "Scatole di Natale" abbiamo voluto **condividere la magia di un "regalo sospeso"** con chi – più di chiunque altro – ne ha bisogno.

I pacchi raccolti sono stati oltre 300, al cui interno ci potevano essere giocattoli, libri, indumenti, prodotti per la cura personale, qualcosa di goloso ma anche biglietti gentili.

Piccoli gesti di generosità che riempie più il cuore a chi dona di chi riceve.

300
doni sospesi

Tutela e wellbeing

GRI 3-3

La stessa cura che dedichiamo alle persone al di fuori dell'azienda la riserviamo anche a chi ogni giorno ne rappresenta l'essenza stessa: tutti noi. Riconosciamo il valore che ciascuno porta e genera quotidianamente, e per questo vogliamo tutelare il nostro stesso benessere con attenzione e coerenza.

Sin dai processi di selezione, il nostro impegno si traduce in **azioni concrete**: dalla volontà di eliminare il gender gap alla promozione dello sviluppo personale e professionale, dall'equilibrio psico-fisico alla sicurezza nei luoghi di lavoro. A questo si affianca un investimento costante in programmi di welfare e iniziative di work-life balance, per favorire e attuare una cultura aziendale centrata sulla persona.

Investire sul benessere delle persone significa, per noi, investire sul futuro dell'organizzazione.

I dati riportati in questo capitolo sono una fotografia al 31 dicembre 2024, anno in cui **l'organico non ha subito fluttuazioni rilevanti,** restando in linea con gli esercizi precedenti.

GRI 2-7

Forza lavoro e inquadramento contrattuale

	Donne	Uomini	Altro *	Totale
Totale dipendenti a contratto	**1.141**	**845**	**0**	**1.986**
A tempo indeterminato	1.137	839	0	1.976
A tempo determinato	4	6	0	10
A ore non garantite (es. a chiamata, occasionale)	0	0	0	0
Totale dipendenti full-time + part-time	**1.141**	**845**	**0**	**1.986**
Full-time	999	836	0	1.835
Part-time	142	9	0	151

I dati riportati sono stati calcolati con la metodologia Headcounts ad esclusione di distaccati e stagisti.
(*) Genere specificato dallo stesso dipendente.

GRI 2-8

Nel 2024, il numero totale di lavoratori non dipendenti il cui lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione è pari a 10, calcolato secondo la modalità Headcounts.

Questa categoria comprende:

- lavoratori distaccati provenienti da società del Gruppo Crédit Agricole;
- studenti in stage formativo, inseriti temporaneamente per agevolarne l'ingresso nel mondo del lavoro.

UN LUOGO DI LAVORO ECCELLENTE

Il clima aziendale e in generale lo **“star bene in azienda”** sono temi cardine nei momenti di confronto con tutti gli uffici e, data la loro rilevanza, costituiscono uno degli elementi della valutazione annuale delle performance del top management.

In Agos è chiaro l’impegno a **“mettere la persona al centro”**, sotto molteplici punti di vista. Riteniamo di primaria importanza il benessere dei dipendenti, riconoscendo il loro valore come individui e come risorse fondamentali per il successo dell’azienda.

Favoriamo una solida cultura del rispetto e contrastiamo ogni tipo di discriminazione nella consapevolezza che far leva sulle caratteristiche e sulle esperienze di ciascuno, valorizzandone le diversità (generazionale, di abilità, di genere...), contribuisca a creare **un ambiente di lavoro inclusivo, in cui la mixité viene considerata una ricchezza**, dove tutti possano crescere e affermarsi secondo il proprio merito e generare maggior valore per tutti.

Accompagniamo e proteggiamo il percorso di crescita professionale di ciascuno, incoraggiando uno stile di lavoro basato sulla responsabilità, l’autonomia, la capacità di delegare, lo spirito di iniziativa e la fiducia reciproca, trasformando la trasversalità in un fattore essenziale di sviluppo e di risoluzione dei problemi per ottenere risposte eccellenti.

IL PROGRAMMA PEOPLE

Proseguono le sfide lanciate nel 2023 da “PEOPLE”, il programma aziendale guidato da HR che riguarda la crescita, la responsabilità e la trasformazione digitale, sancendo il fatto che da noi le persone possono coltivare il proprio percorso di sviluppo professionale e delle competenze.

PEOPLE si articola in 5 dimensioni:

- **Competenze**
- **Performance**
- **Formazione**
- **Sviluppo**
- **EVP (Employee Value Proposition)**

Le periodiche campagne di mappatura delle competenze (di cui l’ultima effettuata tra il 2023 e il 2024) rappresentano un prezioso strumento di orientamento per i colleghi e, insieme al processo annuale di valutazione delle prestazioni, contribuiscono ad indirizzare i percorsi di crescita in azienda.

In quest’ottica, nel 2024, è nata un’iniziativa di tutto il Gruppo Crédit Agricole chiamata **“Modello Relazionale”**, volta a creare **una simmetria di attenzione** e ambire all’eccellenza nei rapporti, sia nei confronti dei clienti che dei dipendenti. In occasione di focus group con i clienti esterni e di co-creation lab insieme ai colleghi, le diverse consociate hanno reso possibile la realizzazione di questo progetto, che rappresenta al contempo un passo significativo verso una maggiore coesione e collaborazione all’interno del Gruppo.

Tale cooperazione ha portato all’individuazione di **pratiche relazionali e manageriali** che ci consentiranno di creare **un’identità comune** nel modello di relazione, con l’obiettivo di **migliorare la soddisfazione dei clienti e il benessere dei colleghi.**

Il “Modello relazionale” rafforza e completa il percorso culturale iniziato da tempo e rappresentato dai **Managerial ed Employee Commitment.** Nel 2024 è stata realizzata la formazione sulle pratiche manageriali per tutti i manager dell’azienda, compresi i Direttori, e proseguirà nel 2025 sulle pratiche relazionali per il resto dei colleghi.

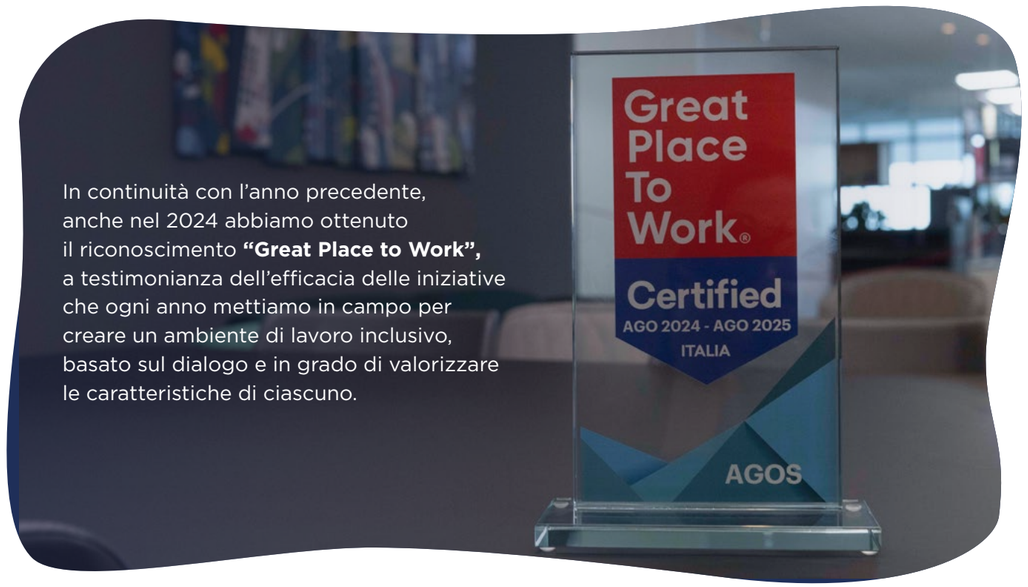
GRI 2-30

ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	DESCRIZIONE
Numero di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	1.986
Numero totale di dipendenti	1.986
Percentuale di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	100,00%

Nota: non sono inclusi i distaccati e gli 8 stagisti.

GRI 406-1

	ANNO PRECEDENTE	ANNO IN CORSO
Numero totale di episodi di discriminazione durante il periodo di rendicontazione	1	0



In continuità con l’anno precedente, anche nel 2024 abbiamo ottenuto il riconoscimento **“Great Place to Work”,** a testimonianza dell’efficacia delle iniziative che ogni anno mettiamo in campo per creare un ambiente di lavoro inclusivo, basato sul dialogo e in grado di valorizzare le caratteristiche di ciascuno.

PROCESSI DI SELEZIONE DEL PERSONALE

GRI 401-1

Investire sul capitale umano significa valorizzare ogni persona, creando le condizioni affinché ciascuno possa esprimere pienamente il proprio potenziale. In quest'ottica, nello stesso modo in cui promuoviamo un ambiente di lavoro equo, inclusivo e trasparente, **garantiamo a tutti l'accesso alle opportunità professionali, senza distinzioni o discriminazioni.**

Tutti i processi di selezione e assunzione seguono criteri ben definiti, basati su procedure aziendali strutturate che assicurano imparzialità e oggettività in ogni fase, escludendo qualsiasi forma di discriminazione.

Dalla valutazione delle competenze alla fase finale di ingresso in azienda, ci impegniamo a garantire equità e inclusione, con particolare attenzione al rispetto della parità di genere.

Le attività di selezione vengono gestite prevalentemente con risorse interne e solo in casi specifici ci avvaliamo di fornitori esterni, scelti anche sulla base della loro aderenza a principi e codici di condotta in materia di Diversity & Inclusion.

Per facilitare l'integrazione dei nuovi colleghi, **prosegue il nostro programma di onboarding**, pensato per trasmettere fin da subito la cultura aziendale, la visione strategica, il legame con il Gruppo Crédit Agricole e le numerose iniziative di wellbeing. Un percorso che accompagna le persone rendendole parte attiva e consapevole della nostra realtà.

Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento

	<30 anni			30-50 anni			>50 anni			Totale		
	Uomini	**Donne**	**Totale**	**Uomini**	**Donne**	**Totale**	**Uomini**	**Donne**	**Totale**	**Uomini**	**Donne**	**Totale**
Nuovi assunti	13	19	32	14	6	20	1	0	1	28	25	53
Nuove uscite	5	8	13	13	7	20	10	7	17	28	22	50
Tasso di assunzione	72,22%	38,78%	47,76%	2,89%	0,97%	1,81%	0,29%	0,00%	0,12%	3,31%	2,19%	2,67%
Tasso di turnover	27,78%	16,33%	19,40%	2,68%	1,13%	1,81%	2,91%	1,47%	2,08%	3,31%	1,93%	2,52%

I dati afferiscono al total staff conteggiato in Headcounts, esclusi distaccati e stagisti.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO PERSONALE

In Agos incoraggiamo la formazione come una delle leve attraverso le quali aiutare le nostre persone nella loro crescita professionale e individuale, fornendo strumenti per interpretare i cambiamenti del mercato, sentirsi parte attiva dei processi di innovazione, sviluppare nuove competenze, sia hard che soft, attraverso le quali migliorare la propria capacità di problem solving.

Oltre a proporre un fitto programma di formazione fruibile attraverso i percorsi in Academy, incoraggiamo le nostre persone ad essere proattive nella valutazione delle proprie competenze e nell'individuare percorsi ad hoc utili alla loro crescita e da proporre ai propri manager di riferimento.

Vediamo la formazione come un investimento strategico atto a trattenere le persone di valore e ad attrarre nuovi talenti.

L'ACADEMY AGOS

GRI 404-2

Nata all'inizio del 2021, l'Academy Agos punta ad alimentare la cultura dell'apprendimento e dell'evoluzione continua, per garantire nel tempo un alto livello di professionalità a tutte le persone di Agos e fornire gli strumenti per il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali.

A guidarla è la vision aziendale, per la quale, secondo un principio di consapevolezza e responsabilizzazione, «**le persone in Agos possono sviluppare il proprio percorso di crescita** professionale e di sviluppo delle competenze», investendo **in modo propositivo e autonomo** nella propria employability.

L'Academy prende spunto dalla metafora della «città in evoluzione»: si articola in «quartieri» a seconda del contenuto formativo proposto (formazione strategica, obbligatoria, di mestiere, traversale, aggiornamento); adotta regole di accesso (ingaggio top-down vs ingaggio bottom-up; validazione manager vs accesso spontaneo; in orario vs fuori orario di lavoro) e **si propone come un grande ecosistema, aperto allo scambio e al confronto con l'esterno**, grazie alle partnership con enti, università, associazioni e piattaforme di rilievo.

In tema di programmi di assistenza alla transizione, sono al vaglio per il 2025-2026 attività per i pensionandi incentrate sulla gestione del fine carriera.

GRI 404-1

Ore TOTALI di formazione annua per dipendente

	Ore Uomini	Ore Donne	Ore Totali
Dirigenti	691,75	450,00	1.141,75
Quadri	12.395,75	10.419,00	22.814,75
Impiegati	17.208,25	34.729,25	51.937,50
Operai	0,00	0,00	0,00
Totale	**30.295,75**	**45.598,25**	**75.894,00**

Ore MEDIE di formazione annua per dipendente

	Media ore Uomini	Media ore Donne	Media ore Totali
Dirigenti	36,41	45,00	39,37
Quadri	34,72	44,72	38,67
Impiegati	36,69	38,67	37,99
Operai	0,00	0,00	0,00
Totale	**35,85**	**39,96**	**38,21**

La rendicontazione della formazione tiene conto dei corsi svolti dai dipendenti presenti in Azienda al 31.12.2024. In Agos abbiamo adottato anche un secondo metodo di consuntivazione, condiviso con la Capogruppo CA PFM, che considera tutte le persone (esclusi stagisti, somministrati e distaccati) che si sono avvicendate in azienda nel corso dell'intero anno, incluse anche coloro che successivamente sono uscite dall'azienda. Nelle tabelle seguenti sono rappresentati i valori della formazione di tutto il personale a prescindere dalla data di cessazione.

Ore TOTALI di formazione annua per dipendente rendicontate a CA PFM 2024

	Ore Uomini	Ore Donne	Ore Totali
Dirigenti	694,75	450,00	1.144,75
Quadri	12.586,75	10.831,25	23.418,00
Impiegati	17.394,25	35.203,25	52.597,50
Operai	0,00	0,00	0,00
Totale	**30.675,75**	**46.484,50**	**77.160,25**

Ore MEDIE di formazione annua per dipendente rendicontate a CA PFM 2024

	Ore Uomini	Ore Donne	Ore Totali
Dirigenti	35	45	38
Quadri	35	46	40
Impiegati	37	39	38
Operai	0	0	0
Totale	**36**	**41**	**39**

VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE

GRI 404-3

Dipendenti che ricevono valutazioni regolari		N.	Totale	%
Dirigenti	**Uomini**	7	19	37%
	Donne	4	10	40%
	Totale	**11**	**29**	**38%**
Quadri	**Uomini**	353	357	99%
	Donne	226	233	97%
	Totale	**580**	**590**	**98%**
Impiegati	**Uomini**	446	469	95%
	Donne	844	898	94%
	Totale	**1.290**	**1.367**	**94%**
TOTALE		**1.880**	**1.986**	**94,7%**

Alcuni gruppi di dipendenti - come ad esempio i neoassunti, gli stagisti e coloro che sono assenti da lungo periodo - non rientrano nel processo di valutazione.

Delle 1.986 persone totali di Agos, le elegibili sono state 1.881.

Di queste, 1.880 hanno ricevuto valutazione.

		Totale elegibili	Totale elegibili valutati	% Elegibili valutati
Dirigenti	**Uomini**	7	7	100,0%
	Donne	4	4	100,0%
	Totale	**11**	**11**	**100,0%**
Quadri	**Uomini**	353	353	100,0%
	Donne	227	227	99,6%
	Totale	**580**	**579**	**99,8%**
Impiegati	**Uomini**	446	446	100,0%
	Donne	844	844	100,0%
	Totale	**1.290**	**1.290**	**100,0%**
TOTALE		**1.881**	**1.880**	**99,9%**

Welfare

GRI 401-2

Il nostro sistema di welfare aziendale si articola su più livelli, in linea con i principi di equità, sostenibilità e valorizzazione delle diversità.

Di fatto, tutti i benefit che spettano ai dipendenti a tempo pieno spettano anche ai dipendenti a tempo parziale. L'assicurazione sanitaria spetta a tutti i dipendenti full-time e part-time, ma non ai dipendenti a tempo determinato.

Il pacchetto offerte ai dipendenti si arricchisce costantemente con nuove convenzioni e con un ampio catalogo di prodotti erogati dalle entities del Gruppo Crédit Agricole in Italia a condizioni agevolate.

WELFARE ECONOMICO E FISCALE

- Portale welfare per PDR, con la possibilità di usufruire del Premio di Risultato attraverso la piattaforma welfare dedicata, in alternativa al pagamento in busta paga, con un aumento del valore corrispondente del 10%
- Contributo azienda su fondi previdenziali integrativi aziendali pari al 2% per i primi 2 anni e poi 3% della retribuzione lorda annua
- Anticipi TFR fino al 90% l'anno
- Assistenza fiscale 730 e ISEE gratuita
- Prestiti personali a tasso agevolato
- Convenzioni con partner commerciali
- Convenzioni con società specializzate in alimentazione ecosostenibile

SALUTE E BENESSERE PSICOFISICO

- Assicurazione e rimborso spese mediche
- Polizza infortuni professionali ed extra professionali gratuita
- Polizza LTC (Long Term Care)
- Polizza vita a prezzo agevolato
- Campagne LILT per visite gratuite di prevenzione
- Assistenza psicologica gratuita
- Permessi sanitari
- Permessi categorie protette

SUPPORTO ALLA FAMIGLIA

- Integrazione al 100% di maternità anticipata e obbligatoria
- Integrazione del 20% al congedo parentale
- Congedo matrimoniale flessibile
- Congedi e permessi alle famiglie omogenitoriali
- Permessi per figli con DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento)
- Permessi per corso pre-parto
- Permessi per fecondazione assistita sia per la mamma che per il papà
- Premio bebè una tantum (500 euro)
- Parcheggi di cortesia per future mamme
- PCTO per i figli dei dipendenti
- Borse di studio per i figli dei dipendenti

WORK-LIFE BALANCE E FLESSIBILITÀ

- Modello organizzativo "Working Smart"
- Accordo part-time

FACILITIES E SERVIZI AZIENDALI

- Ristorante aziendale per la sede di Milano (800 dipendenti) e ticket restaurant per le persone sul territorio
- Dispenser gratuiti di acqua potabile
- Servizio lavanderia
- Servizio lavaggio auto
- Servizio prenotazione parcheggio aziendale tramite App dedicata (a Milano e Lucca)
- Servizio deposito bagagli
- Auto "Jolly" a disposizione dei dipendenti
- Convenzioni con tool per agevolare l'approfondimento di bonus statali o agevolazioni INPS
- Convenzione pensione animali

MOBILITÀ E CONVENZIONI DIGITALI

- Corporate car-sharing
- Bike-sharing aziendale
- Colonnine di ricarica elettrica
- Parcheggio bici e monopattini
- Piattaforma sulla mobilità sostenibile per supportare scelte intelligenti e a basso impatto ambientale tramite abbonamenti al trasporto pubblico, sconti per servizi in sharing e aggiornamenti sui trasporti a livello nazionale

CRESCITA E SVILUPPO

- Academy Agos
- Piattaforma “learning the ruling company”
- Caffè con i Direttori
- Day rotation
- Permessi studio

COMMUNITY, CULTURA E CSR

- Programma Agos Arte
- Programma Agos Cultura
- Piano di sostegno vittime di violenza

GRI 401-3

Congedo parentale

Numero totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	**311**	**353**	**664**
Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	**10**	**91**	**101**
Numero totale di dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	**10**	**91**	**101**
Numero totale di dipendenti che sono ancora dipendenti dopo 12 mesi dal rientro dal congedo parentale*	**11**	**100**	**111**
Tasso di rientro	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**
Tasso di *retention*	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

* I dipendenti che nel 2023 avevano usufruito del congedo parentale sono 111, di cui 11 uomini e 100 donne, come rendicontato nel Report ESG 2023.

Per valorizzare il vasto set di iniziative di Welfare sono fondamentali le attività di comunicazione interna per diffondere la conoscenza delle opportunità che Agos mette a disposizione di tutti i dipendenti.

Agos per te

Il punto di riferimento principale per conoscere tutte le agevolazioni, i benefit e i servizi dedicati alle persone che lavorano in Agos è la sezione Agos per te della intranet aziendale, in cui sono raccolte **oltre 60 offerte e facilitazioni**, pensate per migliorare la qualità della vita lavorativa e personale di tutti noi.

In aggiunta, i momenti di restituzione delle survey aziendali sul clima e sulla soddisfazione non si limitano all’analisi dei dati, ma costituiscono un passo in più verso una cultura interna condivisa, che rafforza il senso di appartenenza, l’employer branding e, più in generale, la nostra brand awareness.

Agos Cultura

Per la crescita personale, è attiva una speciale sezione dell’intranet aziendale denominata Agos Cultura in cui troviamo ogni settimana **consigli interessanti su libri e contenuti audio e video**: film, serie TV, podcast, video, documentari. Si parla di sostenibilità, inclusione, comunicazione, psicologia e benessere, ma c’è anche spazio per la narrativa e i contenuti dedicati ai più piccoli.

Agos Arte

Unendo i temi dell’engagement e della valorizzazione del patrimonio artistico del nostro territorio, spiccano le iniziative di Agos Arte, il progetto **nato dall’impegno e dalla passione per la storia dell’arte di un nostro collega** che consente ai dipendenti di vivere e condividere momenti di cultura e aggregazione in orari extra lavorativi, visitando contesti artistici e culturali di molte città e vivere esperienze attraverso narrazioni storiche e artistiche piene di fascino.

11 Occasioni di incontro tra visite ed eventi nel 2024

523 adesioni da parte dei dipendenti, e oltre 1.000 incudendo familiari e amici:

- **Palazzo Reale di Milano** per la mostra di **Munch** (67 Agos, 53 parenti e amici - tot. 120);
- **Pinacoteca di Brera** (46 dipendenti Agos e Agenti, 69 familiari e amici - tot. 230);
- **Museo del Cenacolo Vinciano** a Milano (11 Agos, 18 familiari e amici - tot. 29);
- **Museo del Fumetto** di Milano (18 Agos, 8 familiari e amici - tot. 26);
- **Agrigento** (65 Agos, 45 familiari e amici - tot. 110);
- **Villa Carlotta** sul lago di Como (31 Agos, 30 familiari e amici - tot. 61);
- **Villa d’Este** (21 Agos, 48 familiari e amici - tot. 69);
- **Palermo** (144 Agos, 80 familiari e amici - tot. 244);
- **Evento Picasso** (43 Agos, 29 familiari e amici - tot. 72);
- **Murales di Ortica** (26 Agos, 18 familiari e amici - tot. 44);
- **Evento Crèdit Agricole Italia** (51 Agos).

Inoltre, attraverso comunicazioni interne settimanali veicolate tramite e-mail, intranet, screensaver, Agos Arte propone spunti, idee e suggerimenti sulle mostre e sugli eventi più significativi dell'intero territorio italiano, per ricordarci sempre la bellezza del nostro Paese.

Nel 2024, anche la scelta degli auguri di fine anno si è inserita in un percorso coerente con la nostra concezione del valore comunicativo dell'arte: un dono non solo simbolico in grado di raccontare chi siamo, i valori in cui crediamo e il modo in cui vogliamo costruire relazioni significative con chi ogni giorno collabora con noi.

Per questo **abbiamo scelto di affidarci a Orticanoodles, tra i più noti street artist di Milano, per realizzare l'opera "Future is unwritten"**, oggi esposta nella sede Agos. L'opera mette in dialogo la dimensione verticale della città che sale, incarnata dai grattacieli, con quella naturale del verde urbano, evocata da foglie brillanti che si intrecciano allo skyline. È un'immagine potente della città del futuro come la immaginiamo per noi e per i nostri clienti: armonica, integrata, capace di bilanciare sviluppo e benessere. **Dall'opera originale sono state tratte stampe fotografiche a tiratura limitata, certificate, numerate, autenticate e autografate: un omaggio pensato per partner commerciali, dealer, controparti istituzionali,** con l'intento di condividere un frammento di questa visione con chi cammina con noi.

Il progetto, però, non si ferma all'opera e alle regalie. Abbiamo voluto aggiungere un percorso didattico e formativo, curato da Orticanoodles insieme all'architetto Massimo Gianquitto, per riflettere sul ruolo dell'arte e dello street artist nella riqualificazione urbana. Un ruolo che va ben oltre l'estetica e tocca dimensioni etiche e sociali, soprattutto nelle periferie, dove l'arte può diventare strumento concreto di trasformazione e inclusione.

La Community Agos for Good

Molte delle iniziative ideate a attivate per i dipendenti sono gestite anche con il supporto e l'intervento della Community Agos for Good.

È nata nel 2021 per creare valore condiviso e per trasportarci nel progetto di Gruppo "FReD" (FIDES-Fiducia e rispetto verso il cliente / RESPECT Rispetto delle persone e della comunità aziendale / DEMETER-Tutela e rispetto dell'ambiente) che richiamava ad un impegno di sostenibilità quotidiano, in coerenza con il business e l'essenza stessa di Agos.

Oggi è **inserita nella governance di sostenibilità** come organo che **agisce trasversalmente tra i Pillar e l'organizzazione** nel suo complesso, avvalendosi dell'impegno di colleghi che volontariamente scelgono di promuovere attivamente i valori e la cultura della sostenibilità presso tutta la popolazione aziendale.

Nel 2024, **gli obiettivi** della Community sono stati **declinati attraverso due stream distinti:**

1. Agos Trek (in presenza)

- Organizza attività nei pressi delle sedi e sul territorio per trattare e vivere tematiche di sostenibilità, come le visite ai siti FAI, le camminate di uno o più giorni in piena natura, gli appuntamenti periodici presso i Parchi Agos.
- Condivide esperienze attraverso racconti, video podcast sulle migliori mete in Italia e nel mondo.

TREK 2024	PERSONE AGOS	FAMILIARI E AMICI	TOTALE
Cagliari	41	9	**50**
Torino	26	17	**43**
Puglia	31	24	**55**
Lucca	27	26	**53**

2. Break for Good (in remoto)

Approfondimenti tematici che si propongono di:

- raccogliere spunti da trattare, legati al modo in cui Agos vive e affronta le tematiche di sostenibilità;
- individuare i possibili relatori, interni o esterni all'Azienda, che possano approfondire specifici temi di interesse;
- trasmettere consigli, insegnamenti, punti di vista e riflessioni su aspetti che ci toccano da vicino.

Sono state organizzate sessioni di webinar, registrazioni e presentazioni su:

- **Spreco Alimentare e cibo sostenibile**
- **Mobilità sostenibile**
- **Caring e well-being dei lavoratori**
- **Transizione green**
- **Inquinamento digitale**
- **Mercato dell'energia**

QUANDO IL WELFARE INCONTRA L'INCLUSIONE

Per rafforzare l'offerta di welfare e al tempo stesso generare un impatto sociale positivo, abbiamo confermato alcune facilities che semplificano la vita ai dipendenti affidandone la gestione a cooperative sociali impegnate nell'inclusione lavorativa.

A Milano collaboriamo con **Opera in Fiore** e **Officina dell'Abitare**, realtà che si occupano del reinserimento professionale di persone con disabilità, migranti e detenuti.

A queste associazioni abbiamo affidato, tra l'altro, i servizi di lavanderia e lavaggio auto presso la sede di Milano.

INIZIATIVE PER LA COESIONE TRA COLLEGHI

In Agos promuoviamo numerose iniziative che rafforzano il senso di appartenenza e la coesione tra colleghi, creando occasioni di scambio, valorizzazione personale e condivisione dei valori aziendali.

- **Agos Band**: un gruppo musicale formato da colleghe e colleghi, esempio di come la passione possa diventare strumento di aggregazione e identità.
- **Fanta Agos**: una competizione interna che coinvolge oltre 120 partecipanti, seguendo insieme le vicende del campionato di calcio nazionale in un clima di gioco e complicità.
- **Condivisione di talenti**: mettiamo a disposizione della comunità aziendale le competenze extra-professionali dei colleghi, come i corsi di yoga online tenuti da una collega qualificata, a beneficio del benessere psicofisico di tutti.
- **Celebrazioni per l'anzianità lavorativa**: ogni anno festeggiamo chi ha raggiunto 20 o 30 anni in azienda, con eventi dedicati che sottolineano il valore della storia e della fedeltà al progetto comune.

- **"A pranzo insieme"**: organizziamo appuntamenti periodici in cui piccoli gruppi di colleghi, a rotazione, incontrano l'Amministratore Delegato e altri Direttori per un momento di dialogo informale, che si conclude con un pranzo condiviso.

Come già visto in precedenza, per aumentare il benessere emotivo e il senso di responsabilità sociale, promuoviamo attività di volontariato d'impresa, alle quali ogni anno partecipano un numero crescente di persone.

Queste iniziative permettono di contribuire attivamente al bene comune, in linea con i nostri valori e con gli obiettivi aziendali in tema di sostenibilità, rafforzando il legame tra l'azienda, le persone e il territorio.

STRUMENTI DI MISURAZIONE DEL BENESSERE

L'efficacia delle azioni che svolgiamo è monitorata attraverso la misurazione periodica di specifici KPI, come il gender pay gap, il numero di donne al vertice e nei ruoli manageriali, la partecipazione ai corsi di formazione ed i feedback lasciati su ognuno di essi.

GRI 2-29

In continuità con il passato, abbiamo rinnovato l'indagine per sondare il livello di soddisfazione interno, quest'anno denominata **"IMR 2024: Insieme, diamo slancio alla nostra trasformazione"**.

Promossa nell'ambito dello Human Centric Project del Gruppo Crédit Agricole, ci restituisce **un prezioso ritorno su come le persone vedono e vivono sia Agos sia il Gruppo**, perché la garanzia di anonimato assicurata dall'ente esterno che somministra la survey e ne comunica gli esiti, è il presupposto per un feedback veritiero e di valore.

L'intento alla base dell'IMR (Indice di Mise en Responsabilité) risiede nella misurazione dei progressi messi in atto per migliorare la gestione delle persone.

Il tasso di risposta del 2024, superiore al 90%, dimostra quanto in Agos ci sentiamo coinvolti nell'esprimere la nostra opinione ed ingaggiati nei processi di miglioramento continuo.

I risultati confermano l'altissima soddisfazione dei collaboratori nei confronti dell'azienda, evidenziando, inoltre, **un valore superiore di 7 punti percentuali rispetto a quello complessivo delle aziende italiane nel settore finanziario**.

La fiducia è fondamentale per rendere sostenibile la nostra trasformazione culturale e per questo sono state introdotte nuove domande che hanno permesso di costruire un **Indice di Capitale Fiducia**: con il considerevole risultato del 92% è stato dato merito alle politiche aziendali di aver costruito una realtà sulla quale dichiariamo di poter fare affidamento.

Al fine di identificare leve di ulteriore miglioramento, ogni unità organizzativa ha condiviso con la Direzione HR un piano di azione sfruttando al meglio le evidenze emerse dalla rilevazione.

TUTELA E SICUREZZA

Prestiamo costante attenzione a migliorare la qualità dell'ambiente di lavoro, tutelando in modo concreto la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti e collaboratori, e promuovendo il loro benessere psicofisico.

Un impegno che trova fondamento anche nel nostro Codice Etico e nel Modello Organizzativo adottato ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, altresì volto a garantire la continuità del business e il raggiungimento degli obiettivi strategici di lungo periodo.

Attraverso un insieme strutturato di regole e procedure – tra cui il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza conforme alla normativa internazionale OHSAS 18001 – ci poniamo l'obiettivo di **costruire un ambiente di lavoro sicuro, sano e di qualità.**

A tale scopo ci adoperiamo per prevenire ed eliminare ogni rischio che possa generare incidenti, infortuni o malattie professionali.

In questo percorso definiamo ruoli e responsabilità con chiarezza, coinvolgendo attivamente tutto il personale su questi temi, e lavoriamo affinché impianti, attrezzature, ambienti, procedure operative e assetti organizzativi siano progettati e gestiti per tutelare in modo concreto chi lavora in Agos ma altresì i beni aziendali, i terzi e le comunità in cui operiamo.

Anche nel rapporto con i fornitori adottiamo un approccio collaborativo, promuovendo standard adeguati di sicurezza e responsabilità nella gestione dei processi condivisi.

GRI 403-2

Ogni attività lavorativa viene mappata e analizzata allo scopo di identificare i pericoli e valutare i rischi sulle condizioni di sicurezza di chi vi opera, al fine di poter diminuirne il livello di significatività e la probabilità di accadimento.

Il responsabile dell'identificazione dei pericoli e della valutazione dei rischi è il Datore di Lavoro che, supportato dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e dal Medico Coordinatore, redige il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)** che contiene la valutazione dei rischi, i dati generali dell'azienda e delle figure coinvolte.

È a disposizione degli Organi di Vigilanza ed è condiviso dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e dai Medici Competenti. I DVR sono archiviati in forma cartacea nell'ufficio dell'unità organizzativa "Sicurezza sul lavoro". La copia DVR in formato digitale è disponibile nelle cartelle di rete dell'unità organizzativa "Sicurezza sul lavoro".

Il sistema di valutazione dei rischi comprende anche monitoraggi e misurazioni quali la **valutazione del rischio "stress lavoro correlato"**, dei rischi per lo stato di gravidanza, dei rischi relativi alle mansioni, del rischio incendio, e la gestione della cassetta di primo soccorso.

La valutazione della significatività dei rischi per la salute e la sicurezza viene effettuata in seguito allo storico degli eventi e alle interviste svolte alle funzioni coinvolte. I rischi sono considerati significativi se:

- provocano violazioni alla legislazione;
- producono segnalazioni da parte delle figure istituzionali coinvolte nell'ambito della gestione della sicurezza aziendale;
- sono specificamente richiamati nella Politica di Sicurezza.

Nel DVR tutti i rischi significativi sono riepilogati in una tabella dedicata e correlata al programma di miglioramenti, con valutazione degli aspetti più critici e definizione di eventuali modifiche in riferimento a:

- fasi del processo;
- materiali utilizzati;
- rilevanza degli aspetti ambientali e dei rischi per la salute e sicurezza, in base ai monitoraggi effettuati;
- nuove normative.

La valutazione dei rischi - unitamente alle misure di prevenzione e al relativo documento di sintesi - è aggiornata ogniqualvolta mutate condizioni di rischio lo richiedano. In questo contesto, ogni collega può autonomamente e prontamente segnalare la presenza di eventuali pericoli o situazioni rischiose contattando direttamente il Servizio di Prevenzione e Protezione, un Preposto alla sicurezza, il Medico Competente, oppure attraverso il tool di Gruppo per il whistleblowing.

Nell'ambito della gestione delle emergenze sono stati designati gli addetti incaricati dell'attuazione delle misure di gestione specifica (antincendio, evacuazione, primo soccorso, emergenze di sito), formati ad intervenire e prestare l'adeguato supporto ai lavoratori in loco.

È prevista poi una serie di interventi qualora vengano rilevati casi di non conformità a seguito di rilevazioni audit, non aderenza ai requisiti legislativi, processi poco performanti, non conformità ripetitive o situazioni che generano danni economici, oltre agli infortuni denunciati. Le azioni correttive vengono finalizzate indagando le cause, definendo le iniziative da intraprendere e i responsabili della loro attuazione, stabilendo le tempistiche di implementazione e verificando infine il risultato dell'intervento.

Al fine di controllare l'adeguatezza degli ambienti di lavoro e la conformità dei processi, vengono eseguiti periodici sopralluoghi da parte della funzione preposta direttamente e/o con il Medico Competente, garante anche del funzionamento del servizio di Medicina del Lavoro nel rispetto dei protocolli formali tra le parti. Periodicamente effettuiamo dei monitoraggi finalizzati a:

- fornire a tutti i componenti dell'organizzazione - a livelli e con modalità diverse - adeguate informazioni sull'andamento del Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS);
- controllarne la corretta applicazione al fine di garantirne il rispetto dei requisiti richiesti;
- individuarne i punti critici per attivare un processo di miglioramento che consenta di raggiungere gli obiettivi prefissati.

È inoltre un fondamentale strumento di monitoraggio dei fornitori di processi/servizi affidati all'esterno, nell'ambito della normativa in materia di Sicurezza sul lavoro.

Nel complesso abbiamo individuato i seguenti rischi rilevanti:

- non conformità alla normativa in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro, con conseguente possibile compromissione della reputazione della società e applicazione di sanzioni;
- adozione/attuazione di un modello organizzativo e gestionale inidoneo ad assicurare l'adempimento degli obblighi giuridici relativi alla salute e alla sicurezza dei lavoratori e/o ad avere efficacia esimente dalla responsabilità amministrativa;
- mancato aggiornamento formativo sull'applicazione delle disposizioni legislative in materia di salute e sicurezza;
- inadeguata formazione, informazione e addestramento;
- errato/inadeguato rilascio degli attestati di frequenza e di superamento della prova di verifica;

- mancato aggiornamento o non disponibilità della documentazione in materia di salute e sicurezza;
- errata o non completa definizione contrattuale delle forniture e dei servizi;
- mancata/incompleta attuazione di tutto quanto necessario e possibile per l'eliminazione dei rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, da cui possano derivare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- rischio di non garantire che gli impianti, le attrezzature, i luoghi di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano realizzati in modo da salvaguardare la sicurezza dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera;
- errata valutazione del rischio;
- errata individuazione dell'ambito di applicazione per la determinazione dei requisiti per la protezione dei lavoratori contro i rischi per la salute e la sicurezza;
- mancata attuazione o inefficacia delle azioni preventive e azioni correttive;
- non corretta manutenzione di impianti e attrezzature;
- errata individuazione dei casi in cui è possibile la delega di funzioni, oppure delega di funzioni in violazione dei limiti e delle condizioni stabilite dalla normativa;
- mancata o non adeguata trasmissione della documentazione a enti o amministrazioni pubbliche;
- adozione di comportamenti contrari alla normativa e al Codice Etico, in sede di ispezioni/controlli/verifiche;
- custodia della documentazione in violazione delle norme sulla protezione dei dati personali.

Abbiamo considerato che le possibili cause sottostanti ai rischi individuati siano riconducibili a:

- possibile inadeguatezza nel processo di recepimento e gestione di quanto previsto dalla normativa in tema di salute e sicurezza sul posto di lavoro;
- eventi esogeni (incidenti o danneggiamenti delle strutture).

Gli obiettivi dei nostri controlli sono volti a:

- garantire che sia attuato tutto quanto necessario e possibile per l'eliminazione dei rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, da cui possano derivare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- monitorare costantemente il rispetto della legislazione, dei requisiti normativi e degli impegni sottoscritti nell'ambito delle Policy di Gruppo e di tutte le parti interessate;
- garantire che i compiti e le responsabilità di tutto il personale attivamente coinvolto nei processi legati alla salute e sicurezza sul lavoro siano stati definiti e che le relative nomine siano state effettuate secondo la normativa;
- garantire che gli impianti, le attrezzature, i luoghi di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano realizzati in modo da salvaguardare la sicurezza dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera;
- verificare la corretta manutenzione di impianti e attrezzature;
- verificare che tutti i lavoratori siano formati ed informati sui rischi specifici legati alla professione e a quelli relativi al tipo di struttura, mediante un piano di formazione idoneo;
- verificare che le visite mediche pianificate secondo la normativa siano state realmente effettuate;
- verificare l'attività dei fornitori al fine di monitorarne il rispetto dei livelli di servizio indicati nel contratto e il rispetto della normativa;
- garantire la corretta applicazione del processo di gestione, aggiornamento e relativa archiviazione della documentazione in materia di salute e sicurezza;
- garantire la disponibilità delle registrazioni in materia di salute e sicurezza;
- garantire la corretta attuazione degli obblighi di comunicazione e partecipazione previsti dal D.Lgs 81/08 e s.m.i., artt. 35-36;
- garantire che l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi in materia di salute e sicurezza siano state effettuate in modo corretto e nel rispetto della normativa;
- verificare che siano state attuate le azioni preventive e le azioni correttive identificate in materia di salute e sicurezza e che queste siano efficaci a gestire le non conformità individuate.

GRI 403-3

In tema di medicina del lavoro, nel 2024 è stato stipulato **un contratto con l'Ospedale San Raffaele Resnati (Milano)** che fornisce una segreteria operativa per la gestione della sorveglianza sanitaria tramite un medico coordinatore e una struttura di medici competenti attivi presso tutte le sedi territoriali, oltre che presso la sede di Milano e quella di Lucca. Le risultanze vengono analizzate mensilmente dall'unità di riferimento e condivise annualmente durante la presentazione della Relazione ex art. 35, a cui viene anche allegata la Relazione annuale predisposta dal Medico Coordinatore.

GRI 403-1

Tutte le risorse aziendali sono coinvolte nell'attuazione di un sistema gestionale conforme ai requisiti richiesti dall'art. 30 del Testo Unico Sicurezza D.Lgs 81/08 meglio definito nella Procedura Safety.

Il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza di Agos Ducato S.p.A. è espressione dei principi richiamati dal Codice Etico adottato nell'ambito del Modello Organizzativo di gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 e delle Policy e Valori del Gruppo.

OBIETTIVI PER GARANTIRE LA QUALITÀ E L'AMBIENTE DI LAVORO

I nostri impegni per promuovere la Salute e la Sicurezza:

- progettare i processi aziendali nel rispetto del modello di organizzazione e gestione di cui all'art. 30 D.Lgs. 81/08 attraverso l'implementazione, la semplificazione di procedure facilmente replicabili basate su un'attenta valutazione di tutti i rischi;
- considerare la prevenzione elemento essenziale che - ove possibile - possa mantenere, grazie all'applicazione delle procedure studiate ed adottate, un livello di rischio minimale cioè rientrante nel concetto comune/sociale di accettabilità;
- attuare tutto quanto necessario e possibile per l'eliminazione dei rischi per la salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro, da cui possano derivare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- garantire che gli impianti, le attrezzature, i luoghi di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano realizzati in modo da salvaguardare la sicurezza dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera;
- promuovere il benessere dei lavoratori, attraverso programmi di welfare aziendale e soluzioni in grado di conciliare il giusto equilibrio tra sfera professionale e vita privata.

I nostri impegni per promuovere la consapevolezza e la cultura aziendale in materia di Salute e Sicurezza:

- definire i compiti e le responsabilità di tutto il personale attivamente coinvolto nei processi legati alla salute e sicurezza sul lavoro, programmando specifici corsi di aggiornamento e formazione;
- implementare e programmare un sistema di informazione e sensibilizzazione di tutti i lavoratori sui rischi specifici legati alla professione che svolgono e a quelli relativi al tipo di struttura e alle modalità di lavoro;
- promuovere la comunicazione e la consultazione tra tutti i lavoratori, al fine di sviluppare la consapevolezza del personale in materia, migliorando la coscienza del proprio ruolo e delle proprie potenzialità, sia per prevenire i rischi sia per intervenire in modo efficace in situazioni di pericolo o emergenza;
- sostenere una visione comune per raggiungere con successo gli obbiettivi in materia di sicurezza.

I nostri impegni per promuovere il rispetto di tutte le normative applicabili:

- assicurare costantemente la valutazione e la conseguente applicazione e rispetto della legislazione e dei requisiti normativi vigenti in materia, secondo quanto previsto dalla normativa interna, nonché le policy ed i valori del Gruppo e gli impegni sottoscritti con tutti i portatori di interesse;
- monitorare costantemente il rispetto delle procedure adottate, mediante attività di controllo e ascolto, ivi comprese le procedure e i controlli in materia di protezione dei dati personali di cui alla Procedura "Trattamento dati e privacy" in conformità della normativa di riferimento GDPR e Codice della Privacy.

I nostri impegni nella gestione dei fornitori e dei collaboratori:

- consolidare con tutti i fornitori un rapporto di collaborazione, ottenendo adeguati standard di salute, sicurezza ed efficienza nella gestione dei processi, secondo quanto previsto nella Procedura "Acquisti" e dalla norma di riferimento di cui al Testo Unico Sicurezza 81/08;

I nostri impegni per il miglioramento continuo:

- implementazione e applicazione di un sistema di controllo e analisi dell'efficacia delle procedure adottate secondo l'art. 30 del D.Lgs. 81/08, che tenga conto di elementi di maggior rischio per i lavoratori, come:
  - a) infortuni,
  - b) Incidenti,
  - c) situazioni pericolose segnalate o verificatesi,
  - d) non conformità, azioni correttive ed azioni preventive;

  con registrazione delle risultanze da confrontare con gli obiettivi prefissati al fine di una pianificazione dei miglioramenti.

RUOLI, RESPONSABILITÀ E INFORMATIVA SUL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA DEL LAVORO

Il sistema di gestione della sicurezza sul lavoro prevede la nomina, da parte del legale rappresentante in qualità di "Datore di lavoro", di un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e dell'Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP), a cui sono assegnati i compiti previsti dal D.Lgs. 81/08 e successivi aggiornamenti.

Il Direttore Finanza, in qualità di Dirigente con Funzioni Delegate: a) nomina il medico competente per effettuare la sorveglianza sanitaria, b) designa preventivamente i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave ed immediato, di salvataggio, di primo soccorso e, comunque di gestione dell'emergenza, c) i preposti alla sicurezza sul posto di lavoro ex D.Lgs. 81/08.

Lo stesso Dirigente con Funzioni Delegate, coordina più complessivamente le attività per il raggiungimento degli obiettivi sopra descritti sulla qualità dell'ambiente di lavoro, nonché i processi per la misurazione dei livelli di realizzazione degli obiettivi stessi. A tale scopo si coordina con il RSPP per gli aspetti più specifici di tale ruolo e si avvale delle funzioni aziendali con incarichi tecnici per la gestione delle infrastrutture e riporta all'Amministratore Delegato per le necessarie azioni. La figura del RSPP funge anche da coordinatore tra le funzioni aziendali coinvolte, con l'obiettivo di trovare il più adeguato livello di trade-off tra gli aspetti normativi e le specificità di funzionamento della società, in qualità di attore abilitante la messa a terra end-to-end delle iniziative di volta in volta concordate, presidiando i rischi specifici e potenziali del modello di funzionamento.
Si precisa che il modello di gestione della sicurezza del lavoro, basato sul coinvolgimento del personale secondo il sistema di nomine di tutte le figure previste, è fondato sul principio di governance distribuita e capillare, con l'obiettivo di ottemperare ad un efficiente ed efficace tutela del presidio. Annualmente viene presentata al Legale rappresentante, nella sua qualità di "Datore di lavoro" e al Consiglio di Amministrazione la Relazione annuale sulla sicurezza sull'ambiente di lavoro ex. art. 35 del D.Lgs. 81/08. In aggiunta sono previsti aggiornamenti periodici in Comitato Sicurezza e con l'Organismo di Vigilanza.

GRI 403-4

In azienda sono presenti **8 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, che vengono coinvolti, consultati ed informati nell'ambito della valutazione dei rischi e di altri aspetti della materia, cooperando in particolare alla redazione della valutazione "stress lavoro correlato". Come previsto dal D.Lgs. 81/08, sono schedulati incontri periodici tra RLS e RSPP in cui vengono condivisi i temi di salute e sicurezza.

Come nel 2023, la valutazione dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/08 e la valutazione dello stress lavoro correlato non hanno rilevato fattori a rischio (rischio "basso").

GRI 403-5

FORMAZIONE E CONSAPEVOLEZZA IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA

Per quanto riguarda le attività di formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, eroghiamo programmi di aggiornamento e informazione a tutti i lavoratori - neoassunti compresi - e a figure specifiche quali Dirigenti, addetti alle emergenze, preposti, tutor per persone con disabilità, addetti BLSD (Basic Life Support and Defibrillation).

Nel 2024 è proseguita l'attività di formazione specifica sul tema sicurezza, compresa una video-pillola a supporto dei piani di emergenza ed evacuazione della sede di Milano.

GRI 403-6

Prevenzione e benessere

In un'ottica di promozione del benessere globale delle persone, ci impegniamo da tempo ad affiancare alle misure di tutela sul lavoro **una serie di iniziative a sostegno della salute anche in ambiti non strettamente connessi all'attività lavorativa.**

Tra le principali misure volontarie offerte ai dipendenti rientra **la polizza integrativa per le spese mediche**, gestita direttamente dal team HR, pensata per agevolare l'accesso a cure e prestazioni sanitarie.

Sempre in tema di supporto al benessere psicofisico, prosegue anche il **servizio di assistenza psicologica**, che garantisce uno spazio di ascolto professionale per affrontare situazioni di fragilità o disagio.

Anche la **prevenzione** è un asset molto importante: promuoviamo ogni anno le campagne vaccinali anti-influenzali con presidi presso la Sede di Milano, di Lucca e in centri medici di alcune città sedi di filiali territoriali.

Abbiamo, inoltre, perfezionato il progetto Azienda Cardio-Protetta con **l'installazione di due defibrillatori semiautomatici DAE** presso la Sede di Milano e la conseguente formazione di personale all'utilizzo come addetti BLSD.

Particolare attenzione viene inoltre riservata alla **diagnosi precoce**, attraverso una serie di programmi realizzati in collaborazione con LILT (Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori).

Dopo il programma di screening per la diagnosi precoce del tumore al seno effettuato nel 2023, abbiamo concluso il progetto di educazione alla prevenzione, volto a diffondere maggiore consapevolezza sui corretti stili di vita e sui controlli preventivi.

GRI 403-7

Abbiamo proseguito l'impegno nel prevenire, ridurre e gestire in modo efficace i potenziali impatti negativi legati alla salute e sicurezza sul lavoro, in particolare quelli direttamente connessi alle attività operative.

Adottiamo **un approccio integrato** che si articola in **sette aree chiave:**

1. Valutazione dei rischi;
2. Implementazione di misure preventive;
3. Monitoraggio e revisione;
4. Coinvolgimento dei lavoratori;
5. Conformità normativa;
6. Cultura della sicurezza;
7. Risposta agli incidenti.

Per maggiori dettagli e una descrizione analitica del contenuto del documento di valutazione dei rischi si rimanda a quanto già riportato nel Report ESG 2023 - pagg. 96-99 >

GRI 403-8

Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Dipendenti (n)	Dipendenti (%)	Non dipendenti (n)	Non dipendenti (%)
Coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	1.986	100,00%	0	0,00%
Coperti da un tale sistema che sia stato sottoposto a audit interno	1.986	100,00%	0	0,00%
Coperti da un tale sistema che sia stato sottoposto a audit o certificato da terze parti indipendenti	0	0,00%	0	0,00%

GRI 403-9

Infortuni sul lavoro

Dipendenti	Uomini	Donne	Totale
Numero di Infortuni sul lavoro registrabili	5	16	21
di cui, numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0
di cui, infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0
Ore lavorate	1. 333.065,28	1.687.630,73	3.020.696,02
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	3,76	9,48	6,95
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0,00	0,00	0,00
Tasso di infortuni gravi sul lavoro	0,00	0,00	0,00

Lavoratori esterni	Uomini	Donne	Totale
Numero di Infortuni sul lavoro registrabili	0	0	0
di cui, numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0
di cui, infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0
Ore lavorate	0,00	0,00	0,00
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	0,00	0,00	0,00
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0,00	0,00	0,00
Tasso di infortuni gravi sul lavoro	0,00	0,00	0,00

In generale in Agos non sussistono pericoli sul luogo di lavoro che costituiscano un rischio di infortunio con gravi conseguenze. Per ridurre al minimo pericoli e rischi sono costanti i confronti con i dirigenti preposti e le riunioni con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Per le filiali allocate nei campi flegrei viene condivisa un'apposita informativa relativa al rischio sismico. Nelle filiali di rete clienti viene condivisa un'apposita Informativa sull'utilizzo in sicurezza delle dotazioni di comfort (ad es. frigoriferi, forni a microonde). Vengono anche svolti momenti informativi con il personale delle filiali territoriali per sensibilizzare i colleghi sull'uso di alcuni dispositivi (ad esempio il corretto utilizzo dei telecomandi di emergenza). Il processo di investigazione degli infortuni e delle principali cause degli stessi viene effettuato in conformità a quanto richiesto dagli articoli del D.Lgs 81/08.

Nessun dipendente viene escluso dalla presente informativa.

Diversity & Inclusion (D&I)

GRI 405-1, 405-2

	<30 anni			30-50 anni			>50 anni			Totale		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
Dirigenti	0	0	0	7	2	9	12	8	20	19	10	29
Quadri	0	0	0	177	103	280	180	130	310	357	233	590
Impiegati	18	49	67	300	512	812	151	337	488	469	898	1.367
Operai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	**18**	**49**	**67**	**484**	**617**	**1.101**	**343**	**475**	**818**	**845**	**1.141**	**1.986**

Nota: nel conteggio sono esclusi i distaccati e gli stagisti.

In Agos, crediamo che la diversità sia una ricchezza e che l'inclusione sia la chiave per trasformarla in valore. Ogni persona porta con sé una storia, un talento e una prospettiva che arricchiscono la nostra realtà e ci rendono più forti, innovativi e vicini alle esigenze di tutti.

Promuovere la Diversity & Inclusion significa creare un ambiente in cui ognuno si sente libero di essere sé stesso, rispettato e valorizzato. Un luogo dove le differenze diventano opportunità e le unicità si trasformano in risorse condivise.

Dal 2020, dedichiamo il mese di novembre all'inclusione, promuovendo webinar, eventi e momenti di confronto su temi come la parità di genere, la disabilità, il divario generazionale e l'identità LGBTQ+.

Come già sottolineato parlando di "mixité", ci impegniamo a garantire che nessuna caratteristica personale – di tipo sociale, religioso ed etnico – costituisca motivo di discriminazione. Questo principio guida tanto i processi di selezione del personale quanto la vita quotidiana sul luogo di lavoro, assicurando equità delle condizioni di trattamento sotto il profilo economico e sociale, in coerenza con i principi espressi anche nel nostro Codice Etico.

A conferma dell'impegno su queste tematiche **è stata istituita una nuova figura di coordinamento delle diverse attività, la D&I Officer,** che ha seguito da vicino la riorganizzazione della community D&I in diversi stream dove i partecipanti si occupano di tematiche ben definite che vanno dall'Inclusion, alla gender equality, dal people & culture sino ad arrivare alla community delle donne di Agos, Wond(h)er.

L'attenzione rivolta alla gender equality si traduce anche in azioni concrete che ci portano a migliorare l'**indicatore di Gruppo CA PFM, denominato "gender equity"**, rispetto al quale nel 2024 ci siamo attestati su un **valore di 89 punti su 100 (in crescita rispetto al 2023)**. I parametri presi in considerazione sono: remuneration gap, salary increase gap, promotion gap, maternity leave salary e 10 highest salaries.

Rapporto Donne/Uomini	Stipendio medio base	Retribuzione media totale
DIRIGENTI	0,99	0,88
QUADRI	0,95	0,92
IMPIEGATI	0,99	1,00

Ulteriore riconoscimento al percorso intrapreso sul tema gender è stato l'ottenimento della Certificazione per la Parità di Genere a ottobre 2024 con un punteggio di 91/100.

Questo traguardo rappresenta una bussola che ci permetterà di consolidare i risultati finora raggiunti e migliorare ulteriormente nei prossimi anni, in linea con il piano d'azione concordato con l'ente certificatore. Tra le azioni più rilevanti incluse nel piano rientrano le iniziative di welfare aziendale e i servizi a supporto della genitorialità e della conciliazione vita-lavoro, come ad esempio lo smartworking e altre misure di flessibilità organizzativa.

Il nostro impegno si riflette anche nella partecipazione a iniziative come la **"4 Weeks 4 Inclusion"**, una maratona dedicata all'inclusione che coinvolge numerose aziende italiane.

Per aumentare la sensibilità sui temi D&I l'azienda ha inserito come formazione obbligatoria anche i temi inclusione e diversità con focus su parità di genere a tutti i dipendenti: nel 2024 è stato erogato il corso obbligatorio **"Gli unconscious bias"** focalizzato sui pregiudizi impliciti.

Attraverso queste azioni, lavoriamo ogni giorno per costruire un ambiente di lavoro in cui ciascuno possa esprimere sé stesso, il proprio potenziale e contribuire al successo collettivo.

A SOSTEGNO DELLE VITTIME DI VIOLENZA

Confermiamo il nostro impegno nella prevenzione e nel contrasto di ogni forma di violenza, attraverso iniziative concrete pensate per tutelare la dignità e la sicurezza delle persone.

Già dal 2020 abbiamo avviato la campagna **"Donne vittime di violenza di genere"**, che consente alle nostre clienti inserite in un percorso certificato di protezione di richiedere la sospensione della quota capitale dei loro finanziamenti. Gestiamo ogni richiesta in modo personalizzato e riservato, nel pieno rispetto della privacy.

ora-basta

All'interno del nostro programma Diversity & Inclusion, abbiamo inoltre siglato un accordo con le organizzazioni sindacali per **offrire supporto concreto anche alle persone che lavorano in Agos** e che si trovano a vivere situazioni di violenza, in qualsiasi forma essa si manifesti. Un accordo sottoscritto nel 2022 e aggiornato nel corso del 2024 dal nostro team D&I, per garantirne la piena attualità e rafforzarne l'efficacia.

Abbiamo affiancato a queste azioni anche **percorsi di sensibilizzazione sul linguaggio, sui comportamenti e sugli stereotipi**, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza sul fatto che la violenza può assumere molteplici forme – fisiche, psicologiche, verbali, relazionali – spesso invisibili, ma non per questo meno dannose.

Nell'auspicio di non dover mai ricorrere a questi strumenti, restiamo sempre aperti ad ascoltare, migliorare e intervenire, convinti che il rispetto e la sicurezza siano il fondamento di un ambiente di lavoro sano, equo e inclusivo per tutte e tutti.

GLI APPUNTAMENTI E LE ATTIVITÀ ANNUALI IN TEMA DI D&I

Nel 2024 abbiamo dato continuità al nostro impegno su Diversity & Inclusion attraverso un ricco calendario di iniziative:

Gennaio - Febbraio
- Incontri dedicati alla community femminile Wond(h)er sul tema degli archetipi, per valorizzare i punti di forza e riflettere sulle aree di crescita individuale.

Marzo (D&I Week)
- Prima edizione dell'evento "D&I Week" ispirato ai valori del Gruppo Crédit Agricole (Pari Opportunità, Rappresentatività, Responsabilità, Apertura, Curiosità, Solidarietà). Organizzati due momenti di confronto:
  - Webinar con Valentina Tomirotti su disabilità e accessibilità
  - Incontro con Andrea Batilla sul bodyshamin

Aprile – Maggio
- Avvio dei lavori per la Certificazione di Parità di Genere UNI/PdR 125:2022, con la formazione del comitato guida e la raccolta KPI.

Giugno – Luglio
- Incontro con Lara Lago ("Il peso in avanti") su bodyshaming e consapevolezza
- Evento "Menopausa e oltre" in collaborazione con LILT
- Approvazione e avvio progetto pilota Caregiver
- Prima fase di audit per la Certificazione di Parità di Genere, con Bureau Veritas

Settembre
- Seconda fase di audit per la Certificazione di Parità di Genere, con Bureau Veritas
- Avvio operativo del progetto Caregiver
- Partecipazione alla Run for Inclusion

Ottobre
- Ottenimento della Certificazione Parità di Genere (91/100)
- Webinar informativo sul tema Caregiver
- Celebrazione del 5° anniversario di Wond(h)er
- Consegna del premio Winning Women Institute

Novembre (Mese della D&I)
- Cinque appuntamenti settimanali di dialogo e confronto:
  - Ilaria Marchionni – Il valore non ha età
  - Isa Borelli – Affermazione di genere
  - Alessandra Kustermann – Cascina Ri-Nascita
  - Andrea Lanfri – Toccare il cielo con le dita
  - Roberto Turati e Raffaella Bracco – L'arte dietro la follia

Dicembre
- Webinar con AGPD (promosso da Crédit Agricole Italia)
- Plenaria della community D&I
- Assegnazione delle borse di studio STEM ai figli/e dei dipendenti
- Donazione delle borse di studio per Master STEM presso "La Sapienza" di Roma e "La Statale" di Milano

> **È fondamentale oggi considerare i fattori ESG come elementi chiave nelle decisioni aziendali, non solo per motivi etici, ma anche per ragioni strategiche e finanziarie.**
>
> **Sara Ciapparelli**
> *Rischi di Credito Data Professional*

> **Integrare i rischi ambientali, sociali e di governance è cruciale perché ci consente di migliorare la gestione del rischio, aumentare la resilienza, attrarre investitori e creare valore a lungo termine.**
>
> **Ennio Zanini**
> *Head of Risk Management*

DIALOGO n. 5

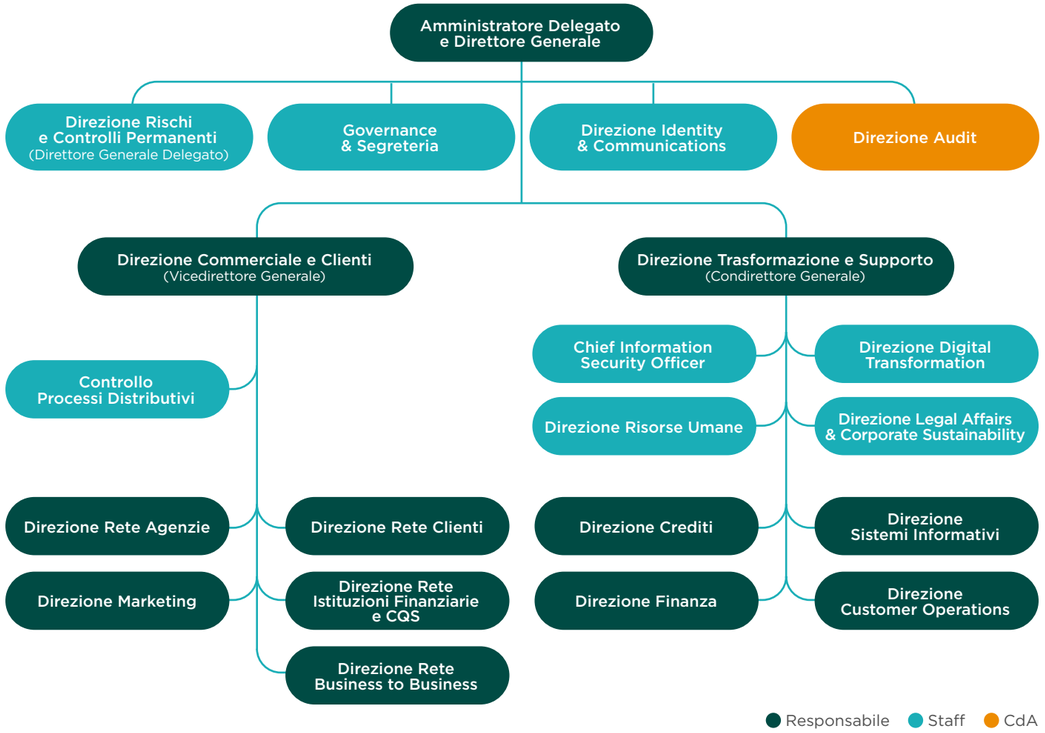
La Governance

PILLAR G

La governance in Agos

GRI 2-9, 2-13

La definizione e l'organizzazione delle responsabilità all'interno della nostra azienda si fondano sui poteri attribuiti all'Amministratore Delegato dal Consiglio di Amministrazione. Sulla base di tali poteri e del Regolamento interno, le Direzioni ricevono e ripartiscono compiti specifici, formalizzandoli all'interno della struttura organizzativa attraverso regole e processi ad hoc nonché policy approvate dal Consiglio stesso. Ogni modifica alla struttura viene recepita con l'aggiornamento del Regolamento interno, a seguito delle decisioni dell'Amministratore Delegato in attuazione degli indirizzi del Consiglio di Amministrazione.



L'organigramma rimane invariato rispetto al 2023, fatta eccezione per la qualifica di alcune figure apicali. Le strutture operative che riportano direttamente all'Amministratore Delegato e Direttore Generale sono illustrate nello schema qui accanto.

La Direzione Audit riporta al Consiglio di Amministrazione.

Il processo decisionale e la supervisione della gestione degli impatti ESG sono demandati al Comitato di Sostenibilità che attua le linee strategiche definite dal Consiglio di Amministrazione anche in tema di sostenibilità.

GRI 2-10

La nomina degli Esponenti del Consiglio di Amministrazione compete all'Assemblea dei Soci che delibera, nel rispetto di quanto previsto dallo Statuto e dei criteri definiti nell'Art. 26 del TUB e del Decreto MEF n. 169/2020, gli incarichi per un periodo non superiore a tre esercizi, stabilito all'atto della nomina, con scadenza alla data dell'Assemblea.

A livello Direttivo, **è stato istituito il Comitato Endoconsiliare "Controlli interni e Rischi"**, costituito nel 2024 all'interno del Consiglio di Amministrazione e composto da due Consiglieri non esecutivi ed un Consigliere Indipendente. Esso svolge funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione in materia di rischi, inclusi i rischi connessi con i fattori ambientali, sociali e di governance (fattori ESG) e il sistema di controlli interni.

Il funzionamento degli organi di governo è definita attraverso la policy "Funzionamento organi societari e flussi informativi".

Gli esponenti vengono individuati tra i soggetti idonei all'incarico e devono pertanto possedere i requisiti di Professionalità, Onorabilità ed Indipendenza e soddisfare i criteri di Competenza, Correttezza e Indipendenza di giudizio. In conformità alla normativa, gli esponenti degli Organi Sociali devono essere idonei allo svolgimento dell'incarico, per l'intera durata del mandato.

Gli unici stakeholder coinvolti nella nomina e selezione degli esponenti del Consiglio di Amministrazione sono gli azionisti che li designano anche in considerazione dei criteri sopra riportati e delle indicazioni contenute nelle buone prassi. L'esponente indipendente viene nominato dall'Assemblea dei Soci a valle della disamina dei requisiti di indipendenza e delle competenze ESG da parte Consiglio di Amministrazione.

Differenti competenze e diversità di genere in Agos assumono un valore rilevante nella definizione della composizione del Consiglio di Amministrazione.

Tutti gli esponenti del Consiglio di Amministrazione devono agire con piena indipendenza di giudizio e consapevolezza dei doveri e dei diritti inerenti all'incarico, nell'interesse della sana e prudente gestione e nel rispetto della normativa di riferimento tempo per tempo applicabile.

GRI 2-9

COMPOSIZIONE DEL CDA

	Numero			Percentuale		
	♀ DONNE	♂ UOMINI	TOTALE	♀ DONNE	♂ UOMINI	TOTALE
Totale membri	2	6	**8**	25,00%	75,00%	**100,00%**
Non esecutivi	2	5	7	25,00%	62,50%	87,50%
Esecutivi	0	1	1	0,00%	12,50%	12,50%
Con requisito di indipendenza	1	0	1	12,50%	0,00%	12,50%
Di gruppi sociali sottorappresentati	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Con competenze sui temi ESG	1	0	1	12,50%	0,00%	12,50%

Il mandato dei membri del Consiglio di Amministrazione è triennale e rinnovabile, scade con approvazione Bilancio 31.12.2025. In data 3 giugno 2024 Louise Chevalier è subentrata ala dimissionaria Valérie Wanquet.

In base alle dichiarazioni degli Amministratori rese ai fini art. 36 L 214/2011 e dalle stesse emergono i seguenti incarichi:
- Gasparri - Banco BPM Assicurazioni SpA – Consigliere; Vera Assicurazioni SpA - Consigliere; Vera Protezione SpA - Consigliere; Numia Group SpA - Consigliere e vice presidente.
- Maioli – Amministratore di Crédit Agricole Italia Spa; Amministratore Amundi SGR Spa; Amministratore Crédit Agricole Vita Spa; Membro CE e di Direzione e Senior Country Officer per l'Italia di CA SA.
- Priami – Presidente del CdA di CA Auto Bank Spa (già FCA Bank Spa); Amministratore Delegato CA CF (Francia); Amministratore di Wafasalaf (Marocco), CA Leasing & Factoring (France), Crédit Agricole Payment Services (France), tutte società del Gruppo Crédit Agricole S.A.
- Chevalier – Amministratore di Credibom (Portogallo), società del Gruppo Crédit Agricole S.A.

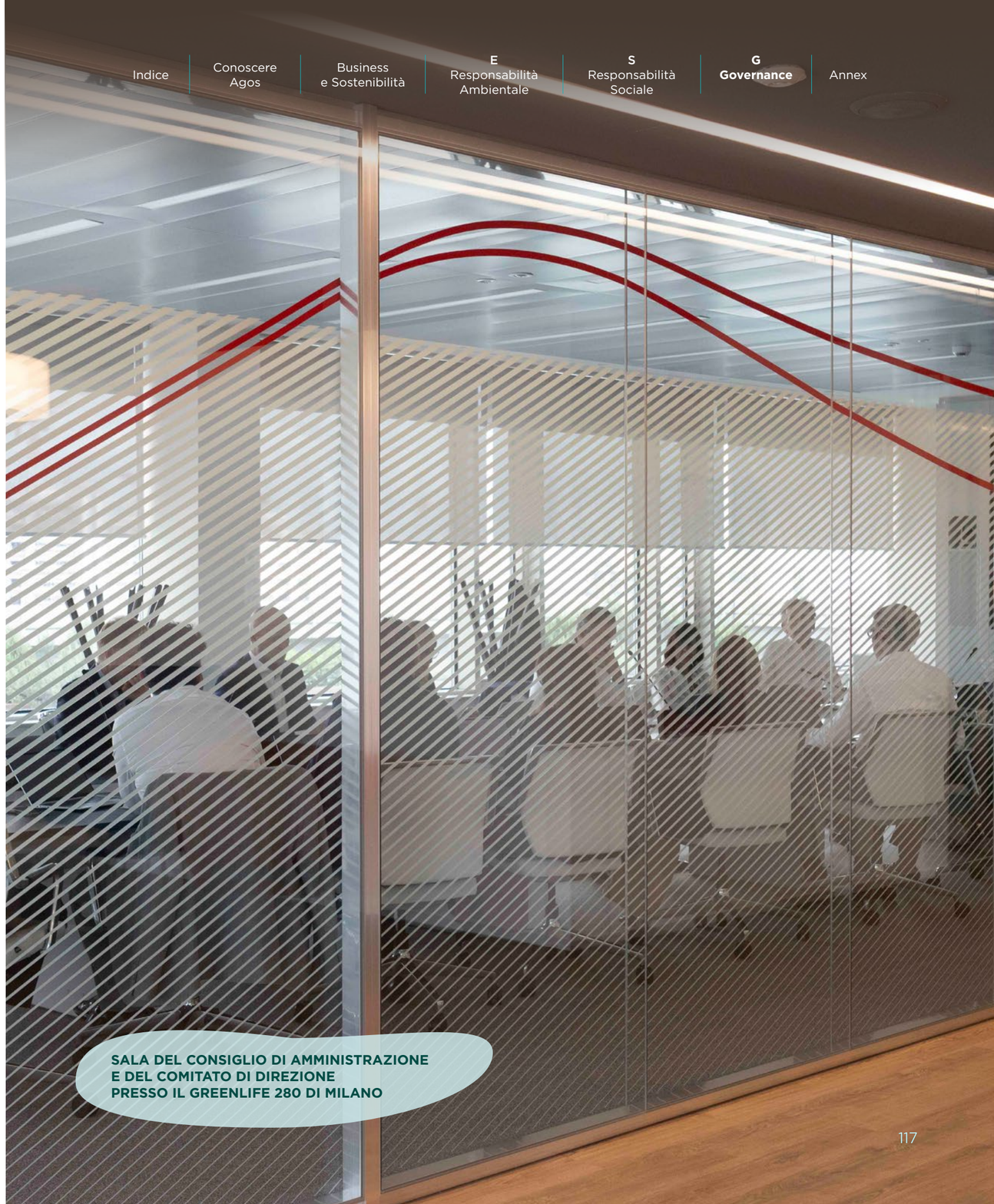
Nel Consiglio di Amministrazione trovano rappresentanza gli Azionisti in qualità di stakeholder.

GRI 2-11, 2-17

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione non è un senior executive di Agos bensì è Presidente del CDA di CA Auto Bank Spa (già FCA Bank Spa); Amministratore Delegato CA CF (Francia); Amministratore di Wafasalaf (Marocco), CA Leasing & Factoring (France), Crédit Agricole Payment Services (France), tutte società del Gruppo Crédit Agricole S.A.

Presiede il comitato di governance della "commitment-driven company" in cui vengono discusse le questioni relative agli impegni, in particolare sociali e ambientali. Tutte le questioni ESG vengono discusse e convalidate durante i comitati esecutivi del Gruppo da lui presieduti (traiettoria di riduzione del carbonio, impronta di carbonio operativa, CSRD, finanziamento dei veicoli elettrici, finanziamento della ristrutturazione energetica, ecc.). Su richiesta del CEO, i progressi della politica ESG vengono inoltre presentati ogni anno al consiglio di amministrazione del CA PFM.

È altresì membro del Net Zero Committee del Gruppo Crédit Agricole, in cui vengono decisi i principali orientamenti ambientali del Crédit Agricole. In ambito sociale, ha guidato la creazione del fondo di dotazione For Youth e il lancio dell'IES in tutte le entità del Gruppo e l'attuazione del progetto umano, in particolare in termini di diversità e pari opportunità. In qualità di membro del Comitato esecutivo e del Comitato di direzione di Crédit Agricole SA, partecipa regolarmente alle principali tematiche del Gruppo e alla sensibilizzazione sui temi ESG. Inoltre, mantiene un dialogo regolare con le ONG e le autorità pubbliche sulle questioni ESG. Interviene regolarmente su questi argomenti nei media, sui social network, su piattaforme di terze parti e in podcast con i principali partner del Gruppo.
È membro dell'Institute of Sustainable Finance.



SALA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
E DEL COMITATO DI DIREZIONE
PRESSO IL GREENLIFE 280 DI MILANO

La nuova governance ESG

La sostenibilità viene integrata in modo trasversale nelle attività di tutte le funzioni, favorendo uno sviluppo sistemico e strategico, in accordo con le linee guida ESG approvate dal Consiglio di Amministrazione.

Per rendere concreta e condivisa la strategia di sostenibilità, in Agos abbiamo adottato **un modello operativo ibrido** strutturato su due livelli complementari:

1. **un sistema di governance trasversale** che garantisce un confronto periodico – almeno ogni trimestre – all'interno del Comitato di Sostenibilità, con la possibilità di incontri più frequenti in funzione delle necessità operative;
2. **una funzione dedicata** all'interno della Direzione Legal Affairs & Corporate Sustainability, denominata Corporate Sustainability (la cui costituzione - insieme a quella del Comitato di Sostenibilità - è stata approvata dal Comitato di Direzione già nel 2020), responsabile del coordinamento delle tematiche ESG e della loro integrazione nelle attività aziendali.

Ogni funzione coinvolta, in relazione ai temi di propria competenza, contribuisce con azioni specialistiche, secondo quanto previsto dal Piano di Sostenibilità, dalle Linee Guida Strategiche e dal Piano a Medio Termine approvato dal Consiglio di Amministrazione.

L'esperienza del primo Report ESG pubblicato nel 2024 ci ha portato a pensare di **riorganizzare gli obiettivi e le iniziative del Piano di Sostenibilità in modo da allinearli ai pillar standard E, S e G.** Questa evoluzione nasce anche dall'esigenza di focalizzare l'impegno aziendale su stream già avviati ma strategici per la sostenibilità.

In ottica di **snellire la struttura organizzativa** abbiamo valutato di eliminare il Responsabile Pillar in favore di un diretto riporto del Responsabile di Stream allo Sponsor di riferimento.

La funzione Corporate Sustainability svolge sempre la funzione di coordinamento e regia.

La nuova governance è stata approvata dal Comitato di Direzione e condivisa in Comitato di Sostenibilità il 10 luglio 2024 ed avviata ufficialmente in settembre 2024.

UN'ORGANIZZAZIONE IBRIDA

È nata una nuova struttura denominata "Team Report ESG", un gruppo di lavoro trasversale a tutta l'organizzazione composto dai rappresentanti delle diverse Direzioni responsabili della rendicontazione del Report ESG per il proprio perimetro sia per gli aspetti quantitativi che qualitativi.

Il Team è **co-sponsorizzato** dai Direttori Legal Affairs & Corporate Sustainability e Finance e coordinato dalle due Direzioni attraverso il Corporate Sustainability Expert e il Manager Controlli Finance II livello.

Ai membri del Team è destinata specifica formazione relativamente alla normativa in materia di disclosure di sostenibilità, affinché possano ottemperare alle disposizioni pro tempore vigenti.

La rendicontazione ESG

Il nostro **Consiglio di Amministrazione** esercita il proprio ruolo decisionale potendo **contare su un sistema di rendicontazione solido**, che fornisce evidenze puntuali sull'andamento degli indicatori di sostenibilità.

Un'accurata reportistica dei KPI inerenti alla sostenibilità ci permette non solo di adempiere alle crescenti aspettative normative, ma anche di identificare nuove opportunità e guidare le nostre decisioni in modo strutturato.

Lo stream relativo alla rendicontazione ESG è nato con l'obiettivo di dotarci di uno strumento di monitoraggio dei principali driver per facilitare l'allineamento delle attività agli obiettivi di sostenibilità, consentire il presidio puntuale da parte delle strutture organizzative e agevolare le scelte strategiche del Comitato di Direzione e del Comitato di Sostenibilità.

Il Data Management Office (DMO) e il Gruppo CA PFM hanno definito **una serie di dashboard e processi** che, attraverso il prezioso contributo delle diverse direzioni impattate, costituisce il presupposto fondamentale per un corretto flusso informativo verso il Comitato di Sostenibilità, il Comitato di Direzione, il Consiglio di Amministrazione e il Gruppo CA PFM.

Nel 2024 il DMO ha collaborato con la Direzione Rischi e controlli permanenti per **l'integrazione dei rischi climatici e ambientali nel Risk Appetite Framework**.

Nel perimetro della rendicontazione ESG rientra anche la comunicazione verso l'esterno del nostro impegno e impatto in termini ambientali, sociali ed economici.

Il Comitato di Sostenibilità

Il Comitato di Sostenibilità rappresenta l'organismo interfunzionale incaricato di guidare l'attuazione operativa alle linee strategiche definite dal Consiglio di Amministrazione in materia di sostenibilità e integrazione dei fattori ESG. Presieduto dall'Amministratore Delegato e coordinato dal Direttore Legal Affairs & Corporate Sustainability, **coinvolge le principali funzioni aziendali** secondo quanto previsto dal Regolamento Interno dei Comitati.

Tra i partecipanti fissi figurano i Direttori e i responsabili delle seguenti aree:

- Commerciale e Clienti (Condirettore Generale Commerciale)
- Rischi e Controlli Permanenti (Risk Management, Conformità, Sicurezza Finanziaria)
- Marketing
- Identity & Communications
- Risorse Umane
- Crediti
- Finanza (inclusi i Servizi Generali e Immobiliari)
- Legal Affairs & Corporate Sustainability
- Sistemi Informativi

A seconda dei temi trattati, il Comitato può estendere la partecipazione ad altri colleghi coinvolti per competenze specifiche.

Elabora e aggiorna periodicamente il Piano di Sostenibilità, definendo obiettivi mirati e relative iniziative, KPI di monitoraggio e azioni trasversali.

Verifica la coerenza continua del Piano con gli indirizzi strategici "Next25" approvati dal Consiglio di Amministrazione.

Assicura il coordinamento dei flussi informativi con gli altri organi direttivi e le funzioni competenti.

Per ogni pilastro del Piano di Sostenibilità viene nominato uno Sponsor, scelto tra i Direttori membri del Comitato di Direzione. Questo ruolo ha il compito di:

- supportare e guidare il responsabile di ciascun Pillar nel raggiungimento degli obiettivi;
- promuovere attivamente le iniziative collegate all'interno dei Comitati aziendali di riferimento.

La funzione Corporate Sustainability

All'interno della Direzione Legal Affairs & Corporate Sustainability, questa funzione è **responsabile della proposta e del coordinamento della nostra strategia di sostenibilità**, garantendo coerenza con le strategie aziendali e con quanto definito dal Consiglio di Amministrazione. Opera in raccordo con il Comitato di Sostenibilità, al quale fornisce supporto metodologico e operativo nell'attuazione del Piano, in sinergia con i principali riferimenti istituzionali e normativi, sia a livello nazionale che internazionale.

Nel concreto:

- redige il Piano di Sostenibilità e la relativa policy;
- coordina l'attuazione delle iniziative previste dal Piano, supportando i Pillar nell'implementazione delle attività;
- accompagna le strutture aziendali nel concretizzare le iniziative, monitorandone l'avanzamento e rendicontando al top management;
- mantiene il presidio delle tematiche ESG all'interno del Gruppo CA PFM, partecipando ai comitati specifici che coinvolgono le società prodotto del Gruppo Crédit Agricole in Italia e le Business Unit internazionali;
- cura il dialogo con gli stakeholder esterni;
- contribuisce a definire i KPI di sostenibilità e presidia il sistema di reporting;
- attiva progettualità territoriali legate agli obiettivi del Piano di Sostenibilità, organizzati nei tre Pillar.

Il Responsabile di Stream

Nominato dallo Sponsor del Pillar, **lavora in stretto coordinamento con la funzione Corporate Sustainability** e ha il compito di:

- proporre o individuare progettualità in linea con gli obiettivi ESG del proprio ambito;
- guidare e coordinare l'esecuzione delle iniziative;
- attivare il coinvolgimento delle funzioni aziendali rilevanti;
- gestire il piano d'azione, il budget associato e i KPI;
- riferire allo Sponsor e al Comitato di Sostenibilità sull'avanzamento dei lavori.

La Community Agos for Good

Costituita da colleghi volontari che scelgono di rappresentare i valori della sostenibilità all'interno dell'azienda, la nostra Community **agisce come ponte tra i Pillar e l'organizzazione nel suo complesso**. Promuove la cultura della sostenibilità attraverso:

- la proposta di progetti territoriali coerenti con i principi approvati dal Comitato di Sostenibilità;
- il supporto alle attività di coinvolgimento dei colleghi;
- la diffusione del Piano di Sostenibilità all'interno dell'azienda.

Le iniziative di Agos for Good sono descritte nella sezione "Crescita personale - Agos Cultura" tra le iniziative "Break for Good".

Etica e governance

GRI 3-3

Etica e responsabilità: le basi della nostra cultura aziendale

Operare secondo principi etici e responsabili significa rafforzare il legame con i clienti, proteggere la reputazione aziendale e offrire ai nostri collaboratori un ambiente di lavoro improntato alla fiducia e al senso di appartenenza.

Promuovere comportamenti corretti e dotarsi di strutture adeguate di gestione e controllo rappresenta un pilastro della responsabilità sociale e della trasparenza operativa. Un sistema di governance fondato su solidi valori morali accresce l'affidabilità percepita, attrae clienti di qualità, tutela la stabilità economica e mitiga i rischi connessi a frodi, corruzione, danni reputazionali o pratiche commerciali scorrette.

Siamo convinti che l'impegno verso l'integrità e il rispetto delle normative debba e possa tradursi in strumenti concreti, capaci di generare impatti positivi sia all'interno dell'organizzazione sia nel contesto esterno in cui operiamo.

Nel 2024 abbiamo proposto alle colleghe e ai colleghi un richiamo all'attenzione verso le tematiche relative all'etica in contesti pratici attraverso la gamification: **"Tu e l'etica: partecipa al quiz!"**, un modo semplice e accattivante per rafforzare la cultura etica in tutto il Gruppo Crédit Agricole.

In merito alle comunicazioni al cliente **abbiamo aggiornato le linee guida sulla pubblicità in coerenza con la normativa sul greenwashing e le indicazioni di CA PFM**.

Il nostro Codice Etico

Dal nostro punto di vista, agire in modo etico significa perseguire una redditività sostenibile nel tempo, nel rispetto dei principi di integrità, legalità, trasparenza e correttezza. Questo approccio è orientato alla creazione di valore condiviso per tutti i nostri stakeholder.

Il Codice Etico di Agos, **coerente con i principi della Carta Etica del Gruppo Crédit Agricole**, viene aggiornato al bisogno ed esprime in modo chiaro le responsabilità assunte nei confronti di clienti, partner, istituzioni e Autorità di Vigilanza; definisce, inoltre, i valori e i comportamenti attesi da dipendenti, collaboratori e soggetti terzi.

Anche nel 2024 vogliamo ribadire che il rispetto dei regolamenti non è solo un obbligo normativo, ma un valore imprescindibile: guidare ogni nostra attività in modo conforme è parte integrante della nostra identità e della nostra mission.

Componente fondamentale della nostra strategia di governance, il Codice Etico racchiude principi e regole che orientano tanto i processi interni quanto i rapporti con l'esterno. Ogni amministratore, sindaco, dipendente o collaboratore è tenuto ad aderire a tali principi, perseguendo una condotta coerente con l'etica professionale.

Il nostro Codice di Condotta

Accanto al Codice Etico, il Codice di Condotta concretizza gli impegni etici, traducendoli in comportamenti operativi da adottare ogni giorno.

È pensato come una bussola per guidare le azioni di tutti coloro che operano nel Gruppo, e riflette la determinazione di Agos a offrire un servizio eccellente a clienti e altri stakeholder.

Cultura dell'etica e responsabilizzazione delle persone

L'integrazione concreta dei nostri principi etici avviene attraverso:

- **la formazione e l'onboarding**: ogni nuovo assunto riceve copia del Codice Etico e del Modello Organizzativo 231, con dichiarazione di presa visione e impegno al rispetto;
- **il coinvolgimento dei partner esterni:** ai soggetti coinvolti in attività sensibili viene richiesto di sottoscrivere l'impegno ad agire in linea con il nostro modello; nel 2024 è stata aggiunta a tutti i contratti di appalto, le convenzioni, i mandati d'agenzia e qualsiasi accordo di collaborazione, una specifica clausola che impone il Rispetto dei diritti umani, la tutela dell'ambiente, la responsabilità sociale e la lotta alla corruzione;
- **i programmi formativi**: eroghiamo per tutte le persone di Agos corsi obbligatori mirati a sviluppare consapevolezza sui temi etici, con ulteriori focus specifici per i ruoli sensibili. Nel 2024, i moduli di formazione obbligatoria hanno incluso:
  - Lotta alla Corruzione,
  - Antitrust,
  - Codice Etico,
  - Sanzioni Internazionali,
  - Anti-Corruption (per persone esposte),
  - GDPR.

Tutti i corsi si concludono con test di verifica dell'apprendimento vincolante.

Prevenzione dei rischi e sistema dei controlli

Per assicurare l'efficacia del nostro modello, adottiamo una struttura di deleghe formalizzate e **un sistema di controllo multilivello**:

- controlli di linea, svolti sistematicamente per assicurare la corretta operatività;
- controlli su rischi e conformità, affidati alla Direzione Rischi e Controlli Permanenti;
- controlli di revisione interna, a cura della Direzione Audit, per valutare l'efficacia dell'intero sistema.

Eventuali violazioni sono soggette a sanzioni disciplinari per dipendenti e a misure contrattuali per soggetti esterni.

Compliance e monitoraggio

La rendicontazione sul rispetto delle normative e sull'attuazione del piano di compliance è affidata alla Funzione di Conformità, attraverso **una relazione annuale** che include:

- risk assessment,
- gap analysis,
- controlli ricorrenti,
- supporto alla formazione.

Il monitoraggio trimestrale verifica il livello di conformità rispetto a normative su anticorruzione, conflitto d'interessi, trasparenza, tutela del consumatore, distribuzione assicurativa e molti altri ambiti. Ogni violazione è oggetto di segnalazione tempestiva.

Normative ESG e aggiornamenti 2024

Abbiamo recepito puntualmente i nuovi riferimenti normativi attraverso azioni articolate su più fronti:

- aggiornamento di policy, documenti contrattuali e formazione,
- interventi informatici e operativi,
- adeguamento della governance.

È stato inoltre **condotto uno specifico assessment ESG**, volto a verificare l'applicabilità ad Agos delle normative di sostenibilità. Il processo ha incluso:

- identificazione e analisi delle fonti normative,
- scomposizione in requisiti di dettaglio,
- individuazione di ambiti di miglioramento,
- elaborazione di un piano di adeguamento condiviso e monitorato.

Presidi di integrità e controllo nella governance aziendale

Gestione dei conflitti di interesse

GRI 2-15

Adottiamo un approccio strutturato alla prevenzione e alla gestione dei potenziali conflitti di interesse, in coerenza con quanto previsto dalla normativa di settore, incluse le disposizioni della contrattazione collettiva. A supporto di questo impegno, oltre al Codice Etico, è stata definita la Policy "Regolamento Conflitto di Interessi e soggetti collegati", approvata dal Consiglio di Amministrazione.

Questa disciplina ha l'obiettivo di **identificare, regolamentare e mitigare possibili situazioni conflittuali, in particolare nei rapporti con terze parti** o nel caso di concessione di finanziamenti in favore di amministratori, dirigenti, dipendenti o loro familiari.

Si precisa che – data la natura degli esponenti, designati dagli azionisti – eventuali conflitti di interesse possono configurarsi principalmente in occasione di operazioni con parti correlate. In tali circostanze, l'esponente è tenuto a dichiarare in modo trasparente la situazione di conflitto e a motivare espressamente la propria posizione in sede deliberativa, prima dell'espressione del voto.

Essendo gli esponenti espressione degli azionisti, le uniche situazioni di conflitto di interessi si manifestano tipicamente in operazioni con parti correlate: in tal caso, qualora l'esponente si trovi in situazione di conflitto, prima di procedere con l'espressione del proprio voto provvede alla motivazione dello stesso.

Comunicazioni critiche agli organi di governo

GRI 2-16

La funzione di Conformità di Agos annualmente presenta al Consiglio di Amministrazione la "Relazione di conformità", la "Relazione Situazione Complessiva dei Reclami", la "Relazione sulla distribuzione assicurativa" e la "Relazione Compliance antitrust" in ottemperanza alle previsioni della normativa di riferimento emanata da Banca d'Italia e recepite nella regolamentazione aziendale (Policy "Linee guida per la gestione del rischio di non conformità" e Procedura "Flussi informativi degli Organi e Funzioni di controllo nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni").

La rendicontazione annuale su tali temi viene redatta nell'ottica di riferire agli Organi Aziendali:

- i risultati delle attività svolte a presidio del rischio di non conformità;
- le valutazioni di adeguatezza ed efficacia delle procedure ed iniziative organizzative come disciplinato dal Testo Unico Bancario;
- i piani di rimedio per superare le eventuali aree di debolezza;
- il dettaglio della pianificazione delle attività programmate per l'anno successivo.

Politiche di remunerazione

GRI 2-19, 2-20, 2-21

In Agos definiamo le strategie retributive attraverso la Remuneration Policy, approvata annualmente dal Consiglio di Amministrazione e sottoposta a revisione sistematica. Il Comitato di Direzione sovrintende il processo di salary review e convalida i criteri per gli aumenti retributivi e l'assegnazione dei bonus, senza il coinvolgimento di consulenti esterni.

Le nostre politiche retributive sono **sviluppate in coerenza con gli indirizzi del Gruppo** e nel rispetto delle normative nazionali ed europee (in particolare le direttive CRD IV e V), dei regolamenti di Banca d'Italia e delle linee guida di CA PFM. Esse sono **improntate ai valori di trasparenza, sostenibilità ed equità** e riflettono obiettivi concreti su questi ambiti, assegnati direttamente al personale.

Filosofia retributiva

Il nostro approccio bilancia le esigenze di un mercato competitivo con le aspettative legittime di dipendenti, azionisti e clienti.

L'equità retributiva è un principio fondamentale: ogni valutazione è basata su merito e professionalità, senza distinzione di genere, etnia, orientamento religioso, politico o sessuale.

Abbiamo introdotto anche **misure specifiche per ridurre ulteriormente il già contenuto gender pay gap.**

Nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari, la politica prevede sistemi retributivi sostenibili e responsabili.

A titolo esemplificativo, il rapporto tra la retribuzione annuale della persona più pagata in Agos e quella mediana dei dipendenti (escluso il top earner) è di 9,33.

Retribuzione variabile e sistema di incentivi

La retribuzione variabile, destinata al Comitato di Direzione e a figure "Identified Staff", è collegata:

- ai risultati aziendali e di Gruppo;
- ai rischi assunti;
- alla sostenibilità delle performance nel tempo.

Si tratta di uno strumento gestionale orientato a:

- attrarre e fidelizzare i talenti;
- valorizzare il merito;
- allineare interessi aziendali, dei dipendenti e degli stakeholder;
- promuovere una sana gestione del rischio;
- garantire parità di genere nelle politiche retributive.

I nostri sistemi incentivanti sono **definiti in armonia con i fattori ESG espressi nel Piano "Next25"** e nella strategia del Gruppo.

I princìpi su cui si basa la policy includono:

- coerenza tra responsabilità e retribuzione;
- rispetto della normativa;
- competitività con il mercato;
- equità e meritocrazia;
- sostenibilità economica nel breve e lungo termine;
- prevenzione dei comportamenti a rischio;
- meccanismi di correzione ex post (claw back), in caso di comportamenti illeciti o dannosi fino a 5 anni dalla corresponsione della variabile.

Inoltre, non è previsto il pagamento della variabile differita in caso di risoluzione anticipata, salvo eccezioni convalidate dal Consiglio di Amministrazione su proposta del CEO di CA PFM.

La componente variabile viene assegnata in funzione di una valutazione multilivello che include:

- Obiettivi economici (50%), basati su indicatori legati alla redditività, gestione dei rischi, costo della liquidità, performance aziendali e di Gruppo;
- Obiettivi non economici (50%), organizzati in tre ambiti:
  1. Capitale umano: valutazione delle competenze manageriali, capacità di attrazione e sviluppo dei talenti, promozione dell'integrità, responsabilità verso lo staff e cultura ESG (es. partecipazione a iniziative sociali e ambientali).
  2. Cliente interno/esterno: servizio al cliente (misurato con NPS), capacità di adattamento, trasparenza e tutela del cliente.
  3. Società e impatto esterno: rispetto delle regole, responsabilità sociale, attenzione all'ambiente e alla sostenibilità, costruzione di relazioni positive con stakeholder esterni.

GRI 2-21

Nel 2024 non è stato rilevato alcun aumento percentuale della remunerazione annua totale dell'individuo più pagato rispetto al 2023.

L'aumento percentuale della remunerazione mediana annua totale per tutti i dipendenti dal periodo precedente al periodo corrente, escluso il dipendente più pagato, è stato pari al 2,40%.

Sono state considerate le retribuzioni della totalità della popolazione Agos (ad esclusione di Stage e somministrati) escludendo il dipendente più pagato. Come base di calcolo si è presa la retribuzione annua lorda omni-comprensiva di tutti gli elementi retributivi contrattuali.

GRI 2-23

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

Abbiamo adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, riconoscendone il valore sia come strumento di sensibilizzazione per tutti coloro che operano in nome e per conto della Società, sia come efficace presidio per prevenire i reati e gli illeciti amministrativi previsti dalla normativa.

Attraverso l'adozione e il costante aggiornamento del Modello, perseguiamo obiettivi precisi:

- rafforzare la consapevolezza nei soggetti coinvolti in attività "sensibili" – ossia aree aziendali in cui, per natura, potrebbero essere commessi i reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 – circa le conseguenze disciplinari, contrattuali, amministrative e penali a cui si espongono in caso di violazione delle regole;
- riaffermare l'impegno contro i comportamenti illeciti, ritenuti non solo contrari alla legge, ma anche incompatibili con i valori e i principi etici che guidano la nostra attività quotidiana;
- consentire un'azione tempestiva e correttiva, attraverso il monitoraggio delle aree a rischio e l'attivazione di interventi mirati per prevenire o contenere condotte non conformi.
  Ci avvaliamo, in questo, di un sistema strutturato di flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza, che può anche ricevere segnalazioni tramite le procedure di whistleblowing messe a disposizione.

Il Modello affianca il Codice Etico e il Codice di Condotta, consultabili nella sezione dedicata del sito **Agoscorporate.it** ai seguenti link:

Modello Organizzativo
Codice Etico
Carta Etica del Gruppo Crédit Agricole
Codice di Condotta

Per ogni area operativa, le azioni specifiche previste dal Modello vengono declinate attraverso policy approvate dal Consiglio di Amministrazione. Queste policy ne determinano in modo puntuale l'applicazione concreta.

Attualmente, l'approccio adottato non prevede un'attività di due diligence preventiva, ma si fonda su presidi strutturati per intercettare, contenere e sanzionare eventuali condotte non conformi.

Sempre nel sito Agoscorporate è disponibile la sezione Responsabilità Sociale che contiene gli impegni presi verso i consumatori in ambito di Trasparenza, supporto alla consapevolezza sul credito, accordi con le Associazioni dei Consumatori e conciliazioni:

Responsabilità-sociale

L'impegno verso l'equilibrio di genere e la cultura inclusiva è dimostrato dall'associazione a Valore D e sottoscrizione del relativo manifesto:

ValoreD
Manifesto-ValoreD

Il benessere psicologico dei dipendenti è supportato dal servizio di ISSIM, reso disponibile gratuitamente:

Issim-chi-siamo
Issim-partner

L'attenzione ai dipendenti è altresì dimostrata dalla certificazione GreatPlace to Work.
Per il secondo anno consecutivo la soddisfazione dichiarata dai dipendenti ci ha consentito di ottenere la certificazione Great Place to Work:

great-place-to-work

Altre evidenze di impegni:

parchiagos
people
agos-planet
agos-prosperity
agos-for-good
a-tu-per-tu
ora-basta

Lotta alla corruzione

GRI 2-24, 2-27, 205-3, 206-1, 307-1, 417-3

In Agos adottiamo una politica di tolleranza zero verso la corruzione, in coerenza con i valori del Gruppo Crédit Agricole, promuovendo un ambiente etico e responsabile. Questo impegno si traduce nell'adozione di un sistema di prevenzione e controllo integrato, **rafforzato nel 2024 dalla certificazione ISO 37001** per la gestione della prevenzione della corruzione.

A supporto, sono in vigore:

- il Modello 231, approvato dal Consiglio di Amministrazione, che individua responsabilità e presidi contro i reati previsti dal D.Lgs. 231/2001;
- la Procedura anticorruzione e antifrode, che regola misure preventive, rilevazione e gestione dei rischi;
- la Policy sul whistleblowing, che disciplina il sistema interno di segnalazione, anche in conformità al D.Lgs. 24/2023.

La Funzione Conformità e Sicurezza Finanziaria, incardinata nella Direzione Rischi e Controlli Permanenti, è responsabile della gestione del rischio di corruzione e del sistema di segnalazione, e riferisce periodicamente al Consiglio di Amministrazione e ai Comitati Rischi.

La mappatura dei rischi corruttivi viene aggiornata annualmente secondo un approccio basato sul rischio.

Nel 2024 non si segnalano episodi di corruzione accertata, azioni legali per pratiche anticoncorrenziali, sanzioni o non conformità normativa, incluse le tematiche ambientali e le comunicazioni di marketing.

GRI 205-2

Comunicazione e formazione in materia politiche e procedure anticorruzione	CdA	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Numero di persone che hanno ricevuto comunicazione in materia di anti-corruzione	0	29	590	1.367	0
Percentuale di persone hanno ricevuto comunicazione in materia di anti-corruzione	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Numero di persone che hanno ricevuto formazione in materia di anti-corruzione	0	23	582	1.361	0
Percentuale di persone hanno ricevuto formazione in materia di anti-corruzione	0,00%	79,3%	99,00%	99,3%	0,00%
Totale dipendenti per categorie	**0**	**29**	**590**	**1.367**	**0**

In termini di monitoraggio e gestione del rischio corruttivo, la valutazione dei rischi corruttivi si basa su:

- analisi dei processi aziendali gestionali, operativi e di supporto;
- classificazione secondo impatto e probabilità;
- attivazione di piani di mitigazione condivisi con i process owner.

La mappatura è aggiornata annualmente o in caso di modifiche rilevanti (nuovi processi, operazioni straordinarie, cambi organizzativi).

Anche i partner commerciali sono soggetti a verifiche preventive e periodiche su fenomeni corruttivi, secondo le linee guida del Gruppo Crédit Agricole.

Le indagini sono effettuate al fine di evitare fenomeni di corruzione che potrebbero danneggiare Agos e la Capogruppo prima dell'apertura di nuovi rapporti, e con cadenza trimestrale su alcune tipologie di intermediari.

Per rilevare eventuali comportamenti commerciali scorretti o corruzione ci avvaliamo anche di un sistema di controlli contabili su più livelli.

Anche le terze parti con le quali instauriamo rapporti di collaborazione sono valutate relativamente a informazioni pregiudizievoli, in conformità alle linee guida del Gruppo Crédit Agricole "Contrasto Frodi e Corruzione, Etica Funzionari/Dipendenti e Abusi di Mercato/Insider dealing".

L'offerta formativa per agenti e dealer include:

- corsi su trasparenza, antiriciclaggio, antifrode, GDPR, antitrust e cybersecurity;
- moduli obbligatori sui prodotti finanziari (es. Agos Pass, Fast Line, CQS) per garantire un'acquisizione consapevole da parte dei clienti.

Piattaforma di fruizione corso	Categoria distributore	Tipologia corso	Copertura al 12/2024
PIATTAFORMA AGENTI	AGE	Corso Trasparenza	95%
	AGE	Corso Antiriciclaggio	97%
	AGE	Corso GDPR Palace	86%
	AGE	Corso Antitrust (solo per titolari)	100%
	AGE	Prevenzione frodi Interne	84%
	AGE	Corso Antifrode 2023	81%
	AGE	Scipafi	93%
	AGE	Corso Phishing Awareness 2021	86%
	AGE	7 rules	86%
	AGE	Le basi della cybersecurity	85%
PIATTAFORMA DEALER	DEALER	Corso Trasparenza/Antiriciclaggio modulo unico	94%

Nota metodologica: il conteggio restituisce la partecipazione certificata al corso dal momento dell'iscrizione dei punti vendita fino al 31/12/2024. Il corso rimane accessibile in piattaforma fino al rilascio di un'edizione aggiornata.

Affinché la vendita sia chiara e trasparente nei confronti dei clienti, **abbiamo reso obbligatoria la conoscenza dettagliata dei vari prodotti finanziari anche attraverso corsi obbligatori** dedicati alle persone che li collocano per nostro conto presso i punti vendita convenzionati:

Piattaforma di fruizione corso	Categoria distributore	Tipologia corso	Copertura al 12/2024
PIATTAFORMA AGENTI	AGE	Corso CQS v2	95%
	AGE	Pog:Prodotti Revolving AGOS	99%
PIATTAFORMA DEALER	DEALER	Pog: Agos Pass	100%
	DEALER	Pog: Fast Line	99%
	DEALER	Pog: Fast Line Assicurativo	81%
	DEALER	Pog: TCM pre ammortamento	82%

Nota metodologica: ai fini del conteggio sono elegibili solo i punti vendita abilitati alla vendita del prodotto finanziario oggetto del corso.

GRI 2-27

Per prevenire e contenere il rischio di fenomeni corruttivi, adottiamo un sistema di valutazione strutturato e aggiornato periodicamente, che consente di analizzare i processi aziendali – gestionali, operativi e di supporto – secondo un criterio basato sul rischio. L'obiettivo è mappare con precisione le aree di potenziale esposizione a tentativi di corruzione, classificando i rischi in base alla gravità dell'impatto e alla frequenza stimata, e individuando gli elementi che potrebbero aggravarli.

L'attività è guidata dalla Funzione di Conformità e si fonda su un documento operativo che funge da riferimento per l'identificazione e la categorizzazione dei rischi. Questo documento viene condiviso con le strutture aziendali responsabili dei processi coinvolti, che – in caso di rischi effettivi – attivano piani di azione mirati, concordati e condivisi.

Ogni rischio viene analizzato non solo per la sua rilevanza, ma anche per le eventuali misure di contenimento già poste in essere e per quelle aggiuntive da implementare. I piani di mitigazione, quando necessari, sono sviluppati in modo puntuale e assegnati ai diversi responsabili di processo (process owner).

Il processo di revisione della mappatura è previsto su base annuale, ma può avvenire anche con maggiore frequenza, su iniziativa del Referente Anti-corruzione o su proposta del Delegato, quando emergano elementi di contesto che richiedano un aggiornamento tempestivo: nuovi business, modifiche organizzative di rilievo, creazione o revisione sostanziale di processi, operazioni straordinarie (es. fusioni o incorporazioni).

GRI 205-1

	Valore
Operazioni valutate per i rischi connessi alla corruzione	37
Totale delle operazioni	53
Percentuale di operazioni valutate per i rischi connessi alla corruzione.	69,81%

Whistleblowing

GRI 2-26

Il sistema di whistleblowing consente la segnalazione interna di violazioni rilevanti (illeciti, conflitti di interesse, condotte non etiche) attraverso:

- la piattaforma informatica del Gruppo (BKMS), accessibile 24/7 e utilizzabile anche da fornitori;
- segnalazioni scritte (via posta);
- colloqui diretto o telefonico, verbalizzato.

Sono escluse le segnalazioni prive di fondamento o relative a lamentele personali. L'azienda garantisce la riservatezza del segnalante.

Le informazioni relative al sistema di segnalazioni interne sono disponibili al link:

whistleblowing

Iniziative ESG per team e ruoli interni

Nella nostra azienda la sostenibilità è un percorso condiviso, un cambiamento profondo che coinvolge comportamenti e decisioni a tutti i livelli dell'organizzazione. Una trasformazione che parte dal coinvolgimento attivo e quotidiano delle nostre persone.

Il fatto che, dopo l'esperienza della plenaria della Direzione Information Technology dello scorso anno, anche nel 2024 diverse Direzioni abbiano dato vita a **riunioni plenarie con impatto ESG**, ci fa capire che **parte di questo cambiamento culturale è oggi già effettivo** e che stiamo andando nella direzione giusta per completarlo.

Le plenarie di Direzione diventano così - oltre a un momento di allineamento capillare che favorisce la trasparenza - anche un'occasione per consolidare il senso di appartenenza, rafforzare motivazione ed ispirazione, e riaffermare i valori e la cultura aziendale.

PLENARIE DI DIREZIONE A TEMA ESG

Direzione Audit	Trekking guidato sul sentiero Levanto–Bonassola (SP) con ritorno lungo la ciclopedonale, come momento di benessere condiviso.
Direzione Finance	Gioco a squadre sui tre pillar ESG ("Governance", "Ambiente", "Sociale"): i team hanno ideato e presentato progetti sostenibili, votati da tutto il gruppo. Un'attività pensata per stimolare creatività e consapevolezza su temi strategici.
Direzione Legal Affairs & Corporate Sustainability	Lezione sulla biodiversità e creazione di terrarium personali come simbolo di cura e attenzione per l'ambiente.
Direzione Marketing	"Diversamente Agos": il team si è alternato nello sperimentare basket in carrozzina, sitting volley, atletica e scherma per non vedenti. L'esperienza ha coinvolto 95 colleghi e 4 associazioni, valorizzando lo sport come veicolo di inclusione sociale e team buliding.
Direzione Rischi e Controlli Permanenti	Le persone, suddivise in squadre, hanno svolto attività di tiro con l'arco insieme ad un'associazione sportiva senza fini di lucro che promuove la disciplina sportiva del tiro con l'arco.

ALTRE ATTIVITÀ A TEMA ESG

Nel corso dell'anno, non solo le Direzioni, ma anche gruppi di colleghi hanno scelto di focalizzare i loro momenti di condivisione e team building a tematiche di sostenibilità ambientale, inclusione e innovazione sociale.

Plenaria della Community Agos for Good:

- **Costruzione di Bee Hotel** da posizionare a casa o in giardino.
- **Laboratorio sul riuso alimentare** per promuovere la riduzione degli sprechi.

Direzione Operation

Alcune persone del team Customer Care Process & Specialized Management hanno identificato e proposto ai propri colleghi attività a tema ESG che potessero essere condivise dai colleghi dislocati sul territorio, in un contesto extra lavorativo.

- Progetto **"Il Corniolo"**: adozione di un albero tramite WOW Nature per il riforestamento del Parco Lombardo della Valle del Ticino. Quattro colleghi hanno partecipato alla piantumazione collettiva.
- Progetto **"Adotta un Alveare"**: in collaborazione con 3Bee, il team ha monitorato un alveare lombardo. Il miele prodotto è stato poi condiviso in ufficio attraverso un laboratorio di pasticceria collettiva.

Formazione ESG

GRI 2-12, 2-17, 2-18, 404-2, 3-3

Inserito nella nuova governance di sostenibilità, lo stream dedicato alla formazione ESG è guidato dal team HR Learning & Development ed ha come obiettivo quello di identificare percorsi di formazione specifici per tre differenti target con obiettivi dedicati.

Organi di governo, Consiglio di Amministrazione e Comitato di Direzione

Nel 2024 non c'è stata valutazione delle performance del più alto organo di governance nel supervisionare la gestione degli impatti in ambito ESG.

A partire da settembre, abbiamo iniziato a lavorare ad una survey di assessment da sottoporre sia al Consiglio di Amministrazione che al Comitato di Direzione per identificare il programma di formazione, la sua durata e la più efficace modalità di erogazione. I primi mesi del 2025 saranno utili alla somministrazione dell'assessment, alla sua analisi e all'identificazione delle società di formazione.

I componenti del nostro Consiglio di Amministrazione hanno partecipato ad iniziative di formazione come membri di altri Consigli o in qualità alti Dirigenti delle diverse società facenti capo ai due azionisti, Crédit Agricole e Banco BPM.

Nello specifico hanno partecipato a:

- **"Formazione ESG/Sostenibilità: panoramica globale e principali requisiti normativi UE";**
- **"Nuovo framework regolamentare e indicatori ESG".**

Persone che in Agos sono inserite nella governance ibrida

Le colleghe e i colleghi con un ruolo specifico che si occupano anche della rendicontazione di sostenibilità, hanno partecipato a sessioni formative finalizzate a sviluppare competenze specifiche, guidare le iniziative di sostenibilità e prepararsi alle nuove normative europee e internazionali in materia di sostenibilità, come la Direttiva CSRD.

Tutte le persone di Agos

Il catalogo formativo è stato ampliato al fine di favorire una cultura aziendale consapevole ed orientata alla sostenibilità e di coinvolgerle sempre di più nel raggiungimento degli obiettivi del piano di sostenibilità e nei processi di cambiamento duraturi.

Ad ottobre è stato avviato un percorso di formazione sulla sostenibilità in Agos, composto da diversi moduli della durata di 2 ore ciascuno. L'iscrizione ai corsi è possibile attraverso l'Academy e fruibile da remoto in teams. I docenti sono stati individuati nei responsabili degli stream della governance di sostenibilità.

Altri corsi sono stati realizzati e somministrati ad opera di Società di formazione esterne a gruppi ristretti di colleghi per item specifico, coerente con il ruolo in azienda o con l'attività svolta nello stream di sostenibilità a cui appartengono.

CORSO	Docente	numero formati	ore di formazione
Impatti della CSRD sulla funzione procurement	SCS	8	16
L'analisi del ciclo di vita nel Sustainable Procurement_2024		11	22
L'analisi del ciclo di vita per la ristorazione e l'organizzazione di eventi		7	14
Sos_Green financing_aula		33	132
Sos_Diversity&Inclusion_aula		6	24
Sostenibilità_Le linee guida EBA sugli ESG Risk_2024	CRIF	21	42
Sostenibilità_La direttiva europea per le case green_2024		8	16
Green Financing 2024_bonus casa		8	32
Train The Trainer ESG		11	132
Green Financing_Funzioni commerciali		62	248
Governance Sistemi Organizzativi e gestione dei rischi ESG nel credito al consumo	Assofin/ KPMG	7	21
Modelli di Business, processi del credito al consumo e reporting		8	24
La Sostenibilità in Agos: CSRD, nuova Governance e report ESG	Trainer Interni	49	98
La Sostenibilità in Agos: Rischi ESG		47	94
La Sostenibilità in Agos: Finanziamenti green per la transizione energetica		38	76
La Sostenibilità in Agos: Carbon Foot Print		34	68
La sostenibilità: Welfare e Inclusion e Volontariato di impresa		(2025)	
La Sostenibilità in Agos: focus rete clienti		34	52,5
Affresco del clima	Trainer interno	146	438

Rischi ESG

GRI 2-24, 2-25, 3-3

Nel nostro impegno costante a presidiare gli impatti legati ai fattori di rischio climatici e ambientali, abbiamo adottato un approccio strutturato, coerente con le indicazioni della Banca d'Italia.

In particolare, individuiamo e mappiamo tali fattori di rischio in relazione ai rischi tradizionali (Pillar I e Pillar II) rilevanti per la nostra attività.

Successivamente, identifichiamo i canali attraverso cui tali fattori possono influenzare questi rischi e, laddove emergano elementi rilevanti, definiamo metriche e presidi quantitativi e qualitativi per monitorarne gli impatti, così da effettuare un'analisi di materialità consapevole e puntuale.

Nell'ambito dei rischi climatici e ESG, in linea con il piano di azione approvato dal nostro Consiglio di Amministrazione il 30 marzo 2023, abbiamo aggiornato il nostro esercizio ICAAP, includendo i rischi fisici e di transizione nella mappatura dei rischi aziendali.

Questo update ha avuto l'obiettivo di rafforzare la nostra capacità di gestione integrata del rischio.

Per quei rischi individuati come "rilevanti" (come da tabella), abbiamo condotto un'analisi di materialità quali-quantitativa: **le valutazioni, in continuità con quanto rilevato in precedenza, hanno confermato l'assenza di un impatto significativo dei fattori climatici e ambientali sui rischi esaminati.**

Fattori di rischio climatico e ambientale rilevanti oggetto dell'analisi di materialità

Pillar I	Rischio di Credito	✓
	Rischio di Controparte	
	Rischio di Mercato	
	Rischio Operativo	✓
Pillar II	Rischio di Concentrazione	
	Rischio Paese	
	Rischio di Trasferimento	
	Rischio di Tasso d'Interesse	
	Rischio di Liquidità	✓
	Rischio Residuo	
	Rischio derivante da Cartolarizzazioni	
	Rischio di Leva Finanziaria Eccessiva	
	Rischio Strategico	✓
	Rischio di Reputazione	✓
	Rischio Modello	

Nel 2024, abbiamo inoltre affinato le tecniche di analisi adottando uno score sintetico di rischio fisico, fornito dal provider esterno Red-CRIF, relativo al comune di residenza dei nostri clienti.

Questo strumento è stato utilizzato sia per aggiornare l'analisi di materialità sia per supportare analisi spot sulle possibili correlazioni tra rischio di credito e fattori climatici, in collaborazione con il Data Management Office, la Direzione Crediti e il Risk Management.

Nel secondo semestre del 2024, abbiamo anche perfezionato la nostra metodologia di analisi di materialità del rischio climatico ed ambientale sul rischio di credito, integrando elementi legati alla localizzazione del cliente.

I risultati sono riportati nel resoconto ICAAP.

Protezione del consumatore e privacy

GRI 3-3

Nell'attuale contesto digitale, le nostre attività si fondano su un utilizzo intensivo delle tecnologie informatiche a supporto del business e delle relazioni con un ampio ecosistema di interlocutori.

Questa centralità dell'infrastruttura digitale richiede un presidio rigoroso per prevenire e gestire potenziali rischi legati a cyber attacchi e violazioni dei dati personali, che potrebbero compromettere l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni relative a clienti, dipendenti, partner e fornitori, con conseguenti impatti economici e reputazionali.

Oltre ai rischi, va considerato anche il potenziale effetto positivo: il nostro **approccio rigoroso in materia di cybersecurity e data protection** genera fiducia nei nostri clienti nonché negli altri stakeholder e rafforza la nostra reputazione.

Tale presidio si traduce in una governance strutturata e multilivello, a partire dalla Policy di Sicurezza approvata dal Consiglio di Amministrazione, che definisce le regole comportamentali per l'uso degli strumenti informatici ed è costantemente aggiornata in base alle esigenze normative, in particolare rispetto alla ISO 27001.

Il sistema di gestione della sicurezza si avvale di standard, procedure, manuali operativi e linee guida aggiornati e approvati dalla Direzione Generale. La supervisione è affidata al Comitato Sicurezza, che si riunisce almeno trimestralmente e include il Condirettore Generale Trasformazione e Supporto, il Direttore Generale delegato e il Direttore Rischi e Controlli Permanenti.

Nel definire l'approccio strategico alla sicurezza, analizziamo periodicamente i rischi emergenti, considerando il contesto esterno (scenari di mercato, evoluzioni normative) e quello interno (trasformazioni digitali e strategiche del Gruppo).

Tra le **principali iniziative di cyber risk management** figurano:

- l'estensione del perimetro di gestione degli strumenti di Identity & Access Governance;
- l'introduzione del tool di Data Loss Prevention (Zscaler);
- l'adozione di ZoneCentral per proteggere la riservatezza dei documenti;
- l'adeguamento continuo ai piani di controllo del Gruppo Crédit Agricole, incluso il nuovo LoD1 e LoD2;
- l'adeguamento progressivo al Regolamento europeo DORA;
- il completamento dello stage 1 per la certificazione ISO/IEC 27001 (rilascio previsto nel 2025);
- il rafforzamento del modello di controllo delle terze parti.

Parallelamente, anche in ambito Data Protection è attiva una governance procedurale multilivello, condivisa con il Gruppo.

Definiamo **roadmap periodiche** di iniziative per rafforzare la compliance privacy, supportate da moduli formativi obbligatori rivolti a dipendenti e terze parti. Nel 2024 sono stati attivati:

- un corso GDPR obbligatorio per tutti i dipendenti;
- un modulo ad hoc per responsabili e sub-responsabili interni;
- un training di awareness per gli Amministratori di Sistema (AdS).

Il **monitoraggio continuo** si articola attraverso:

- attività di risk assessment basate sugli standard ISO/IEC 27001:2022;
- esecuzione periodica di Vulnerability Assessment e Penetration Test;
- test annuali del Business Continuity Plan, inclusi scenari specifici legati al rischio climatico (es. crisi energetica);
- apertura di gap di conformità e relativi piani d'azione;
- auditing periodici e valutazione di impatto sui dati personali (Data Protection Impact Assessment);
- verifica dell'efficacia delle misure tramite specifici indicatori e alert.

Tutti i controlli fanno parte di un piano articolato su più livelli di difesa (LoD1 e LoD2), coerente con le direttive della Capogruppo, e coprono aspetti come: governance ISS, asset informativi, accessi, architetture, outsourcing, gestione eventi cyber, backup, piani IT e rispetto della normativa GDPR.

Gli esiti delle verifiche producono specifici "verification point" o alert, valutati con cadenza trimestrale/semestrale/annuale. In caso di criticità, si attivano piani di azione migliorativi. Le azioni correttive sono inoltre alimentate da "lezioni apprese" e seguite da test e attività di follow-up in coerenza con il modello di Incident & Risk Management aziendale.

Inoltre in relazione alle notifiche effettuate al Garante Privacy, nei casi di data breach occorsi, lo stesso ha ritenuto sufficienti ed esaustive le misure di sicurezza messe in atto nell'immediatezza degli incident per contenerne i rischi così come nel medio termine, comunicando all'Azienda, tempo per tempo, l'archiviazione dei procedimenti, conclusone l'esame, senza ravvisare inosservanza degli obblighi del Regolamento (UE) 2016/679.

GRI 418-1

FONDATI RECLAMI RIGUARDANTI VIOLAZIONI DELLA PRIVACY DEI CLIENTI E PERDITA DI LORO DATI	VALORE
Denunce comprovate ricevute da parti esterne e confermate dall'organizzazione	0
Denunce comprovate ricevute da enti regolatori	0
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	120,00

Per maggiori dettagli in tema dix reclami si veda pag. 64-65 >

> La rendicontazione ESG non è il finale di un percorso ma un nuovo punto di partenza, uno specchio che ci obbliga a guardare con onestà all'impatto fin qui creato e a quello che possiamo ancora generare...

Andrea Amiotti
Business & Partner Controlling Leading Manager

> "...e condividere in modo trasparente i dati, i metodi ma anche i limiti delle nostre azioni è una forma di rispetto verso chi ci legge e un impegno verso chi ci seguirà.

Brandon Garcia Mavakala
Business & Partner Controller

DIALOGO n. 6

Annex

Nota metodologica e criteri di reporting

Per il secondo anno consecutivo, questo documento viene redatto e pubblicato su base volontaria con l'obiettivo di rendicontare in modo trasparente e dettagliato i principali impatti generati dalla nostra attività, sia in ambito ambientale che sociale.

Il Report ESG 2024 descrive l'evoluzione dell'organizzazione e delle politiche adottate per integrare la sostenibilità nel nostro operato e - ove possibile - i risultati raggiunti rispetto agli impegni dichiarati nel 2023, i riconoscimenti ottenuti, nonché le aree di miglioramento e gli obiettivi definiti per il periodo successivo.

Nell'attuale contesto di transizione normativa introdotto dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), che prevede l'adozione dei nuovi standard europei di rendicontazione sulla sostenibilità (ESRS – European Sustainability Reporting Standards), per il 2024 abbiamo deciso di non adottare ancora tale framework, in attesa che si consolidi un quadro applicativo più chiaro e stabile per gli enti non obbligati alla rendicontazione ai sensi della CSRD.

Anche al fine di garantire continuità, comparabilità e trasparenza verso i nostri stakeholder, il documento è stato nuovamente redatto in conformità agli standard GRI "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal Global Reporting Initiative (GRI).

Le informazioni di carattere qualitativo e quantitativo riportate all'interno del documento sono state redatte secondo l'opzione "in accordance" come previsto dallo standard con la stesura del "GRI Content Index".

Per semplificare il processo di raccolta e convalida dei dati ci siamo nuovamente avvalsi del software ESGeo, un'agile piattaforma cloud per la rendicontazione di sostenibilità certificata GRI Standard, che permetterà di aggiornare i dati di anno in anno secondo un processo continuo.

La raccolta e il consolidamento dei dati e delle informazioni non finanziarie sono avvenuti mantenendo invariato il presupposto dei temi materiali e dei contenuti del documento come definiti per il Report ESG 2023 (indicatori, informativa, perimetro).

Per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra sono state considerate unicamente le emissioni di CO_2. Le emissioni di CO_2 vengono calcolate moltiplicando i consumi di combustibile, carburante ed energia per i fattori di emissione derivanti dalla letteratura tecnica più autorevole e aggiornata.

I fattori di emissione utilizzati per convertire i consumi in tonnellate di CO_2 sono comunicati da CA PFM assieme al calcolo globale della carbon footprint a tutte le entities e sono forniti dall'Agenzia Francese per la transizione ecologica (ADEME).

La società che si è occupata del calcolo della CO_2 e dell'aggiornamento dei fattori è BL Evolution.

Tali fattori vengono aggiornati periodicamente sulla base dei progressi metodologici: vi è quindi un allineamento globale del gruppo, in modo da rendere i calcoli e i dati comparabili, per programmare e monitorare l'andamento della carbon footprint.

La metodologia di rendicontazione è la medesima adottata per il Report ESG 2023 ad eccezione dei consumi di gas naturale, energia elettrica e acqua della sede di Milano che abbiamo spostato dagli oneri condominiali (Acquisti di beni e servizi) e attribuito alle voci specifiche in termini di KWh LHV e TCO_2eq.

GRI 2-2

Il Report ESG include l'intera società Agos costituita dalle due sedi di Milano e Lucca, le filiali sul territorio e i centri di recupero crediti interni, tutti ubicati in Italia.

Le agenzie che collocano i prodotti di Agos alimentano i dati del Report ESG relativamente alla sola produzione (dati di bilancio societario e Finanziamenti a supporto della transizione energetica).

Nel 2024 è nata Agos Renting, la nostra società commerciale dedicata al noleggio a lungo termine controllata al 100% da Agos Ducato S.p.A. L'inizio dell'attività è fissata a gennaio 2025 pertanto non contribuisce alla presente rendicontazione.

GRI 2-4

Non vi sono differenze tra le sedi incluse nel Report ESG e quelle del Bilancio Finanziario.

GRI 2-14

La pubblicazione del Report ESG è avvenuta a seguito dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

GRI 2-5

La limited assurance volontaria del Report ESG è stata affidata a Forvis Mazars S.p.A., la stessa società che si occupa della revisione legale del Bilancio Finanziario.

GRI 2-3

Il Report considera il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024 ed è allineato a quello del Bilancio Finanziario.

Il Report è stato pubblicato nel mese di settembre 2025.

Per quesiti riguardanti il Report e il suo contenuto, è possibile inviare un'email a:
BB-CORPORATE.ESG@agos.it

Glossario

AdS
Amministratore di Sistema
È nominato dal datore di lavoro ed è preposto alla gestione e manutenzione dei sistemi informativi aziendali.

ASPP
Addetto al servizio prevenzione e protezione
È nominato dal datore di lavoro e coordinato dal responsabile del servizio prevenzione e protezione, deve in generale adoperarsi per la sicurezza, la prevenzione dei rischi e la protezione dei lavoratori e dei clienti.
La sua funzione è quella di supportare e assistere in vario modo l'attività del responsabile SPP, allo scopo di garantire la sicurezza nelle sedi dell'impresa.

B2B
Business to Business
Si riferisce alle attività commerciali tra due aziende (es. tra Agos e il punto vendita convenzionato che colloca i finanziamenti).

B2C
Business to Customer
Si riferisce alle transazioni commerciali che avvengono tra un'azienda e il cliente (es. la sottoscrizione di un prestito personale in una filiale Agos).

BLSD
Basic Life Support & Defibrillation
Un corso BLSD è una formazione che insegna le tecniche di soccorso di base e l'uso del defibrillatore in caso di emergenza. Serve per preparare i partecipanti a intervenire in situazioni di arresto cardiaco e salvare vite umane.

BPO
Business Process Outsourcing
Assegnazione di processi aziendali ad un fornitore esterno altamente qualificato.

C2C
Customer to Customer
Si riferisce alle transazioni che avvengono tra privati (vendita di prodotti o servizi "da consumatore a consumatore").

CAI
Centrale di Allarme Interbancaria
Archivio informatizzato degli assegni bancari e postali e delle carte di pagamento istituito presso Banca d'Italia per assicurare il regolare funzionamento del sistema dei pagamenti.

Click 2 pay
Click to pay
Sistema online che attraverso l'inserimento di pochi dati consente di effettuare un pagamento (in Agos consente il saldo della rata)

CO_2
Biossido di carbonio
L'anidride carbonica è un gas presente naturalmente nell'aria.
Gioca un ruolo centrale nel cambiamento climatico essendo uno dei gas serra più importanti perché contribuisce a mantenere la temperatura della Terra, ma un eccesso può causare il surriscaldamento del pianeta con un impatto negativo sul nostro ecosistema.

CR
Centrale Rischi
È una banca dati che dà una fotografia d'insieme dei debiti di famiglie e imprese verso il sistema bancario e finanziario.

CRI
Customer Recommendation Index
Indagine sulla raccomandabilità effettuata annualmente da IPSOS a livello di Gruppo CA PFM.

CRD
Capital Requirements Directive
Direttiva dell'UE che stabilisce requisiti patrimoniali minimi per le banche e le imprese di investimento.

CRR
Capital Requirements Regulation
Regolamento UE che integra la CRD, stabilendo norme dettagliate e direttamente applicabili sui requisiti patrimoniali.

CSDDD
Corporate Sustainability Due Diligence Directive
La Direttiva sulla Due Diligence per la Sostenibilità Aziendale è una legge dell'Unione Europea che impone alle aziende di identificare, prevenire e mitigare gli impatti negativi sui diritti umani e sull'ambiente. Mira alla promozione di comportamenti aziendali sostenibili e responsabili lungo l'intera catena del valore.

CSR
Corporate Social Responsibility
La Responsabilità Sociale d'Impresa un modello aziendale in cui le aziende integrano le preoccupazioni sociali e ambientali nelle loro operazioni aziendali.

CSRD
Corporate Sustainability Reporting Directive
Direttiva dell'Unione Europea che introduce obblighi alle aziende di rendicontare la propria sostenibilità secondo una dettagliata serie di indicatori quali e quantitativi.

CTC
Consorzio per la Tutela del Credito
Società consortile i cui Soci sono Intermediari Finanziari e Banche operanti in Italia nel mercato dei finanziamenti ai privati.

D&I
Diversity & Inclusion
Promuovere un ambiente lavorativo inclusivo, in cui la diversità sia considerata una ricchezza ed il successo di ognuno si possa fondare solo sul proprio merito, nel rispetto della convivenza tra etica e business.

DAE
Defibrillatore Automatico Esterno
È considerato defibrillatore, sia esso manuale, semiautomatico o impiantabile, un dispositivo di tipo medico che serve a defibrillare un paziente in arresto cardiaco o fibrillazione ventricolare – quindi in pericolo di vita.

DLP
Data Lost Prevention
Tool la cui finalità è finalizzata a minimizzare i rischi relativi alla sicurezza dei dati trattati mediante l'intercettazione di possibili minacce provenienti da utenti interni ed esterni con l'obiettivo di prevenire la perdita di informazioni a causa di un errore umano o potenziale utilizzo non legittimo dei dati.

DSA
Disturbi Specifici dell'Apprendimento
Si tratta di disturbi di origine neurobiologica che comportano difficoltà in alcune funzioni. In particolare, i DSA riguardano la capacità di fare calcoli, di leggere e di scrivere, che sono tipiche funzioni che si apprendono in età evolutiva. I DSA sono: dislessia, discalculia, disortografia e disgrafia, si possono presentare singolarmente ma anche in compresenza (comorbilità).

DVR
Documento di Valutazione dei Rischi
Il documento di valutazione dei rischi (DVR), previsto dal testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, è il documento di formalizzazione della valutazione dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito di una organizzazione. All'interno del documento sono individuate le misure di prevenzione e di protezione, con il relativo programma di attuazione, per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza. L'elaborazione del documento, redatto al termine del processo di valutazione del rischio, è uno degli obblighi non delegabili del datore di lavoro.

ESG
Environmental – Social - Governance
Indica i 3 Pilastri della sostenibilità: Ambiente, Sociale e Governo societario. Sono le tre dimensioni che consentono di verificare, misurare e valorizzare l'impatto in termini di sostenibilità di un'impresa o di un'organizzazione.

EVP
Employee Value Proposition
L'EVP è parte integrante del Total Rewards, che rappresenta tutto ciò che un'azienda offre ai propri collaboratori, non solo in termini di remunerazione ma anche di investimento, rappresentato dalla ampia gamma di benefici offerti a tutti i colleghi in generale o per cluster al fine di migliorarne l'ingaggio e il coinvolgimento.

FTE
Full Time Equivalent
Indica il numero di dipendenti a tempo pieno che sarebbe necessario per svolgere un determinato lavoro o un progetto, considerando anche il lavoro svolto da dipendenti a tempo parziale o con contratti non a tempo pieno; permette di calcolare l'impiego totale della forza lavoro, in termini di ore lavorate, indipendentemente dalla tipologia contrattuale dei dipendenti.

GDPR
General Data Protection Regulation
Normativa Europea che disciplina la protezione dei dati personali.

ICAAP
Internal Capital Adequacy Assessment Process
Processo interno attraverso cui l'istituto bancario/ finanziario valuta la propria adeguatezza patrimoniale rispetto al proprio profilo di rischio e alla strategia aziendale.

IES
Indice d'Engagement Sociétal
L'indice di impegno sociale è un'indagine promossa dal Gruppo Crédit Agricole per misurare la conoscenza e l'impatto della strategia di sostenibilità aziendale sui Consumatori.

KPI
Key Performance Indicator
Indicatore chiave (cruciale e misurabile) che monitora i progressi verso uno specifico obiettivo aziendale in un determinato periodo di tempo. I KPI aiutano le aziende a definire obiettivi (target), monitorarne il raggiungimento e individuare aree di miglioramento.

KYC
Know Your Customer
Processo di acquisizione dati per verificare in modo certo l'identità dei clienti.

LTA
Leadership Team Agos
Meeting periodico delle prime linee e principali ruoli strategici.

MBO
Management by Objectives
Metodo di valutazione delle risorse che si basa sui risultati raggiunti a fronte degli obiettivi comuni che sono stati prefissati dall'azienda.

MSCI
Morgan Stanley Capital International
Fornitore a livello mondiale di indici e altri dati finanziari e servizi di analisi per investitori. Fornisce anche rating e dati sulle performance in base a fattori ambientali, sociali e di governance per aziende e fondi.

NPS
Net Promoter Score
Indicatore che permette di misurare il grado di propensione del cliente a raccomandare Agos.

ONG
Organizzazione Non Governativa
Si tratta di organizzazioni private senza scopo di lucro che operano indipendentemente dai governi e dalle organizzazioni governative internazionali. Sono impegnate nella tutela dell'ambiente e dei diritti umani, in attività di sviluppo e advocacy.

OO.SS.
Organizzazioni Sindacali
Organizzazioni che rappresentano i lavoratori nei confronti dell'azienda o delle istituzioni.

PCTO
Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento
Il PCTO è un elemento fondamentale dell'offerta formativa delle scuole superiori italiane, rivolto agli studenti dell'ultimo triennio. L'obiettivo principale dei PCTO è quello di integrare l'apprendimento teorico con esperienze pratiche in contesti lavorativi reali, al fine di fornire agli studenti una visione più completa e approfondita del mondo del lavoro e delle sue dinamiche.

PDR
Premio di Risultato
Forma di compensazione aggiuntiva che le aziende possono offrire ai dipendenti in base alla performance o al raggiungimento di determinati obiettivi.

RAF
Risk Appetite Framework
In ambito finanziario è lo strumento che specifica la quantità e il tipo di rischio che un'organizzazione è disposta ad assumere per raggiungere i propri obiettivi.

RLS
Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
Persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e sicurezza durante il lavoro.

RLS
Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
Persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e sicurezza durante il lavoro.

RSPP
Responsabile del servizio prevenzione e protezione
È la persona in possesso della capacità e dei requisiti professionali previsti dalla normativa, designata dal datore di lavoro ed incaricata per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi.

SABS
Sustainability Accounting Standards Board
Organizzazione no-profit che sviluppa e mantiene standard specifici di settore per la divulgazione di informazioni sulla sostenibilità delle aziende.

SFRD
Sustainable Finance Disclosure Regulation
È il "Regolamento sulla divulgazione delle informazioni sulla finanza sostenibile" che definisce le modalità di divulgazione delle informazioni sulla sostenibilità da parte degli operatori dei mercati finanziari. Il documento aiuta gli investitori a comprendere e confrontare le caratteristiche di sostenibilità dei prodotti e degli istituti finanziari.

SIC
Sistema di Informazioni Creditizie
Archivi informatici privati di informazioni positive e negative relative alle posizioni creditizie di privati e aziende nei confronti di banche e intermediari finanziari. La loro consultazione restituisce il profilo di affidabilità creditizia dei clienti. Talvolta definite anche "centrali rischi private".

SPP
Servizio prevenzione e protezione
Il Servizio di Prevenzione e Protezione è un apposito gruppo di persone, nominate dal Datore di Lavoro, con il compito di collaborare con il Datore di Lavoro per l'attività di prevenzione protezione dai rischi professionali.

STEM
Science, Technology, Engineering and Mathematics
Un termine inglese utilizzato per indicare le discipline scientifico-tecnologiche (scienza, tecnologia, ingegneria e matematica) e i relativi corsi di studio.

TASSONOMIA
Tassonomia
Sistema di classificazione europeo che definisce quali attività economiche possono essere considerate ecosostenibili.

GRI Content Index

Dichiarazione d'uso:	Agos Ducato S.p.A. rendiconta "in accordance with GRI Standards" per il periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024
Utilizzo GRI 1:	GRI 1: Foundation 2021
Standard di settore GRI pertinenti:	N/A: i GRI Sector Standards per i settori di attività di Agos Ducato S.p.A. non sono ancora stati pubblicati

Indicatori	Descrizione GRI	Pag.	Note/Omissioni
GRI 2: Informativa generale 2021			
2-1	Dettagli dell'organizzazione	14; 12	
2-2	Entità incluse nel bilancio di sostenibilità dell'organizzazione	145	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti	145	
2-4	Revisione delle informazioni	145	
2-5	Assurance esterna	145; 154	
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	10-12; 16; 20; 38	
2-7	Dipendenti suddivisi per genere	85	
2-8	Lavoratori non dipendenti	85	
2-9	Struttura e composizione della governance	114-116	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	115	
2-11	Presidente del più alto organo di governo	116	
2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	22-23; 136	
2-13	Delega della responsabilità per la gestione degli impatti	114	
2-14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	32; 145	
2-15	Conflitti d'interesse	126	
2-16	Comunicazione delle criticità	64; 126	
2-17	Conoscenza collettiva del più alto organo di governo	116; 136-137	
2-18	Valutazione delle prestazioni del più alto organo di governo	136	
2-19	Politiche di remunerazione del più alto organo di governo e senior executive (dirigenti)	127	
2-20	Processo di determinazione della remunerazione	127-128	
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuo	127-128	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	4-5-6-7	
2-23	Impegno in termini di policy	128-129	
2-24	Politica di impegni integrati	130; 138	
2-25	Processi per mitigare gli impatti negativi	64-65; 70-71; 138	
2-26	Meccanismi per richiedere consulenze e per sollevare perplessità sulla condotta aziendale responsabile	133	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	130; 132	
2-28	Adesioni ad associazioni	28	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	25-31; 62-63; 70; 71; 72-74; 99	
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	87	

SEGUE

Indicatori	Descrizione GRI	Pag.	Note/Omissioni
TEMI MATERIALI			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-1	Processo per determinare i temi materiali	32-37	
3-2	Lista dei temi materiali	32-37	
ETICA E GOVERNANCE AZIENDALE			
3-3	Gestione dei temi materiali	123-138	
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016			
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche monopolistiche	130	
GRI 307: Conformità ambientale 2016			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	130	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016			
417-3	Casi di non conformità riguardanti la comunicazione di marketing	130	
TRATTAMENTO EQUO E RESPONSABILE DEI CLIENTI			
3-3	Gestione dei temi materiali	60; 64-65; 70-71	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	72; 79-80; 83	
203-2	Impatti economici indiretti significativi		Non rendicontato
SOSTENIBILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA			
3-3	Gestione dei temi materiali	52	
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016			
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	53	
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	53	
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	53	
GESTIONE RESPONSABILE DI ENERGIA E EMISSIONI			
3-3	Gestione dei temi materiali	44	
GRI 301: Materiali 2016			
301-1	Materiali usati in peso o in volume	47	
GRI 302: Energia 2016			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	46	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018			
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	50	
303-5	Consumo di acqua	50	
GRI 305: Emissioni 2016			
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	46	
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	46	
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	46	
305-4	Intensità di emissioni di GHG	47	

SEGUE

Indicatori	Descrizione GRI	Pag.	Note/Omissioni
GRI 306: Rifiuti 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	50-51	
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	51	
306-3	Rifiuti prodotti	51	
FINANZIAMENTI A SUPPORTO DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA			
3-3	Gestione dei temi materiali	55	
TUTELA, BENESSERE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE			
3-3	Gestione dei temi materiali	85-111; 136-138	
GRI 401: Occupazione 2016			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	88	
401-2	Benefit per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	92-94	
401-3	Congedo parentale	94	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	103	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	100-103	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	103	
403-4	Partecipazione, consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	105	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	106	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	106	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti sulla salute e la sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	107	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	108	
403-9	Infortuni sul lavoro	108	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	90	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	89; 136-137	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	91	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	109	
405-2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	109	
GRI 406: Non discriminazione 2016			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	87	
SOSTEGNO DELLE COMUNITÀ LOCALI E CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO			
3-3	Gestione dei temi materiali	72-84	
GRI 205: Anticorruzione 2016			
205-1	Operazioni valutate per i rischi connessi alla corruzione	133	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	130	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	130	

SEGUE

Indicatori	Descrizione GRI	Pag.	Note/Omissioni
GRI 413: Comunità locali 2016			
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo		Non disponibile in quanto non è stato possibile rendicontare l'informazione perché ad oggi non abbiamo attivo un processo di valutazione degli impatti negativi effettivi e potenziali sulle comunità locali
413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	72-84	
PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI			
3-3	Gestione dei temi materiali	139-140	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdite di dati dei clienti	64; 141	
INFORMATIVE RENDICONTATE E NON INSERITE NEI TEMI MATERIALI			
GRI 201: Performance Economiche 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	38-39-40-41	

Relazione della Società di Revisione indipendente

forvis mazars

Agos Ducato S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sul Report ESG 2024

Esercizio chiuso al 31 dicembre 2024

FBTZ/VRR/fisc – R202501101

forvis mazars

Relazione della società di revisione indipendente sul Report ESG 2024

Al Consiglio di amministrazione della Agos Ducato S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Report ESG 2024 di Agos Ducato S.p.A. (di seguito anche "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

Responsabilità degli amministratori per il Report ESG 2024

Gli amministratori della Società sono responsabili per la redazione del Report ESG 2024 in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "*Nota metodologica e criteri di reporting*" del Report ESG 2024.

Gli amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Report ESG 2024 che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Agos Ducato S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Management 1 (ISQM Italia 1) in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Report ESG 2024 rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "ISAE 3000 *Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Report ESG 2024 non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 *Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a

Relazione della Società di Revisione Indipendente

conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulle informazioni sottoposte a *limited assurance* si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Report ESG 2024, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Report ESG 2024, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Report ESG 2024 e i dati e le informazioni incluse nel bilancio finanziario della Società;
3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Report ESG 2024.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Agos Ducato S.p.A. e con il personale della Società e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati di natura qualitativa e quantitativa alla funzione responsabile della predisposizione del Report ESG 2024.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Report ESG 2024 abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Report ESG 2024 della Società Agos Ducato S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "*Nota metodologica e criteri di reporting*" del Report ESG 2024.

Milano, 28 luglio 2025

Forvis Mazars S.p.A.

Francesca Bitozzi
Socia – Revisore Legale

“Crediamo che la sostenibilità sia un percorso che si costruisce attraverso il confronto e l’ascolto e siamo quindi a disposizione per PROSEGUIRE INSIEME QUESTO DIALOGO.”

Per approfondire i contenuti del Report ESG o condividere riflessioni, domande e suggerimenti sul nostro impegno verso un futuro più responsabile, potete scriverci a:

BB-CORPORATE.ESG@agos.it