Report ESG

2025

Real Impact



Ages

real life, real people

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.

Real Impact

Questo terzo Report ESG nasce dal desiderio di condividere non solo risultati e obiettivi, ma anche le storie di chi agisce ogni giorno con responsabilità e visione prospettica.

Testimonianze che proseguono il nostro dialogo con il futuro raccontando la dimensione umana dei risultati illustrati nel Report e che ci aiutano 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.

Ags

real life, real people

Indice

Messaggio agli Stakeholder 4

Conoscere Agos 5
- Le pietre miliari della nostra Storia 6
- L'ecosistema dei nostri azionisti 7
- Profilo 8
- Highlights 9
- Mission e valori 10

Business e Sostenibilità 11
- Il nostro business model 12
- Il Piano di Sostenibilità 13
- La funzione di innovazione 15
- Riconoscimenti e premi 16

Stakeholder e temi materiali 17
- Analisi degli stakeholder 17
- Il coinvolgimento degli stakeholder 18
- Analisi dei temi materiali 22

Valore economico generato e distribuito 27

Pillar E - La Responsabilità Ambientale 29
- L'impegno per la tutela dell'ambiente 30
- Efficienza energetica ed emissioni 31
- La mobilità sostenibile 32
- La riduzione degli sprechi 33
- La sostenibilità della catena di fornitura 35
- Tecnologia responsabile 36
- Accompagnamento dei clienti nel percorso di transizione energetica 37

Pillar S - La Responsabilità Sociale 38
- L'approccio alle persone e alla società 39
- Il trattamento equo e responsabile dei clienti 39
- Credito inclusivo e responsabile - Social financing 42
- il sostegno alle comunità locali 46
- Tutela e Wellbeing 54
- Diversity & Inclusion 65
- Salute e sicurezza 68

Pillar G - La Governance 72
- La governance in Agos 73
- La governance ESG 75
- Etica e governance 77
- Presìdi di integrità e controllo nella governance aziendale 80
- Iniziative ESG per team e ruoli interni 84
- Formazione ESG 84
- La rendicontazione ESG 85
- Rischi ESG 85
- Protezione del consumatore e privacy 86

Annex 87
- Nota metodologica e criteri di reporting 88
- Glossario 90
- GRI Content Index 92
- Relazione della Società di revisione indipendente 96

Messaggio agli Stakeholder



Care lettrici e cari lettori,
è con grande orgoglio che vi presento il nostro terzo Report ESG, redatto su base volontaria e guidato, come negli anni precedenti, dalla volontà di comunicare con trasparenza l'impegno concreto di Agos nel generare valore condiviso e un impatto reale.

Questo documento rappresenta un momento importante di sintesi e riflessione su quanto realizzato nel 2025 e raccoglie le principali evidenze del triennio appena concluso in ambito ESG.

Segna inoltre il passaggio dal piano a medio termine 2023-2025, NEXT25, al nuovo piano 2026-2028, Agos4Real.

Guardando a questi tre anni, sento la responsabilità di restituire il senso di un percorso che ha rafforzato il nostro modo di fare business e di misurare il contributo che generiamo.

La sostenibilità è diventata una leva sempre più integrata nella strategia aziendale, capace di orientare le scelte e di creare valore duraturo per tutti i portatori di interesse.

Nonostante un contesto geopolitico complesso e sfidante, Agos ha consolidato la propria posizione sul mercato, chiudendo il triennio con risultati positivi. L'incremento della produzione fruttifera, pari nel 2025 al +6,43% rispetto al 2023, testimonia la capacità dell'organizzazione di perseguire crescita, solidità e responsabilità anche nei momenti più complessi.

Sul fronte ambientale, abbiamo superato gli obiettivi fissati, chiudendo il triennio con una riduzione complessiva del 49,7% delle emissioni rispetto al 2019. A questo risultato hanno contribuito interventi mirati sui diversi perimetri emissivi, tra cui la riduzione delle trasferte di lavoro e la progressiva sostituzione della flotta aziendale con mezzi elettrici e ibridi, arrivata al 94% nel 2025.

Abbiamo inoltre rafforzato il nostro impegno verso persone, clienti e comunità.

La certificazione "Great Place to Work", la conferma della certificazione di parità di genere, il miglioramento degli indicatori di soddisfazione dei clienti e le iniziative a favore delle comunità locali confermano la volontà di generare un impatto positivo, misurabile e coerente con i nostri valori.

Anche la governance ha assunto un ruolo centrale in questo percorso, attraverso l'integrazione dei rischi climatici e ambientali nei presidi aziendali e il continuo investimento nella formazione ESG.

È un passaggio essenziale per rendere la sostenibilità non solo un impegno dichiarato, ma una componente stabile delle decisioni e della gestione responsabile dell'impresa.

Se dovessi sintetizzare questi tre anni, parlerei di una traiettoria che dall'intenzione conduce all'impatto.

Abbiamo reso la sostenibilità più concreta, più misurabile e più riconoscibile nel nostro modo di creare valore.

A tutti voi che avete accompagnato questo percorso va il nostro grazie.

Con stima e gratitudine,

François Edouard Drion
CEO Agos

Conoscere Agos

Real Impact

“Se dovessi presentare Agos a chi incontra la nostra realtà per la prima volta, racconterei la storia di un compagno di viaggio. Da oltre trent’anni siamo al fianco delle persone e delle famiglie per trasformare un’idea, un bisogno o un desiderio in un passo concreto.

Oggi conoscere Agos significa soprattutto comprendere come scegliamo di fare credito. La sostenibilità per noi è il motore del nostro modello di business e la nostra presenza sul territorio e i nostri canali digitali si integrano per offrire un’esperienza trasparente, semplice e improntata all’ascolto di ogni esigenza individuale. Agos è fatta prima di tutto dalle sue persone, per questo promuoviamo un ambiente di lavoro inclusivo, attento al benessere, alla crescita continua e alla valorizzazione della diversità, estendendo la nostra responsabilità sociale verso le comunità locali in cui operiamo.

Con la conclusione del piano a medio termine, NEXT25, abbiamo completato una fase importante del nostro viaggio: quella in cui gli impegni ESG sono stati integrati in modo più strutturato nei nostri processi, nelle priorità manageriali e nel modo in cui orientiamo le decisioni quotidiane. Il valore di questo percorso non sta solo nei risultati raggiunti, ma nella capacità di aver costruito un metodo più solido, condiviso e coerente con l’evoluzione del nostro business. In questa prospettiva, il contributo dei colleghi è stato determinante. Ogni giorno le persone di Agos traducono obiettivi e indirizzi strategici in comportamenti, scelte operative e relazioni di qualità. È qui che la sostenibilità diventa concreta: nella capacità di lavorare insieme, assumersi responsabilità, migliorare i processi e portare attenzione alle conseguenze delle nostre decisioni.

La sfida dei prossimi anni sarà mantenere questa disciplina: trasformare la consapevolezza maturata in abitudini organizzative, rafforzare il senso di responsabilità diffusa e continuare a far evolvere Agos con concretezza, energia e fiducia.

Conoscere Agos, in definitiva, vuol dire scoprire un’azienda guidata dal desiderio di generare un impatto positivo duraturo: per i nostri clienti, per i nostri partner, per i nostri collaboratori e per l’ambiente che condivideremo domani.”

Flavio Salvischiani - Condirettore Generale

Le pietre miliari della nostra storia

GRI 2-6

Le origini

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.

L'evoluzione

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.

Il presente

2019
AGOS acquisisce Profamily e rinnova l'accordo di distribuzione in esclusiva con Banco BPM per 15 anni.

2020
Apertura della nuova sede di Milano "Green Life 280" e lancio 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.

2025
Apertura della nuova sede di Capannori "Green Life Lucca".

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 S.A. (CA SA), attraverso Crédit Agricole Consumer Finance (CA CF), e per il 39% da Banco BPM.

Nel corso del 2024 **Crédit Agricole Consumer Finance (CA CF)** ha adottato ufficialmente la 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.

Agos

61%

CA PERSONAL FINANCE & MOBILITY

Opera in **22** paesi

>11.000 collaboratori

~17mln di clienti

€2,8mld di utile netto a fine 2025

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

39%

BANCO BPM

~1.400 filiali su tutto il territorio italiano

~19.000 collaboratori

~3,6mln di clienti

€2,08mld di utile netto a fine 2025

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

Profilo

GRI 2-1

La nostra sede legale è a Milano, in viale Fulvio Testi 280, dove si trovano anche le Direzioni e gli uffici.

Il building - denominato “Green Life 280” - è certificato LEED Gold e capace di coniugare la sostenibilità ambientale al comfort flessibile degli spazi da vivere.

Una seconda sede amministrativa è situata a Capannori (LU), in Via di Vorno, 5/7, denominata “Green Life Lucca”.

Garantiamo una copertura nazionale capillare attraverso una rete distributiva multicanale che al termine del 2025 conta **116 filiali e 120 agenzie** (di cui 14 specializzate nella cessione del quinto), affiancate da una solida rete di partner commerciali.

Integrano la rete **8 centri interni dedicati al recupero crediti,** distribuiti tra Torino, Cagliari, Sassari, Napoli, Rende, Bari, Palermo e Catania. La centralità del cliente è testimoniata dal costante miglioramento della *customer experience*, supportata anche dalla collaborazione con **4 contact center e 23 centri di recupero esterni.**

Controlliamo al 100% Agos Renting Srl, la società di noleggio a lungo termine costituita a fine 2024 per offrire una mobilità innovativa, flessibile e sostenibile in risposta alle esigenze dei nostri partner e dei clienti.

Nel 2025 il nostro Consiglio di Amministrazione ha deliberato la costituzione di una **Fondazione ETS**, operativa dal 2026 con iscrizione al RUNTS numero di repertorio 163656.

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 2025 vs 2023

PERSONE

DIPENDENTI	1.997	+2
DONNE	57,5%	+0,5%
DONNE AL VERTICE	35%	+1%

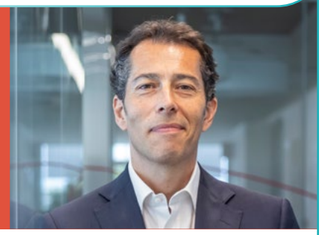
BUSINESS

CLIENTI ATTIVI	2,67 milioni	+3,6%
PARTNERS	10.525	+321
NPS	+6,7	
PRODUZIONE FRUTTIFERA	€ 8.049mln	+480
FINANZIAMENTI A SUPPORTO DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA	€ 580,4mln	(2025)

AMBIENTE

CARBON FOOTPRINT (tCO_2eq)	-49,70%	vs 2019
PUNTEGGIO ECOVADIS	78/100	+22
ISO 20400	2,8/3	+0,4
FLOTTA IBRIDA/ELETTRICA	94%	+33,5%

Real Impact



I RISULTATI DI NEXT25
Tomaso Aguzzi
Vice Direttore Generale
Direttore Commerciale e Clienti

Nel 2025 si è concluso il triennio del piano strategico "NEXT25", un percorso che ha consolidato la sostenibilità come leva di sviluppo e fattore abilitante per l'evoluzione di Agos. I risultati rendicontati in questo Report confermano il contributo della nostra strategia ESG nel rendere il business più solido, competitivo e orientato al futuro.

Per noi, la sostenibilità è un acceleratore di innovazione e un motore di crescita responsabile. In questi anni abbiamo ampliato la base clienti e rafforzato la rete di partner attraverso cui distribuiamo i nostri prodotti, mantenendo alta l'attenzione sulla qualità della relazione e sulla capacità di rispondere in modo concreto alle esigenze delle persone che scelgono Agos. Questo approccio ha contribuito ad accrescere la propensione a raccomandare il nostro brand.
Attraverso i nostri finanziamenti, inoltre, abbiamo accompagnato un numero crescente di clienti nel percorso di transizione energetica.

Alcune delle nostre soluzioni rappresentano solo l'inizio di un cammino in cui la flessibilità finanziaria si integra con le aspettative di consumatori sempre più consapevoli dell'impatto delle proprie scelte.

I risultati ottenuti nella riduzione della carbon footprint, ampiamente superiori ai target fissati rispetto alla baseline 2019, testimoniano la nostra capacità di trasformare gli impegni assunti in iniziative efficaci e progressi misurabili.

La costante attenzione ai temi di Diversity & Inclusion ci ha inoltre consentito di ottenere e confermare la certificazione per la parità di genere, a dimostrazione di un impegno strutturato a favore dell'inclusione e della valorizzazione delle persone.

Con il nuovo piano a medio termine, Agos4Real, proseguiamo nel delineare il futuro che vogliamo costruire: per l'azienda, per le nostre persone e per i territori in cui operiamo.

"La sostenibilità non è un elemento da aggiungere al business: è il principio con cui progettarlo, orientarlo e farlo evolvere nel tempo".

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, partner e comunità locali;**
- **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.

Business e Sostenibilità

Real Impact

"In Agos, business e sostenibilità non viaggiano su binari paralleli, ma sono nativamente integrati nei piani strategici a medio termine.

Uniamo obiettivi finanziari ed impatti ESG in un unico disegno, pianificando in modo trasparente e misurabile gli effetti positivi che vogliamo generare di anno in anno.

Questa visione guida le nostre scelte e il nostro modo di operare, definendo con chiarezza il contributo concreto che intendiamo offrire al mercato e il valore che intendiamo creare sul lungo periodo.

Descrive i benefici reali che desideriamo restituire ai nostri clienti, alle nostre persone, alle comunità e al territorio in cui operiamo, nella convinzione che una crescita sostenibile si costruisca attraverso risultati misurabili, responsabilità condivisa e una prospettiva di lungo periodo."

Laura Galimberti - Direttrice Legal Affairs and Corporate Sustainability

Il nostro business model

GRI 2-6

Il nostro settore di riferimento è quello del credito al consumo, mercato nel quale ricopriamo una posizione di leadership grazie ai clienti che ci preferiscono per affidabilità, qualità del servizio e innovazione.

Da quattro decenni esatti, supportiamo le persone nella realizzazione dei loro progetti: riconosciamo che il credito trascende la mera funzione di prodotto finanziario, rappresentando **uno strumento efficace per generare opportunità e promuovere fiducia.**

La nostra vicinanza si riflette nell'attenzione dedicata prima di tutto alle persone in Agos: **promuoviamo la valorizzazione e il benessere delle colleghe e dei colleghi**, poiché sono loro che attuano con successo la missione della nostra azienda, attraverso professionalità, passione, senso del dovere e tanto impegno.

All'interno del mercato Financial Services (classificato dal GRI come Banking e Insurance), la nostra sfida quotidiana consiste nel **coniugare le esigenze della clientela con un'accurata mitigazione dei rischi e la piena aderenza alle complesse normative vigenti.**

In un contesto in costante evoluzione, i nostri clienti cercano affidabilità e un servizio impeccabile: sono questi i punti cardine che orientano ogni nostra scelta. **In Agos, il successo del business e la sostenibilità economica vanno di pari passo** con un'attenzione costante alla relazione, garantendo competenza e supporto in ogni momento.

Promuoviamo un modello di sviluppo fondato su alcuni principi che guidano concretamente il nostro modo di operare:

- il **coinvolgimento autentico** nel nostro lavoro, che orienta ogni attività verso risultati di qualità;
- la **propensione al cambiamento**, che ci spinge a esplorare nuove soluzioni e ad anticipare i bisogni emergenti;
- la **capacità di tradurre visione e progettualità** in azioni efficaci e misurabili;
- l'**attenzione alle relazioni**, che ci porta a comprendere in profondità le esigenze di clienti e partner;
- la **collaborazione**, intesa come leva per valorizzare competenze, favorire il confronto e costruire risultati condivisi.

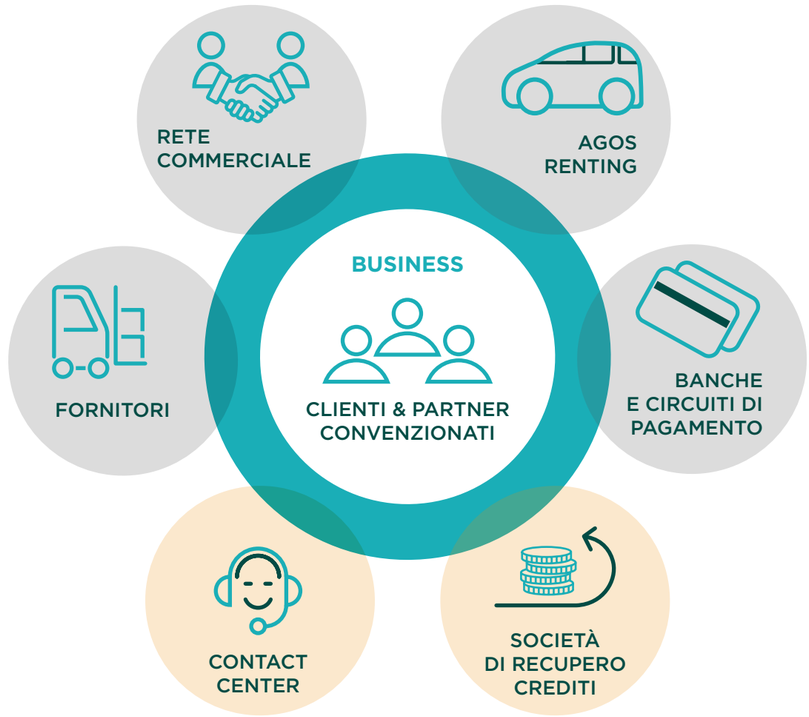
Il **rispetto per chi ci sceglie** è alla base del nostro operato: sappiamo che la credibilità si conquista quotidianamente, trasformando i nostri valori in azioni concrete e responsabili.

Oltre ai tradizionali servizi di credito al consumo e intermediazione assicurativa – che comprendono prestiti, carte di credito, leasing e cessione del quinto – **nel 2025 abbiamo ampliato il nostro raggio d'azione affermandoci nella proposta di soluzioni di noleggio auto in risposta alle moderne esigenze di mobilità attraverso la società Agos Renting.**

Presidiamo il mercato con un'organizzazione commerciale suddivisa in canali specialistici, configurati e formati per gestire al meglio le diverse controparti:

- i **clienti diretti** sono accolti dai consulenti della nostra rete territoriale di filiali e agenzie che integra prossimità fisica e strumenti remoti, garantendo supporto con la massima flessibilità di contatto;
- la **rete B2B** offre ai partner commerciali una determinata competenza in settori chiave come l'*automotive*, l'*household equipment*, la casa, i prodotti a supporto della transizione energetica, i servizi e nuovi mercati. Il nostro obiettivo prioritario è valorizzare l'attività dei convenzionati, fornendo loro supporto strategico e assistenza in ogni fase della collaborazione;
- gestiamo le relazioni con **le banche dei gruppi azionisti e** con **gli altri partner bancari** attraverso un team specializzato, che assicura presidio specifico e soluzioni finanziarie dedicate.

Sia i concessionari che i clienti hanno confermato l'apprezzamento al **servizio digitale in modalità self-service relativo all'e-commerce *automotive***, grazie al quale entrambi i nostri stakeholder hanno modo di gestire le richieste di finanziamento con semplicità, velocità e libertà di personalizzazione.



La strategia di Sostenibilità

GRI 2-12

La nostra strategia di sostenibilità **delinea obiettivi ESG (Environmental, Social, Governance) chiari e misurabili**.

Nei piani a medio termine approvati nel Comitato di Direzione e nel Consiglio di Amministrazione, **tali traguardi si fondono sinergicamente con le metriche finanziarie**, definendo la nostra identità e l'impatto che vogliamo generare attraverso il nostro *core business*.

Il 2025 ha segnato la conclusione del piano strategico 2023-2025 ("NEXT25") e, contemporaneamente, la definizione e approvazione del nuovo ciclo a medio termine, denominato **Agos4Real**.

Due piani strategici che rappresentano continuità nella visione orientata alla generazione di un valore reale e misurabile.

In questo triennio appena concluso, **la strategia ESG è stata implementata anche con quanto previsto nel piano d'azione triennale** - validato dal Consiglio di Amministrazione e presentato a Banca d'Italia nell'aprile 2023 - **finalizzato ad integrare i rischi climatici e ambientali in cinque dimensioni chiave**: STRATEGIA AZIENDALE, SISTEMI DI GOVERNO E CONTROLLO, GESTIONE DEI RISCHI, INFORMATIVA AL MERCATO, MODELLO ORGANIZZATIVO E GOVERNANCE DIFFUSA.

La nostra strategia di sostenibilità, disegnata attorno ai pilastri ESG, è attuata attraverso **una governance ibrida** che prevede il coordinamento da parte della funzione Corporate Sustainability.

Negli ultimi tre anni, questo modello **ha favorito la transizione da una responsabilità di pochi ad un impegno collettivo**, che ingaggia trasversalmente l'intera organizzazione nel raggiungimento dei target prefissati.

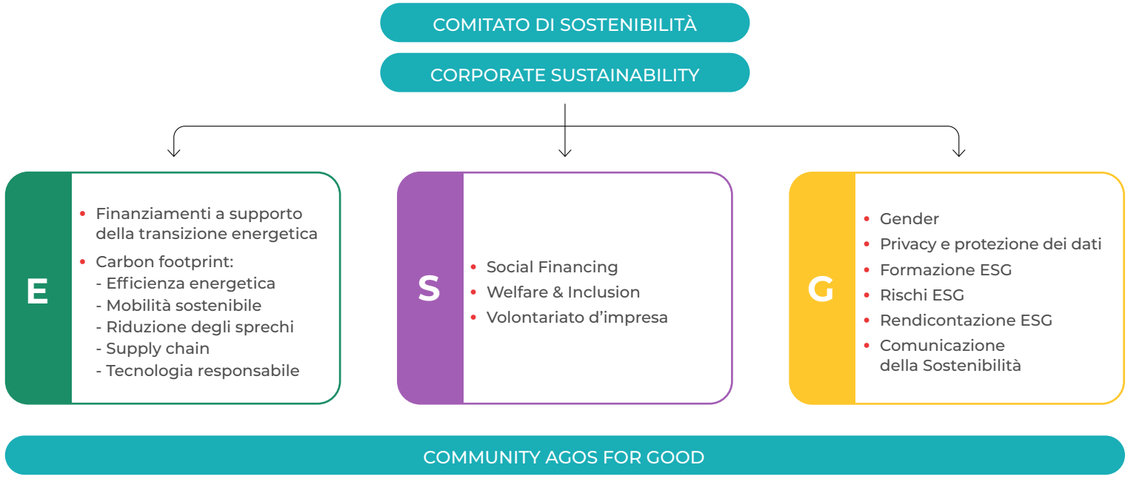
L'assegnazione del ruolo di **Sponsor** dei singoli pilastri a membri del Comitato di Direzione garantisce il presidio costante delle istanze ESG, convertendole in fattori decisionali chiave per lo sviluppo del business.

La diffusione di **una solida cultura della sostenibilità** è inoltre abilitata da due leve fondamentali:

- la **Community Agos For Good**: un network trasversale che unisce colleghi di ogni funzione aziendale.
- i **programmi di formazione continua**, con percorsi strutturati a diversi livelli di complessità.

Infine, il **monitoraggio sistematico dei KPI condivisi** - unito al reporting periodico nel Comitato di Sostenibilità e nel Consiglio di Amministrazione - assicura la tempestiva calibrazione delle nostre iniziative in risposta all'evoluzione degli scenari interni ed esterni.

Un'organizzazione ibrida



Real Impact

I BENEFICI DELL'ORGANIZZAZIONE IBRIDA

Susanna Venisti
Corporate Sustainability Expert



La scelta di guidare la sostenibilità attraverso una governance ibrida si è rivelata una leva strategica fondamentale per trasformare in questi tre anni la percezione della sostenibilità in Azienda.

Questo modello ci ha permesso di superare le logiche tradizionali, coinvolgendo attivamente le nostre persone e rendendole direttamente responsabili dell'impatto che generiamo ogni giorno.

In questo percorso, la decisione di redigere su base interamente volontaria il nostro Report ESG è stata cruciale. Non si è trattato di un semplice esercizio di rendicontazione, ma di un'opportunità per mettere a sistema e valorizzare tutto ciò che facciamo quotidianamente in ambito ambientale, sociale e di governance.

"Vedere la concretezza del proprio operato tradotta in risultati tangibili ha acceso nelle persone un profondo senso di orgoglio e di appartenenza, consolidando un ingaggio che oggi è il vero motore del nostro cambiamento".

Il nostro business model

L'attività deliberativa del Consiglio di Amministrazione si avvale del **monitoraggio costante degli indicatori di sostenibilità** e integrati nel **Risk Appetite Framework** (RAF dallo stesso approvati). Quest'ultimo integra l'analisi di specifici rischi ESG, quali quelli climatici (legati, ad esempio, alle emissioni derivanti dalla flotta aziendale) e sociali (focalizzati ad es. sulla soddisfazione del cliente misurato tramite l'indicatore Net Promoter Score (NPS).

Gli obiettivi del piano di sostenibilità sono stati inclusi nei tre pilastri del Piano a Medio Termine "NEXT25", Crescita, Qualità e Transizione Energetica.

Il grafico a fianco espone i progressi registrati nel triennio del piano che si è concluso il 31.12.2025.

L'andamento e la corretta implementazione del Piano è stata oggetto di una specifica verifica di audit.

Nell'ambito del **piano audit 2025** della nostra azienda è stata condotta un'analisi specifica sulla sostenibilità che ha riguardato l'ambito del sistema di governo, gestione e controllo dei rischi associati ai fattori ESG (Environmental, Social and Corporate Governance) e ha perseguito gli obiettivi di:

- **appurare lo stato di avanzamento di quanto comunicato alla Banca d'Italia** nei piani di azione predisposti in risposta alle aspettative di vigilanza sui rischi climatici e ambientali;
- **valutare la governance aziendale** al fine di indirizzare e gestire i rischi climatici e ambientali nella cultura e nella strategia della Società.

DIRETTRICE STRATEGICA	INDICATORE		2025	2024	2023	NOTA
CRESCITA	Clienti attivi		2,67 milioni	2,64 milioni	2.57 milioni	I Clienti Attivi sono tutti i clienti con un finanziamento in essere con impiego ≥15.49 euro o con una polizza Stand Alone in essere.
	Produzione fruttifera		€ 8.049 mln	€ 7.780 mln	€ 7.569 mln	
	Convenzioni attive	• Totali: • Automotive: • Altri settori:	10.525 3.945 6.580	10.928 3.845 7.083	10.204 3.410 6.794	Nel 2025 è stata fatta azione di efficientamento sul portafoglio.
QUALITÀ	NPS		+3,4	+3,3	+3,3	Dati vs anno precedente.
TRANSIZIONE ENERGETICA	Finanziamenti a supporto della transizione energetica		€ 580,4 mln	€ 629,0 mln		Dati 2023 non confrontabili per diverso perimetro. Il dato 2024 è stato ricalcolato sul medesimo perimetro del 2025.
	Parchi Agos	N. parchi:	7	7	6	
		N. appuntamenti per attività:	114	110	6	Nel 2023: un'attività all'anno. Dal 2024: attività settimanali.
		N. associazioni coinvolte:	26	27	66	Nel 2023: un'attività all'anno. Dal 2024: attività settimanali.
		N. partecipanti:	2.278	1.901		2023: perimetro non confrontabile.
	Agos Carbon Footprint (OBIETTIVO: –25% vs 2019)		-49,7%	-48,6%		2023: perimetro non confrontabile.

L'innovazione in Agos

L'INNOVAZIONE COME MOTORE DI UN BUSINESS RESPONSABILE E RESILIENTE

In Agos, **l'innovazione è parte integrante del modello di business**, capace di coniugare competitività e responsabilità. Nel corso del 2025, abbiamo consolidato un'architettura dell'innovazione fondata su una duplice direttrice: la strategia di business seguita dall'**Innovation LAB**, che si basa sullo sviluppo dell'ecosistema esterno, e la tecnologia con l'**Innovation Factory**, che si dedica allo *scouting* e alla gestione e implementazione degli strumenti di collaborazione all'interno di Agos.

Entrambe collaborano nell'avvio di sperimentazioni volte a validare bisogni, soluzioni e compatibilità con lo *stack* tecnologico aziendale.

Questo approccio ci ha permesso di gestire con agilità un anno di trasformazione, caratterizzato da **una prima fase di sperimentazione interna e una seconda di ottimizzazione operativa**, garantendo continuità d'impatto anche a fronte di un team più snello.

L'EVOLUZIONE DEL CUSTOMER LIFE CYCLE: TRASPARENZA E PROSSIMITÀ

L'adozione di tecnologie d'avanguardia è stata guidata dall'obiettivo di rendere il credito più accessibile e sicuro lungo ogni fase della relazione con il cliente:

- **Accessibilità e Comunicazione**: abbiamo trasformato l'interazione digitale attraverso l'industrializzazione di canali diretti come WhatsApp, facilitando il ricontatto e la gestione documentale. L'integrazione della Generative AI nel marketing ha inoltre permesso di elevare la qualità e la conformità delle comunicazioni verso i nostri partner e clienti.
- **Sicurezza e Accuratezza**: la tutela dell'utente passa per l'integrità dei dati. Attraverso l'implementazione di sistemi di *Intelligent Document Processing, Optical Character Recognition* e il controllo della *digital footprint*, abbiamo velocizzato le fasi di delibera delle pratiche garantendo una valutazione del merito creditizio basata su dati certi e protetti.
- **Conformità**: l'utilizzo dell'IA per l'analisi della *script adherence* sulle registrazioni di vendita assicura che ogni interazione commerciale rispetti rigorosamente i protocolli di trasparenza e le normative vigenti, a tutela del consumatore.

IL SUPPORTO INTERNO A COLLEGHE E COLLEGHI

Oltre a identificare soluzioni che potessero portare valore ai nostri clienti e i partner commerciali, le attività di innovazione si sono focalizzate anche al supporto interno:

1. **App aziendale "Arcadia"**: abbiamo gestito e sviluppato le nuove funzionalità dell'app aziendale che supporta le colleghe e i colleghi nella gestione delle attività all'interno degli uffici, oltre ad estenderne l'utilizzo a tutte le filiali, dopo un primo avvio presso le sedi di Milano e Lucca. Tale app promuove la sostenibilità attraverso biglietti da visita digitali e il monitoraggio dell'impronta carbonica degli spostamenti casa-lavoro, incentivando scelte di mobilità più sostenibili. Include inoltre una funzione Safety che consente di individuare in tempo reale il personale addetto alle emergenze nelle sedi e nelle filiali.
2. **Accessibilità alle informazioni**: la costruzione di una piattaforma di *chatbot* ci ha permesso di realizzare tre soluzioni per supportare l'interrogazione della normativa interna, l'utilizzo dell'App aziendale "Arcadia" e la sostituzione dei pc aziendali (capitolo "Riconoscimenti e premi" - pag. 16).
3. **Digitalizzazione dei contratti di convenzionamento dei partner B2B**: abbiamo supportato le colleghe e i colleghi delle reti a gestire tali documenti in formato digitale abbandonando il cartaceo.
4. **Realizzazione di App aziendali**: abbiamo creato diverse applicazioni per supportare vari processi interni.

OPEN INNOVATION A SUPPORTO DELLA SOSTENIBILITÀ

La tecnologia e l'innovazione rappresentano uno strumento importante per il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità. Si riportano a conferma esempi di iniziative, alcune delle quali condotte in collaborazione con *startup*. Un esempio concreto sono i cosiddetti cestini intelligenti: **presso le aree break della sede di Milano sono stati installati quattro cestini intelligenti Hoooly**, progettati per supportare il corretto conferimento dei rifiuti e migliorare la qualità della raccolta differenziata attraverso un'esperienza interattiva e coinvolgente.

L'iniziativa nasce con un duplice obiettivo: da un lato **ottimizzare e monitorare la gestione dei rifiuti**, facilitando comportamenti corretti, dall'altro **sensibilizzare colleghe e colleghi** sull'importanza delle scelte quotidiane nella riduzione degli sprechi e nella tutela dell'ambiente.

Questo progetto rappresenta un esempio concreto di come la collaborazione con l'ecosistema *startup* possa generare impatti positivi non soltanto in termini tecnologici, ma anche culturali, contribuendo alla diffusione di comportamenti responsabili all'interno dell'organizzazione.

INVESTIMENTI NEL CAPITALE UMANO E SOCIALE

Coerentemente con i nostri valori Social, l'innovazione nel 2025 è passata innanzitutto attraverso le persone:

1. **Formazione d'Eccellenza**: la formazione continua rappresenta un elemento centrale della nostra strategia di innovazione. Nel corso dell'anno sono stati promossi percorsi dedicati al *Prompt Engineering* e al *Product Management*, con l'obiettivo di sviluppare competenze specialistiche e rafforzare un approccio consapevole, critico e orientato all'innovazione. Parallelamente, sono state realizzate iniziative formative volte a facilitare l'adozione dei nuovi strumenti digitali e a diffonderne un utilizzo efficace all'interno dell'organizzazione.
   Il percorso di crescita professionale è stato inoltre valorizzato attraverso la certificazione di alcune risorse come *Innovation Manager*, contribuendo a consolidare competenze e capacità di innovazione nei diversi team aziendali.
2. **Educazione Finanziaria e Comunità**: l'innovazione è stata integrata anche nelle iniziative di educazione finanziaria rivolte agli studenti delle scuole superiori e nei percorsi di PCTO ospitati in azienda. Attraverso questi programmi, le nuove generazioni hanno avuto l'opportunità di approfondire il ruolo delle tecnologie digitali e di sviluppare una maggiore consapevolezza nell'utilizzo degli strumenti finanziari, promuovendo un approccio responsabile, sostenibile e digitale alla gestione del risparmio (capitolo "Volontariato d'impresa" - pag. 49).
3. **Collaborazione Globale**: la nostra partecipazione attiva alla community "AI Connect" del Gruppo Crédit Agricole sottolinea l'appartenenza a un network internazionale che condivide *best practice* per un'innovazione sempre più etica e diffusa.

Riconoscimenti e premi

Il nostro piano di sostenibilità è un impegno tangibile, che trasforma i valori in cui crediamo in processi misurabili e scelte operative quotidiane. Questo modo di agire, finalizzato a generare profitto nel rispetto delle persone e dell'ambiente, ci è valso diversi riconoscimenti.

1. CREDIT AWARDS 2025: PREMIO ECCELLENZA ESG SOCIALE

Per la quarta volta, Agos è stata premiata "Eccellenza 2025". In occasione della nona edizione dei Credit Awards l'ambito è stato "ESG Sociale".
Ci è stato riconosciuto l'impegno concreto attraverso collaborazione, innovazione e dialogo costante con il territorio e gli stakeholder, che si è tradotto in iniziative tangibili capaci di fare la differenza.

Albo vincitori 2025 - Premi Crediti 2024

2. CAMPIONE DELLA SOSTENIBILITÀ 2025/26

Indagine "Campioni della Sostenibilità 2025/26" dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza in collaborazione con La Repubblica Affari & Finanza.
Lo studio si basa su 16 criteri di sostenibilità sociale e ambientale, e prende in considerazione esclusivamente le aziende che superano la media complessiva dei punteggi. Un risultato che premia l'impegno autentico e quotidiano, non semplici dichiarazioni d'intenti.
In un *panel* di 300 aziende ci siamo posizionati al secondo posto nella classifica delle aziende più attente alla sostenibilità in Italia nel settore finanziario.

Campioni della Sostenibilità 2025/26 - Istituto Tedesco Qualità e Finanza

3. PREMIO LIBELLULA INSPIRING COMPANY 2025

Gli **"Inspiring"** premiano aziende e persone che trasformano i valori in azioni con progetti che abbattono stereotipi, promuovono inclusione e parità, rafforzano l'indipendenza economica e prevengono ogni forma di violenza, generando un impatto culturale concreto dentro e fuori l'organizzazione.
In questo contesto, la nostra "Caregiver Policy" si è aggiudicata il secondo posto nella categoria "Cambiamento culturale e contrasto alla violenza di genere" per aver promosso e permesso un cambiamento culturale verso i dipendenti Agos attraverso la nostra visione "Prendersi cura di chi si prende cura" (capitolo "Diversity & Inclusion - pag. 65).

4. PREMIO INNOVAZIONE

In occasione dello SMAU 2025 abbiamo ricevuto per la terza volta il **"Premio innovazione"** per aver sviluppato una piattaforma di *chatbot* avanzata che permette a tutti noi colleghi e colleghe di reperire rapidamente e in sicurezza informazioni specifiche all'interno del vasto corpo documentale aziendale.
Il sistema è stato implementato grazie alla collaborazione con E-Plato, start-up dell'incubatore Le Village by Crédit Agricole.

5. PREMIO "CUSTOMER HERO TEAM" DI CONFLUENT

In occasione del Data Streaming World Tour 2025 a Milano, abbiamo ricevuto il premio **"Customer Hero Team"** per l'eccellente lavoro svolto dal nostro team insieme ai fornitori coinvolti nel progetto di migrazione tecnica nel *cloud confluent* di una piattaforma che gestisce numerosi flussi di dati critici.
Questa soluzione ha contribuito ad una significativa semplificazione della gestione della piattaforma accompagnata da una sensibile riduzione dei costi operativi, ed è stata portata a compimento rispettando la scadenza fissata e il budget stabilito nonostante la complessità del progetto e le difficoltà incontrate.

6. RICONOSCIMENTI INTERNI A CRÉDIT AGRICOLE

Gli Hackathon sono eventi immersivi dedicati alla creatività e al *networking*, dove collaboratori del gruppo ed esperti esterni lavorano per realizzare soluzioni innovative ("*hack*") in un contesto competitivo e collaborativo ("*marathon*"), lavorando su sinergie di gruppo e nuove idee, così da trasformare le sfide in opportunità.

A) PREMIO INTERNATIONAL SCORECARD CHALLENGE TRA LE SOCIETÀ DEL GRUPPO CA PFM

Il team di *data scientist* di Agos ha conquistato il terzo posto sviluppando modelli innovativi in occasione dell'Hackathon focalizzato sui modelli di intelligenza artificiale per la previsione dei valori residui dei veicoli. La soluzione proposta dalle colleghe e dai colleghi di Agos, attraverso modelli predittivi avanzati, contribuisce sensibilmente alla gestione del rischio di CA PFM nel perimetro dei contratti di leasing e noleggio a lungo termine perché riduce le perdite finanziarie e ottimizza i processi decisionali relativi a tali valori.

B) PREMIO COMMUNITY HACKATHON 2025 TRA LE SOCIETÀ DEL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE IN ITALIA

In questa quarta edizione della Community Hackathon, organizzata da Le Village by Crédit Agricole, le tematiche in ambito HR erano focalizzate sulla crescita professionale e trasformazione digitale, e sulla valorizzazione ed inclusione delle persone.
Noi di Agos abbiamo partecipato nel team che si è classificato al primo posto con il progetto Fidéo, un'app che guida i neolaureati a orientarsi nel mondo del lavoro, permettendo loro di auto-valutare le competenze, interagire con dipendenti del Gruppo Crédit Agricole e conoscere la cultura aziendale per un inserimento più consapevole. Inoltre, grazie ai voti ricevuti dagli altri partecipanti, chiamati ad esprimere una preferenza sui progetti in sfida, Fidéo ha ottenuto anche il Premio dal Pubblico.

Stakeholder e temi materiali

GRI 2-29

In un'ottica di continuità metodologica, in assenza di variazioni strutturali nel corso del 2025 e in coerenza con il periodo coperto dal Piano a Medio Termine "NEXT25", gli stakeholder, i temi materiali e l'analisi di materialità restano allineati a quanto pubblicato nel 2023 e nel 2024.

Gli **stakeholder** sono tutti i portatori di interesse che partecipano al nostro ecosistema, potendo incidere sulle strategie societarie o ricevere impatti diretti e indiretti dal nostro operato.

I **temi materiali** identificano gli ambiti ESG nei quali generiamo, come azienda, gli impatti più significativi, siano essi positivi o negativi.

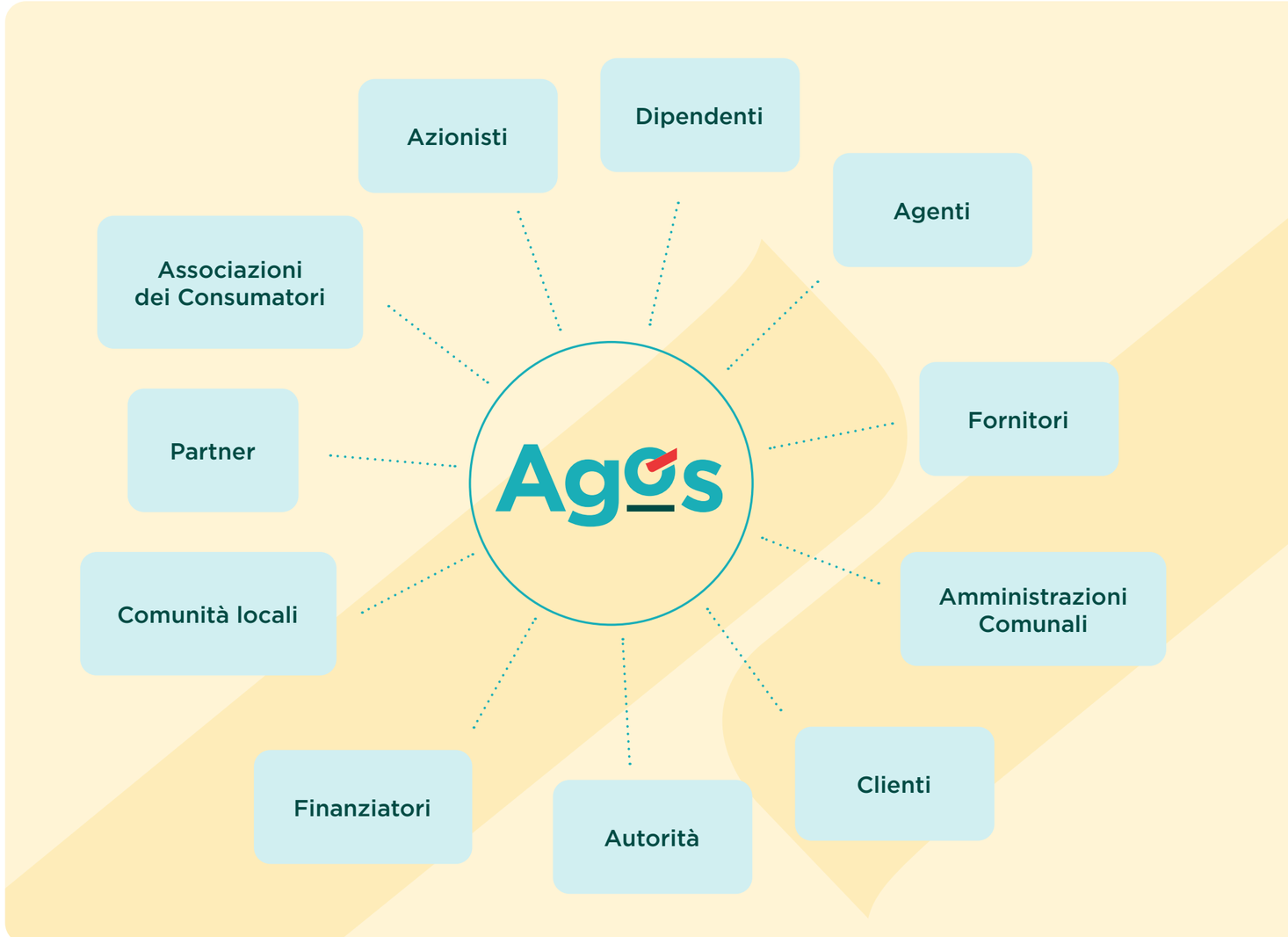
Analisi degli stakeholder

Secondo quanto previsto dalle linee guida GRI e valutate le prassi nel settore finanziario, **già nel 2023 avevamo mappato gli stakeholder più rilevanti** per la nostra governance e i più esposti alle ricadute del nostro operato.

Questi sono:

- le Persone che lavorano in Agos,
- gli Azionisti,
- i Partner convenzionati,
- gli Agenti,
- i Clienti,
- le Associazioni dei Consumatori,
- i Fornitori,
- la Collettività (ovvero Comunità locali e Amministrazioni Comunali),
- i Finanziatori,
- le Autorità.

Poniamo l'analisi degli impatti verso gli stakeholder al centro di ogni nostra politica e scelta aziendale, garantendo che ogni decisione sia guidata da una responsabilità concreta e fattiva nei loro confronti.



Il coinvolgimento degli stakeholder

GRI 2-29

Per Agos, il coinvolgimento continuo e autentico degli stakeholder rappresenta una leva strategica fondamentale. In questo contesto, le survey anonime costituiscono uno strumento privilegiato di ascolto e partecipazione, utile a raccogliere opinioni, percezioni e suggerimenti sia dalle nostre persone sia dagli stakeholder esterni.

L'affidamento di queste attività a società terze indipendenti contribuisce a garantire **trasparenza e affidabilità dei feedback raccolti**, offrendo *input* utili alla definizione di piani d'azione concreti e mirati.

In questa sezione descriviamo le principali modalità di dialogo e coinvolgimento degli stakeholder, mentre gli impatti generati e le iniziative sviluppate saranno approfonditi nei capitoli dedicati ai tre Pilastri E, S e G.

1. LE PERSONE DI AGOS

Le persone rappresentano **il cuore di Agos**: il loro contributo quotidiano alimenta la crescita dell'azienda e il valore che generiamo.

Per questo promuoviamo **un modello di ascolto e coinvolgimento continuo**, fondato sul dialogo, sulla partecipazione attiva e sulla valorizzazione dei contributi individuali.

La raccolta di feedback da parte delle nostre persone si sviluppa lungo due direttrici principali: "Relazioni e dialogo" e "Ascolto strutturato".

RELAZIONI E DIALOGO

Crediamo nel valore dell'incontro e del confronto come strumenti capaci di generare nuove prospettive e rafforzare il senso di appartenenza. Per questo promuoviamo occasioni di scambio sia in presenza sia digitali.

I**n presenza abbiamo organizzato momenti di condivisione** come "A pranzo insieme", le celebrazioni dedicate ai "20 e 30 anni in Agos" e "Let's Celebrate", oltre a visite guidate, trekking sul territorio, riunioni *offsite* dei Direttori e plenarie delle singole Direzioni.

Attraverso gli strumenti digitali coinvolgiamo invece contemporaneamente tutte le persone di Agos, come avviene durante le Call4All o gli incontri LTA (Leadership Team Agos), a cui partecipano Direttori, Head Of, Leading Manager, Expert e, a rotazione, una rappresentanza dei manager di filiale del territorio.

Nel corso dell'anno abbiamo inoltre confermato **iniziative orientate all'ascolto reciproco e alla crescita condivisa**, come il "Feedback al contrario", occasione di confronto aperto tra manager e team per valorizzare punti di forza, individuare aree di miglioramento e favorire il cambiamento organizzativo.

A livello di Gruppo Crédit Agricole Italia partecipiamo inoltre a **incontri finalizzati a favorire networking**, conoscenza reciproca e diffusione della cultura aziendale tra le diverse società del Gruppo, tra cui:

- **IndAction,** che coinvolge 150 colleghe e colleghi neoassunti;
- **BeAction,** dedicato a 150 colleghe e colleghi senza responsabilità manageriali over 35.

ASCOLTO STRUTTURATO

Le *survey* rappresentano uno strumento fondamentale per raccogliere feedback, coinvolgere le persone su temi rilevanti e trasformare le opinioni raccolte in azioni concrete orientate al miglioramento dell'esperienza lavorativa.

Nel 2025 abbiamo promosso diverse attività di ascolto, tra cui:

- **Trust Index:** strumento introdotto nel 2025 in sostituzione dell'IMR per individuare aree di miglioramento e contribuire alla costruzione di un clima di fiducia condiviso;
- **Survey Great Place to Work:** utile ad analizzare il vissuto delle nostre persone e supportare lo sviluppo di un ambiente di lavoro sempre più inclusivo e di qualità;
- **Survey sul ristorante aziendale:** ha consentito di definire azioni migliorative coerenti con le aspettative emerse, con particolare attenzione ai temi della sostenibilità, alla riduzione degli sprechi e a un'offerta alimentare più inclusiva;
- **Survey sul benessere psicologico:** sviluppata con le Università di Bologna e Palermo e Stimulus per approfondire i fattori che incidono sul benessere lavorativo e orientare interventi concreti, tra cui il potenziamento del supporto psicologico;
- **Agos-LILT:** il sondaggio dedicato alla campagna di prevenzione dei tumori della pelle ha portato all'avvio di un piano di visite gratuite inizialmente rivolto alle sedi di Milano e Lucca.

Continuiamo inoltre a promuovere il volontariato d'impresa come leva di coinvolgimento delle persone e di generazione di valore condiviso.

Maggiori dettagli nei capitoli "Il sostegno alle comunità locali – Volontariato d'impresa" -pag. 49 e "Tutela e Wellbeing" - pag. 54.

2. CLIENTI

L'ascolto dei nostri clienti rimane uno degli *asset* fondanti della nostra *raison d'etre*, strumento **indispensabile per comprendere come stiamo operando** e dove indirizzare il nostro impegno al fine di attuare un c**ontinuo miglioramento della relazione.**

Oltre a consolidare la relazione in filiale ed al telefono attraverso l'ascolto ed il confronto, da anni sottoponiamo ai nostri clienti delle *survey* lungo tutta l'esperienza di relazione, per analizzare le risposte ed i**dentificare i disallineamenti tra esperienza offerta ed esperienza attesa** e le azioni puntuali da mettere in atto.

Nel 2025 abbiamo ampliato il perimetro di ascolto adottando in via sperimentale uno strumento di monitoraggio delle fonti *social* per analizzare il *sentiment* liberamente espresso dai nostri clienti.

Maggiori dettagli nel capitolo "La centralità del feedback del cliente" - pag. 40.

3. ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Collaboriamo con le Associazioni dei Consumatori attraverso strumenti e modalità operative orientate alla tutela dei cittadini, alla prevenzione dei contenziosi e alla promozione di un mercato sempre più trasparente e consapevole.

Il confronto continuo con queste realtà rappresenta per noi un'importante occasione di ascolto e miglioramento.

La cooperazione si sviluppa principalmente attraverso:

- **momenti di dialogo e confronto** finalizzati alla condivisione di osservazioni, bisogni emergenti e possibili aree di miglioramento;
- **protocolli d'intesa** che disciplinano le modalità di conciliazione paritetica e la realizzazione di iniziative congiunte di informazione, formazione ed educazione orientate a promuovere un consumo più consapevole.

Maggiori dettagli nei capitoli "La centralità del feedback del cliente" e "Pain point" - pag. 40, "La collaborazione con le Associazioni dei consumatori" - pag. 41 e "La gestione dei reclami" - pag. 44.



ADESIONE AD ASSOCIAZIONI

GRI 2-28

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

Crediamo che il confronto con realtà esterne costituisca un elemento strategico per generare valore nel lungo periodo, per questo partecipiamo ad appuntamenti e tavoli di lavoro dedicati ai temi della sostenibilità, dell'inclusione e dei cambiamenti positivi per la comunità.

Tra questi, il "**Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale**", organizzato presso l'Università Bocconi di Milano, rappresenta per noi un'importante occasione di dialogo che ci permette di confrontarci e condividere esperienze con organizzazioni eterogenee, unite dall'impegno a diffondere modelli di impresa responsabili.

Nel corso della 13ª edizione, dedicata al tema "Creare futuri di valore", abbiamo partecipato a due tavoli tematici:

- "Politiche DE&I: l'inclusione come fattore di competitività", con l'intervento della nostra Direttrice HR;
- "Sport, sostenibilità e impatto: misurare il cambiamento per generare valore", con la partecipazione della nostra Corporate Sustainability Expert.

Nel 2025 abbiamo poi partecipato al **Salone del Libro di Torino**, condividendo la nostra esperienza nell'ambito dell'educazione finanziaria durante il tavolo "Educare alla sostenibilità".

Abbiamo confermato inoltre la nostra adesione a:

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

Con queste realtà collaboriamo allo sviluppo di progettualità dedicate ai temi della *diversity & inclusion* e del welfare aziendale.

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

4. FORNITORI

Nel 2025 il coinvolgimento dei fornitori si è sviluppato attraverso attività consolidate e iniziative dedicate, con l'obiettivo di rafforzare il dialogo e la collaborazione sui temi della sostenibilità.

Le *survey* periodiche e le *newsletter* dedicate continuano a rappresentare strumenti centrali di ascolto e confronto.

Con cadenza annuale sottoponiamo **un questionario a un campione di fornitori del Gruppo** per raccogliere feedback su qualità delle relazioni, gestione operativa, tempi di risposta e conoscenza delle tematiche ESG, inclusa la piattaforma EcoVadis. I risultati emersi nel 2025 sono stati complessivamente positivi e mostrano un miglioramento rispetto all'anno precedente.

Nel corso dell'anno abbiamo poi promosso **momenti di approfondimento dedicati ai temi della CSRD, della sostenibilità e della decarbonizzazione**, anche grazie alla collaborazione con la LUISS Business School e Bureau Veritas.

Nel mese di giugno si è tenuto un evento in presenza al Green Life di Parma - sede di Crédit Agricole Italia - con un campione di Fornitori, a conferma dell'importanza del dialogo diretto e dell'ascolto attivo degli stakeholder e della volontà di rafforzare le relazioni e la condivisione di buone pratiche in tema di sostenibilità.

Bureau Veritas ha realizzato un modulo formativo *online* ("ESG e decarbonizzazione: azioni per la gestione della CO_2 nelle aziende") destinato ad un *panel* di Fornitori del Gruppo.

Abbiamo inoltre organizzato la convention "Customer Operations & Partners. Vicini, in ascolto: il cliente al centro", primo incontro dedicato ai Contact Center esterni ospitato presso la sede Agos, con l'obiettivo di condividere strategie, obiettivi ed evoluzione del modello di servizio al cliente.

Nell'ottica di una collaborazione sempre più proficua nell'interesse della clientela, abbiamo rafforzato la partnership anche condividendo esperienze che prescindono dall'attività lavorativa.

5. PARTNER

Nel 2025 abbiamo ulteriormente rafforzato il modello di relazione con i Partner B2B, promuovendo **un approccio sempre più orientato al coinvolgimento, alla co-progettazione e all'innovazione.**

Sono stati organizzati eventi, *webinar* e incontri dedicati, anche in collaborazione con operatori dei mondi *automotive* ed energia, con focus sulla transizione energetica, la mobilità elettrica e le soluzioni fotovoltaiche.

L'ascolto costante delle esigenze dei convenzionati e dei loro clienti ci ha consentito di sviluppare nuove soluzioni in diversi ambiti:

- finanziamenti a supporto della transizione energetica, attraverso il rilascio nel 2025 di **un prodotto specifico per il settore**, testato con successo nel 2024, e l'avvio di un nuovo processo dedicato;
- mercato delle due ruote, con l'introduzione di **un innovativo piano di rimborso**;
- comparto *automotive*, tramite **integrazioni di sistemi con le controparti finalizzate alla vendita di servizi accessori**.

Il coinvolgimento dei Partner si è concretizzato anche attraverso la partecipazione ai principali eventi di settore, *dealer meeting*, *roadshow* e fiere specialistiche, che rappresentano occasioni di ascolto, confronto e sviluppo di soluzioni condivise, rafforzando la fiducia reciproca e il nostro ruolo come partner finanziario di riferimento.

Nel corso dell'anno abbiamo inoltre arricchito il portale dedicato ai convenzionati con contenuti di approfondimento sui temi *retail*, *automotive*, *green*, mobilità e casa, con l'obiettivo di consolidare nel tempo la relazione con i Partner attraverso un'informazione qualificata e continuativa.

GLI EVENTI A FIANCO DEI NOSTRI PARTNER

Mercato Motonautica e Macchine Agricole e Giardinaggio

- Dealer meeting Honda marine
- Dealer meeting Honda power
- Dealer meeting Mercury
- Dealer meeting Stihl
- Salone nautico Genova
- Salone nautico Venezia
- Salone nautico Napoli
- Motor Bike Expo Verona
- Local Dealer Convention Honda
- Motodays Roma
- Eternal City Motorcycle Show
- Suzuki Motor Fest Misano Adriatico
- EICMA

Mercato Green

- Partecipazione come Main Partner all'evento Energia Italia, con il coinvolgimento dell'intera rete di dealer attraverso momenti di confronto e networking.
- Realizzazione di webinar dedicati ai produttori di infissi per promuovere la conoscenza degli strumenti finanziari a supporto dell'efficientamento energetico.
- Presenza con stand a KEY Energy, principale manifestazione fieristica nazionale dedicata alla transizione energetica e alle soluzioni per l'efficienza energetica.
- Partecipazione a incontri territoriali con Channel Manager e Capi Area per rafforzare il dialogo con la rete commerciale e favorire lo sviluppo di iniziative congiunte a supporto della transizione energetica.

Mercato Veicoli

- Dealer Day Automotive -Verona
- Suzuki Challenge - Torino
- Dealer meeting Honda
- Dealer meeting Suzuki
- Road Show Subaru (4 tappe)
- Mobility Forum (mercato auto)
- Salone di Torino
- Salone del Camper - Parma
- Fit Your Camper - Erba
- Assemblee Assocamp

Real Impact

UNA MOBILITÀ PIÙ ACCESSIBILE, SEMPLICE E SOSTENIBILE

Clara Gilli
Manager Sviluppo Commerciale Offerta e Produzione di Gruppo e Capo progetto Agos Renting



Il 2025 ha segnato l'avvio di Agos Renting, un'iniziativa nata per rispondere a un mercato in profonda evoluzione e offrire alle persone un nuovo modo di accedere alla mobilità. In un contesto caratterizzato dall'aumento del costo delle automobili e dalla rapida evoluzione delle motorizzazioni, il noleggio rappresenta una soluzione capace di coniugare flessibilità, accessibilità e tranquillità nella scelta.

Il primo anno di attività ci ha restituito un risultato particolarmente significativo: oltre alle imprese, abbiamo registrato un interesse superiore alle aspettative da parte di clienti privati e piccoli professionisti, confermando l'esistenza di un bisogno concreto di formule che rendano più semplice avvicinarsi a nuove soluzioni di mobilità. Un risultato reso possibile anche dalla fiducia costruita nel tempo da Agos e dalla vicinanza dei nostri partner sul territorio.

L'esperienza del 2025 ha confermato che innovare significa prima di tutto ascoltare i bisogni delle persone e tradurli in soluzioni semplici, trasparenti e realmente accessibili, accompagnandole in un cambiamento che riguarda non solo il modo di acquistare un'auto, ma il modo di vivere la mobilità.

"L'innovazione ha valore quando rende il cambiamento più semplice: offrire nuove soluzioni significa aiutare le persone a scegliere con maggiore serenità e consapevolezza".

6. AGENTI

Garantire **uniformità nei livelli di servizio tra rete diretta e rete indiretta** rappresenta per noi un elemento essenziale per assicurare qualità della consulenza e tutela del cliente indipendentemente dal canale distributivo scelto.

Nei primi mesi del 2025 è stata rilasciata **una nuova intranet dedicata alla rete agenziale**, sviluppata per rispondere alle esigenze di maggiore efficienza operativa, semplificazione e accesso alle informazioni. La piattaforma consente di:

- rafforzare le competenze di agenti e collaboratori attraverso contenuti formativi;
- agevolare l'operatività quotidiana;
- presidiare conformità e rischi;
- garantire sicurezza dei dati e delle informazioni.

Nel corso dell'anno il coinvolgimento della rete agenti si è concretizzato attraverso diverse iniziative, tra cui la plenaria annuale, attività di test dedicate ai prodotti a supporto della transizione energetica, riunioni *offsite* del Comitato di Direzione presso le agenzie e iniziative di Agos Trek e Agos Arte aperte agli agenti, loro collaboratori e familiari.

Continuiamo inoltre a **investire nella formazione della rete indiretta** attraverso un catalogo ampio e diversificato. Nel 2025 le adesioni ai corsi facoltativi sono state pari a 665, con particolare interesse per i moduli dedicati a formazione NGS, prodotti B2C, gestione dell'ansia, comunicazione assertiva e strumenti commerciali. È inoltre proseguito il programma di *onboarding* dedicato alla rete agenziale, che nel 2025 ha registrato 58 presenze presso il Green Life 280 di Milano.

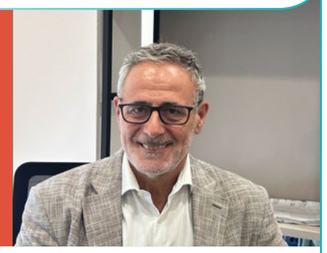
In coerenza con il nostro piano di sostenibilità, anche la rete agenzie ha promosso **iniziative orientate alla solidarietà e all'inclusione sociale.**

Tra queste, il progetto commissionato dal titolare delle agenzie di Potenza, Melfi e Sala alla cooperativa sociale onlus La Mimosa: gli ospiti del centro diurno dell'associazione hanno realizzato utili e molto apprezzati porta carte di credito attraverso il riciclo delle cartelline dell'agenzia e di carta da parati, altrimenti destinati allo smaltimento. Un virtuoso connubio di attenzione all'ambiente e coinvolgimento delle persone socialmente fragili.

Real Impact

CREARE UNA RETE CHE CRESCE INSIEME

Salvatore Torrese
Leading Manager
Area Nord Agenzie



La crescita della rete agenziale passa prima di tutto dalle persone. Per questo, nel 2025 abbiamo scelto di investire in strumenti e iniziative capaci di rafforzare non solo le competenze, ma anche il senso di appartenenza e la condivisione di una cultura comune. L'onboarding dedicato ai nuovi collaboratori, la nuova intranet e il coinvolgimento nelle iniziative aziendali hanno contribuito a rendere la relazione con la rete più continua, semplice e partecipata.

Abbiamo lavorato per creare connessioni, facilitare l'accesso alle informazioni e favorire il dialogo tra le agenzie e tutte le funzioni aziendali. Una rete realmente integrata nasce dalla collaborazione quotidiana, dalla possibilità di condividere strumenti, esperienze e obiettivi, valorizzando il contributo di ciascuno all'interno di un ecosistema comune.

Crediamo che costruire relazioni solide significhi anche spiegare il senso delle scelte e coinvolgere le persone nel percorso di crescita dell'azienda. Perché quando gli obiettivi diventano patrimonio condiviso, aumenta la partecipazione, si rafforza la collaborazione e diventa più semplice generare valore per clienti, partner e organizzazione.

"Ogni progetto cresce davvero quando le persone ne comprendono il perché. Condividere obiettivi, strumenti e valori significa costruire una rete più consapevole, più unita e capace di contribuire, ogni giorno, alla crescita di Agos".

7. COMUNITÀ LOCALI

La nostra sede di Milano si trova nel quartiere Bicocca, dove da anni partecipiamo attivamente a un tavolo di lavoro dedicato ai temi della mobilità sostenibile: nel corso del 2025 il tavolo ha promosso **incontri periodici tra le aziende del quartiere** dedicati al confronto su *best practice* e possibili soluzioni condivise.

Tra i principali temi affrontati: colonnine di ricarica, *carpooling*, Piano Spostamento Casa-Lavoro, parcheggi, Settimana Europea della Mobilità e sviluppi del progetto MUSA – Multilayered Urban Sustainability Action.

L'iniziativa ha inoltre favorito inviti reciproci a eventi e momenti di confronto dedicati ai temi della sostenibilità come le presentazioni delle edizioni 2025 di Agos Insights e del progetto Parchi Agos.

Attraverso queste attività continuiamo a **promuovere il dialogo con il territorio e lo sviluppo di progettualità condivise** orientate al benessere delle comunità locali.

8. AMMINISTRAZIONI COMUNALI

Il dialogo con le Amministrazioni Comunali rappresenta un elemento fondamentale per lo sviluppo del progetto "Parchi Agos", sia nelle fasi di progettazione iniziale sia nei successivi rinnovi biennali.

La collaborazione con le istituzioni locali contribuisce a raccogliere indicazioni e feedback sul modo in cui cittadini e comunità vivono gli spazi rigenerati, permettendoci di sviluppare interventi sempre più coerenti con i bisogni dei territori.

Nel mese di settembre abbiamo partecipato all'avvio del **"Laboratorio di progettazione dell'architettura degli interni", promosso dal Politecnico di Milano insieme al Municipio 6**, con l'obiettivo di coinvolgere gli studenti nella riprogettazione del Mercato Comunale situato nel Parco di Largo Balestra. In questa occasione l'assessora al Welfare, Coesione Sociale, Diritti e Politiche di Genere, insieme al Presidente della Commissione Urbanistica, mobilità, verde e tutela degli animali hanno raccontato la storia e l'evoluzione della zona che fine a qualche decennio fa era periferica, condividendo le necessità sociali di creare coesione tra le varie generazioni.

Successivamente, gli spazi del Green Life 280 hanno ospitato professori e studenti durante una delle sessioni di studio del progetto. Gli elaborati finali saranno oggetto di una successiva esposizione presso il Mercato Comunale di Largo Balestra.

Maggiori dettagli nel capitolo "Il Progetto Parchi Agos" - pag. 46.

Analisi dei temi materiali

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

Nel corso del 2023, l'individuazione dei temi materiali è partita da **un'analisi preliminare** basata sugli standard di riferimento per il settore finanziario, in particolare **SASB** e **MSCI**.

Questo primo perimetro è stato successivamente integrato attraverso attività di *benchmark*, sia interne al Gruppo Crédit Agricole sia esterne, mediante il confronto con i principali *competitor*, e messo in relazione con le linee guida strategiche "NEXT25" e con il Piano di Sostenibilità.

La lista così definita è stata quindi sottoposta al Comitato di Direzione, che ha esaminato i temi individuati anche in relazione a quelli esclusi, al fine di **verificarne la coerenza rispetto agli obiettivi strategici di Agos e del Gruppo Crédit Agricole**.

In questa fase, alcuni temi sono stati accorpati e razionalizzati, portando alla definizione dell'elenco finale composto da **8 temi materiali**.

In occasione del primo anno di rendicontazione, è stato inoltre somministrato agli stakeholder un questionario volto a raccogliere la loro valutazione dei temi materiali, chiedendo di esprimere un livello di priorità su una scala da 1 (non strategico) a 5 (strategico).

Parallelamente, il Comitato di Direzione ha condotto un'analisi di materialità attraverso una **matrice di impatto**, finalizzata a identificare e valutare gli impatti effettivi e potenziali – sia positivi sia negativi – sugli aspetti economici e sociali.

Il coinvolgimento degli stakeholder nel processo di definizione dei temi materiali è avvenuto anche **in modo indiretto**, attraverso l'utilizzo di strumenti e fonti informative già consolidate all'interno dell'organizzazione, tra cui:

- *survey*;
- Net Promoter Score (NPS);
- analisi dei reclami;
- confronto con le associazioni dei consumatori;
- indagini interne rivolte ai dipendenti;
- ricerche e analisi di mercato, in linea con quanto previsto dal GRI 2-29.

A valle di questo processo, **abbiamo confermato anche per il 2024 e per il 2025 gli 8 temi materiali identificati nel 2023**, che rappresentano a tutti gli effetti gli elementi fondanti della nostra identità ESG.

Come già avvenuto per i Clienti, i Finanziatori e gli Azionisti, anche gli Organi di Vigilanza non sono stati direttamente coinvolti nel processo di analisi di materialità, in quanto le loro istanze e priorità risultano già formalizzate nei framework regolatori applicabili e nei relativi atti ufficiali. Tale scelta non ne riduce l'importanza, che resta centrale per la governance aziendale.

TEMI AMBIENTALI

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

TEMI SOCIALI

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

TEMI DI GOVERNANCE/ECONOMICI

- Etica e governance aziendale
- Privacy e sicurezza dei dati

Stakeholder e temi materiali

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 mitigare 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
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
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
		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	Positivo 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 • Tecnologia responsabile

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 • ISO 14001 • ISO 20400 • Certificazione EcoVadis

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* • Formazione delle reti commerciali per una consulenza a clienti e partner più puntuale e completa

SEGUE

Stakeholder e temi materiali

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 del rapporto • Gestione dei reclami • Social Financing • Politiche di credito attente alle fasce di popolazione che hanno meno facilità di accesso ai finanziamenti (young e senior)

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

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" • 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 • 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 • Salute e benessere dei dipendenti: – Campagne LILT per visite gratuite di prevenzione – Campagna vaccini – Ampliamento permessi retribuiti per i dipendenti care giver • Trust Index: survey e piano di recovery

SEGUE

Stakeholder e temi materiali

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, Procedura Whistleblowing • Formazione obbligatoria dipendenti e partner commerciali • Organizzazione per deleghe e procure • Sistema di controlli interni su 3 livelli • Sistema sanzionatorio • Governance di sostenibilità ibrida per una responsabilità condivisa • Donne al vertice • Integrazione Rischi climatici ed ambientali nel framework rischi • Rendicontazione KPI ESG • Formazione ESG • Comitato Endoconsiliare • ISO 37001 al gruppo CA PFM, inclusa Agos

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

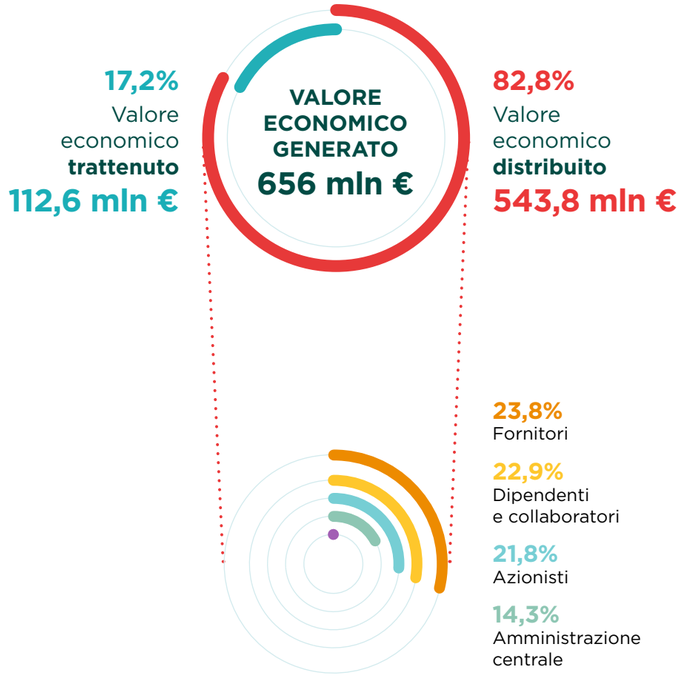
Analisi di contesto

Il mercato del credito al consumo nel 2025 si presenta con **una nuova crescita**, incrementando i volumi di nuove erogazioni del 6,7% (perimetro Assofin "fruttifero") trainato dalla performance dei finanziamenti diretti alle famiglie consumatrici (prestiti personali: +9,3%; cessione del quinto dello stipendio: +9,8%).

Agos ha chiuso il 2025 con una produzione sul perimetro Assofin di 8.049 milioni di euro **in crescita del +3,5% rispetto all'anno precedente**, raggiungendo una quota di mercato del 13,2%.

COMPOSIZIONE DELLA PRODUZIONE

Agos Ducato	Volumi 2025 (Mld€)
Prestiti personali	4,6
Autoveicoli e motocicli (include veicoli business)	1,2
Altri prestiti finalizzati	1,4
Cessione del quinto	0,3
Carte di credito "fruttifere"	0,5
Totale credito al consumo fruttifero	**8,0**



Real Impact



QUANDO LA CRESCITA SI RIFLETTE SUL VALORE

Andrea Lanni
Head of Contabilità e Bilancio

Nel 2025 abbiamo generato un valore economico complessivo di circa €656 milioni, in crescita di circa il 4% rispetto all'anno precedente.

Il risultato è legato alla performance della società: l'esercizio 2025 si è chiuso infatti con un utile netto di €204,3 milioni, in crescita del 7,8% rispetto all'anno precedente, e il margine di intermediazione, in particolare, si è assestato intorno ai €857 milioni, in crescita di circa il 4,7% rispetto al 2024.

Nel 2025 il valore economico distribuito ammonta ad oltre €543 milioni, in aumento di circa il 23% rispetto all'esercizio precedente.

Abbiamo distribuito l'82,8% del valore generato, principalmente ai nostri dipendenti, collaboratori, fornitori, amministrazione centrale e azionisti, come evidenziato nel grafico qui a fianco.

Assume rilevanza l'incremento del valore distribuito alla pubblica amministrazione, che riguarda i maggiori accantonamenti sulle imposte correnti rispetto alla variazione delle imposte anticipate e differite.

"In sintesi, il prospetto di valore economico generato e distribuito fornisce un'indicazione significativa di come Agos abbia saputo creare valore per i propri stakeholder."

Valore Economico Generato e Distribuito

GRI 201-1

PROSPETTO DEL VALORE AGGIUNTO

Voci		Valore (euro/000)
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	1.389.428 €
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-606.195 €
40.	Commissioni attive	160.065 €
50.	Commissioni passive	-49.989 €
70.	Dividendi e proventi simili	0 €
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	0 €
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-10 €
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	-35.974 €
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-35.974 €
	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:	-240.643 €
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-240.643 €
	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	53 €
200.	Altri oneri/proventi di gestione	39.712 €
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		**656.447 €**
160.	b) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) (-)	156.384 €

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI		**156.384 €**
160.	a) Spese per il personale (-)	150.288 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI		**150.288 €**
	Utile distribuito agli azionisti	143.000 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI		**143.000 €**
160.	altre spese amministrative - imposte indirette e tasse (-)	5.295 €
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)	88.403 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA		**93.698 €**
160.	b) altre spese amministrative - elargizioni e liberalità (-)	477 €
	Utile assegnato al fondo di beneficienza	0 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE		**477 €**
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO		**543.847 €**
170.	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	-8.724 €
	a) impegni e garanzie rilasciate	-5.325 €
	b) altri accantonamenti netti	-3.399 €
	Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	0 €
180.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	13.954 €
190.	Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	38.301 €
220.	Utili (Perdite) delle partecipazioni (quota sval./rival., rettif./riprese, altri oneri/proventi)	0 €
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)	7.747 €
	Utile destinato a riserve	61.322 €
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO		**112.600 €**

Pillar E
Responsabilità Ambientale

Real Impact

"Il percorso intrapreso in questi anni in tema di decarbonizzazione conferma la solidità del nostro impegno verso un modello di consumo sempre più responsabile. I risultati raggiunti rappresentano un traguardo significativo e dimostrano l'efficacia delle politiche adottate.

Una gestione più efficiente delle trasferte di lavoro ha consentito, solo nel 2025, una riduzione di 858.115 km percorsi. A ciò si affianca il costante rinnovamento della flotta aziendale con veicoli a basso impatto ambientale (il numero di auto full electric è significativamente aumentato negli ultimi 12 mesi), contribuendo concretamente alla diminuzione delle emissioni e alla diffusione di una cultura orientata alla sostenibilità.

Anche decisione di creare una nuova seconda casa di Agos a Capannori è volta a ridurre l'impatto ambientale e miglioramento degli ambienti di lavoro: la nuova sede è infatti dotata di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili che la rendono quasi integralmente autosufficiente ed è stata progettata con i più alti standard ESG per aumentare significativamente la qualità della vita lavorativa dei colleghi di Agos.

I progressi ottenuti si riflettono anche nel miglioramento delle certificazioni conseguite, rafforzando la credibilità e la trasparenza del percorso intrapreso.

Continueremo a investire con determinazione in un modello di crescita capace di generare valore duraturo per l'ambiente, le persone e le comunità, nella convinzione che la sostenibilità rappresenti una leva strategica per il futuro della nostra organizzazione e quindi dei nostri stakeholder."

Giorgio Sopranzi - Chief Financial Officer e Sponsor Pillar E



L’impegno per la tutela dell’ambiente

GRI 3-3

In Agos riconosciamo che le nostre attività operative generano impatti ambientali, principalmente legati ai consumi energetici di sedi e filiali, alle emissioni di gas serra associate alla mobilità e alle trasferte, all’utilizzo di risorse materiali e alla produzione di rifiuti. Lungo la catena del valore, gli impatti più rilevanti sono connessi alle emissioni Scope 3 derivanti in particolare dall’acquisto di beni e servizi e dalla gestione dei fornitori.

Rispetto a tali ambiti, interveniamo con azioni concrete finalizzate al contenimento degli impatti negativi e al miglioramento delle performance ambientali. In particolare, nel corso degli anni abbiamo perseguito:

- la progressiva **riduzione delle emissioni** attraverso interventi di efficientamento energetico e mobilità sostenibile;
- la **riduzione degli sprechi** mediante iniziative di economia circolare e di estensione del ciclo di vita dei beni (*second life*);
- il **rafforzamento della consapevolezza ambientale** delle persone attraverso attività di formazione e sensibilizzazione;
- l’**integrazione dei criteri ESG nei processi di *procurement*** (selezione, valutazione e monitoraggio), con l’obiettivo di presidiare non solo gli impatti ambientali ma anche eventuali rischi sociali e reputazionali.

Il miglioramento della qualità dei dati e dei modelli di calcolo della *carbon footprint* ci ha consentito il **monitoraggio puntuale** dell’efficacia delle azioni intraprese

La gestione responsabile degli impatti ambientali è integrata nel Piano di Sostenibilità e nel Piano di Medio Termine “NEXT25”, che qualificano la transizione energetica e la riduzione dell’impronta carbonica tra le principali direttrici strategiche.

In questo contesto, abbiamo definito una serie di politiche e presidi organizzativi che si pongono l’obiettivo di **ridurre le emissioni aziendali entro il 2030 del -50% rispetto alla *baseline* 2019** (37.758 tCO_2eq) attraverso interventi su efficienza energetica, approvvigionamento da fonti rinnovabili, mobilità sostenibile, gestione delle risorse e utilizzo efficiente delle tecnologie.

Il nostro approccio è coerente con i principali standard di riferimento - tra cui il Bilan Carbone - e supportato da un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001, che garantisce un monitoraggio strutturato e una logica di miglioramento continuo.

Nel corso del 2025 abbiamo dato continuità a questo percorso, intervenendo sia sulle attività operative sia lungo la *value-chain*.

In ambito immobiliare, il **piano di ammodernamento** avviato nel 2019 continua a rappresentare **una leva strategica di miglioramento** delle performance energetiche. Gli interventi includono la sostituzione degli impianti di climatizzazione e macchinari con tecnologie più efficienti, la progressiva eliminazione di sistemi a gas a favore di soluzioni elettriche, l’ottimizzazione della distribuzione interna degli spazi e l’adozione diffusa di illuminazione LED. **Nel 2025 sono stati riqualificati sei immobili**, e in tale contesto è da evidenziare il trasferimento della sede di Lucca presso il nuovo edificio di Capannori, caratterizzato da standard ambientali migliorativi e da un impianto fotovoltaico di maggiore potenza.

Continuiamo, inoltre, ad approvvigionarci di **energia elettrica da fonti rinnovabili certificate** tramite Garanzie d’Origine e manteniamo un modello strutturale di *smart working* al 50%, contribuendo alla riduzione delle emissioni legate agli spostamenti sistematici.

Sul fronte della gestione delle risorse, nelle sedi principali abbiamo **eliminato la plastica monouso** e garantiamo la **raccolta differenziata** in tutti gli uffici, anche sul territorio.

Gli impatti ambientali sono monitorati attraverso il controllo dei principali indicatori, tra cui consumi energetici, composizione della flotta aziendale, gestione dei rifiuti e livello di digitalizzazione dei processi.

La *carbon footprint* è oggetto di check periodici e consente di valutare l’efficacia complessiva delle azioni intraprese: nel 2025 si è registrata una riduzione del 49,7% rispetto alla *baseline* 2019, confermando la coerenza del percorso rispetto al target al 2030.

I risultati ottenuti evidenziano progressi significativi nella decarbonizzazione della flotta aziendale e nel miglioramento delle performance energetiche degli immobili.

L’efficacia delle iniziative è condivisa attraverso strumenti di comunicazione interna e reporting ESG, favorendo trasparenza e consapevolezza diffusa.

Di seguito sono riportati I principali indicatori di performance ambientale.

PERCENTUALE DI FLOTTA IBRIDA O ELETTRICA (DATO PROGRESSIVO)

2023:	2024:	2025:
61,50%	86,67%	94%

QUOTA DI COMUNICAZIONI DEMATERIALIZZATE

2023:	2024:	2025:
54%	61%	66%

ISO 20400

2023:	2024:	2025:
2,4/3	2,7/3	2,8/3

PUNTEGGIO ECOVADIS

2023:	2024:	2025:
56/100	72/100 (valutazione del 2024 certificazione rilasciata a gennaio 2025)	78/100 (valutazione del 2025 certificazione rilasciata a febbraio 2026)

NUMERO DI IMMOBILI AMMODERNATI

2023:	2024:	2025:
10	+9 (19)	+6 (25)

-49,70% vs 2019
Carbon Footprint (tCO_2eq)

Efficienza energetica ed emissioni

GRI 302-1

Energia consumata all'interno dell'organizzazione*	Valore in KWh	Valore in GJ
Consumo di gas naturale (1)	**922.971 KWh**	**3.322 GJ**
per riscaldamento	922.791 KWh	3.322 GJ
Consumo di energia elettrica acquistata	**4.153.700,52 KWh**	**14.953,32 GJ**
Energia elettrica acquistata (da fonti non rinnovabili) - da terze parti	46.702,76 KWh	168,13 GJ
Energia elettrica acquistata (da fonti rinnovabili) - da terze parti	4.106.997,76 KWh	14.785,19 GJ
Totale energia elettrica autogenerata	**33.709,07 KWh**	**121,35 GJ**
di cui prodotta da fonti rinnovabili (ad es. pannelli solari)	33.709,07 KWh	121,35 GJ

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

Emissioni dirette e indirette (Scope 1 – 2 – 3)*	Valore in tCO_2eq
Gas naturale (2)	225,05 tCO_2eq
Gas refrigerante (3)	50,11 tCO_2eq
Consumi carburante (4)	314,45 tCO_2eq
SCOPE 1	**589,61 tCO_2eq**
Elettricità - Location Based (5)	828,00 tCO_2eq
SCOPE 2	**828,00 tCO_2eq**
Cat.1 - Beni e servizi acquistati (6)	11.476 tCO_2eq
Cat.2 - Beni Capitali (7)	1.115,98 tCO_2eq
Cat.4 - Trasporto e distribuzione a monte	376,96 tCO_2eq
Cat.5 - Rifiuti generati nelle operazioni (8)	39,37 tCO_2eq
Cat.6 - Viaggi di lavoro (9)	0,89 tCO_2eq
Cat.7 - Commuting (10)	734,48 tCO_2eq
Cat.8 - Beni in leasing a monte (11)	3.620,47 tCO_2eq
SCOPE 3	**17.364,08 tCO_2eq**
Totale**	**18.781,69 tCO_2eq**

GRI 305-4

Intensità delle emissioni di GHG*	Valore
Parametro Dipendenti	1.997
Scope 1 + Scope 2 Location Based (tCO_2eq)	**1.417,61**
Intensità di emissioni Scope 1 + Scope 2 Location Based (su dipendenti)	0,7099
Scope 1 + Scope 2 Location Based + Scope 3 (tCO_2eq)	**18.781,69**
Intensità di emissioni - Scope 1 + Scope 2 Location Based + Scope 3 (su dipendente)	9,40

GRI 301-1

Materiali utilizzati*	Peso in Kg
Carta per stampanti	15.250 Kg
Altra carta da ufficio (12)	850 Kg
Carta per comunicazioni (a) (FSC e PEFC) (13)	336.810 Kg
Carta per comunicazioni (b) (FSC misto e NO FSC) (14)	5.710 Kg
Buste	-
Boccioni di acqua potabile	820 Kg
Bicchieri di plastica	0,00 Kg
Bicchieri di carta (15)	490 Kg
Totale materiali utilizzati	**359.930 Kg**

(*) I dati espressi nelle tabelle di questa pagina rappresentano i consumi effettivi: gli unici valori stimati sono quelli relativi alle emissioni derivanti dalle voci "Consumi carburante", "Commuting" e "Rifiuti generati nelle operazioni". Si rimanda alla nota metodologica a pag. 88-89 per ulteriori approfondimenti.

(**) Le tonnellate di CO_2eq espresse comprendono l'effetto sul riscaldamento globale di tutti i principali gas serra, convertiti nell'equivalente della CO_2. I principali gas inclusi sono: Anidride carbonica, Metano, Protossido di azoto, Idrofluorocarburi, Perfluorocarburi, Esafluoruro di zolfo, Trifluoruro di azoto.

(1-2) A parità di perimetro (15 immobili), l'incremento rispetto al 2024 è riconducibile a un maggiore utilizzo degli impianti di riscaldamento, verosimilmente dovuto a temperature mediamente più basse.

(3) Incremento dovuto alle attività di manutenzione e ricarica degli impianti di climatizzazione per un utilizzo maggiore legato al riscaldamento tramite pompe di calore.

(4-9) Per un confronto con l'anno precedente considerare per il 2025 le voci "Consumi carburante" + "Cat.6 - Viaggi di lavoro" e per il 2024 la voce "Viaggi di lavoro". Il totale è in diminuzione per minori km percorsi (auto, treno e aereo) e variazione dei fattori di emissione ADEME, considerando che il fattore di emissione legato ai consumi di carburante è più preciso e più basso rispetto a quello dei km percorsi.

(5) Scostamento positivo dovuto all'aggiornamento dei fattori di emissione; i consumi sono in linea con il 2024; è stato applicato il fattore di emissione comunicato in bolletta dal fornitore, più specifico e più puntuale.

(6) Riduzione dovuta alla minore intensità emissiva e alla contrazione della spesa in favore dei principali fornitori.

(7-11) Nel 2024 le categorie 2 e 8 costituivano una voce unica denominata "Beni strumentali". Ulteriori variazioni riguardano la diminuzione complessiva della superficie degli immobili e del numero di dispositivi IT.

(8) Riduzione dovuta all'aggiornamento dei fattori di emissione.

(10) Incremento dovuto all'aumento dei chilometri percorsi per gli spostamenti casa-lavoro.

(12) Dato in aumento riconducibile all'aumento dei contratti standard cartacei stipulati in filiale, inferiore in termini percentuali rispetto alla crescita dei prestiti personali registrata nel 2025.

(13-14) Dato in calo grazie alle iniziative di dematerializzazione delle comunicazioni alla clientela, con progressiva migrazione verso l'Area Riservata.

(15) Valore in diminuzione in virtù della buona pratica di utilizzare le borracce.

La mobilità sostenibile

La mobilità sostenibile rappresenta una leva rilevante del nostro impegno ambientale, orientata alla riduzione degli impatti legati agli spostamenti delle nostre persone.

In quest'ambito, partecipiamo a **momenti di confronto con istituzioni e altre realtà aziendali** per individuare soluzioni di mobilità sempre più efficienti, a minore impatto e basata su una logica di condivisione.

Nel quadro del Piano Spostamenti Casa-Lavoro aggiornato nel 2025, al fine di favorire un'evoluzione delle abitudini dei dipendenti verso modalità a minore impatto ambientale e contribuire alla diffusione di comportamenti virtuosi, abbiamo continuato a promuovere:

- la **rateizzazione in cedolino degli abbonamenti al Trasporto Pubblico Locale**, unitamente alle **convenzioni per soluzioni di mobilità alternativa**, quali *car sharing* e monopattini elettrici;
- la progressiva **sostituzione della flotta aziendale**, che ha raggiunto al 31 dicembre 2025 una quota del 94% di veicoli ibridi o elettrici;
- la presenza in sede di **colonnine di ricarica elettrica gratuite** per i dipendenti;
- il **"Decalogo dei viaggi sostenibili"** e le regole contenute nel **"Manuale Viaggi"**;
- la **"Car Less Week"** e un test pilota di *car pooling*.

Tutte le iniziative sono accompagnate da attività di monitoraggio, utili a valutarne l'efficacia e a orientarne lo sviluppo nel tempo.

94%
veicoli ibridi o elettrici nella flotta aziendale
2025

-858.115 km
percorsi in meno per le trasferte di lavoro
vs 2024



La riduzione degli sprechi

Gestione delle risorse idriche

GRI 303-1, 303-5

L'impiego delle risorse idriche è limitato principalmente ai consumi delle sedi e delle filiali, connessi agli usi civili e sanitari (servizi igienici, mensa, pulizie). Non sono presenti processi produttivi industriali o utilizzi intensivi di acqua.

Data la natura delle attività svolte, **l'acqua non rappresenta un tema a elevato impatto diretto**; tuttavia, i consumi delle sedi principali sono monitorati per intercettare eventuali inefficienze e opportunità di miglioramento.

15.767 m³ (*)
consumo di acqua -28% vs. 2024

(*) Dati stimati.

La gestione degli impatti idrici si basa su misure di prevenzione e uso efficiente della risorsa. Presso le sedi principali sono installati **rubinetti dotati di fotocellula** e sistemi di erogazione che favoriscono un impiego controllato dell'acqua. La diffusione di erogatori d'acqua potabile e la **distribuzione di borracce riutilizzabili** contribuiscono, inoltre, a ridurre il consumo di bottiglie in plastica.

In coerenza con la limitata incidenza dei consumi idrici rispetto al nostro modello di business, non sono attualmente definiti target quantitativi specifici di riduzione.

L'approccio adottato privilegia l'efficienza e la prevenzione degli sprechi attraverso soluzioni tecnologiche e comportamentali.

Gestione sostenibile della ristorazione aziendale

Nella mensa della sede di Milano, una quota di cibo non consumato viene donata all'Associazione Banco Alimentare della Lombardia «Danilo Fossati» ODV.

La libertà di scegliere le giornate di *smart working* comporta un'affluenza al ristorante aziendale variabile e non sempre prevedibile.

Per gestire al meglio questa disomogeneità, al mattino le colleghe e i colleghi presenti in sede effettuano la prenotazione del pranzo, agevolando così la **razionalizzare la produzione dei pasti e la riduzione degli sprechi**.

Tramite app o area riservata è possibile selezionare anche i piatti per il menù senza glutine, i *Packed Lunch* e i *Lunch Box*.

Le **eccedenze alimentari** che si generano nonostante queste misure **vengono destinate alla donazione**.

SITICIBO cura la raccolta e la distribuzione a favore di realtà del territorio, tra cui la Fondazione Archè, la mensa delle Suore Francescane della Carità, la Comunità OKLAHOMA e altre strutture residenziali della città Metropolitana di Milano che assistono persone in difficoltà.

DONAZIONI ECCEDENZE AGOS – PELLEGRINI 2025

Pane	Frutta	Primi	Secondi	Contorni	Dessert
10 kg	7 Kg	2.160 porzioni	1.004 porzioni	383 porzioni	0

Real Impact

PROGETTARE SPAZI CHE GENERANO VALORE NEL TEMPO

Lorenzo Lacchiana
Leading Manager Real Estate, Safety and Security



La nuova sede di Lucca rappresenta la sintesi del nostro modo di intendere la gestione immobiliare: non un insieme di edifici da amministrare, ma spazi capaci di creare valore per le persone, per il territorio e per l'ecosistema.

Ogni scelta progettuale è stata guidata da un principio di efficienza, con l'obiettivo di ridurre progressivamente l'impatto ambientale e migliorare la qualità dei locali di lavoro.

Dall'impiego di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili alle soluzioni per contenere i consumi e favorire una mobilità più sostenibile, la sede di Lucca traduce in pratica una strategia che Agos porta avanti da anni attraverso un percorso di riqualificazione del proprio patrimonio immobiliare.

Per noi la sostenibilità non coincide con il singolo intervento, ma con la capacità di progettare edifici che restino efficienti nel tempo, migliorando al contempo il benessere delle persone che li vivono ogni giorno.

È questa la visione che guida le nostre scelte e che continuerà a orientare l'evoluzione dei nostri workspace.

"Un edificio sostenibile non è solo più efficiente al punto di vista energetico: è uno spazio progettato per durare nel tempo, ridurre il proprio impatto ambientale e migliorare l'esperienza delle persone che lo vivono ogni giorno".

Gestione dei rifiuti

GRI 306-1, 306-2, 306-3

La produzione di rifiuti è principalmente connessa allo svolgimento delle attività ordinarie presso le sedi centrali, gli uffici e le filiali distribuite sul territorio.

Operando nel settore dei servizi finanziari, la nostra organizzazione genera prevalentemente **rifiuti riconducibili ad attività amministrative e di supporto**.

Il lavoro d'ufficio comporta l'utilizzo di **materiali cartacei, strumenti di stampa, materiali di consumo e imballaggi accessori**, con conseguente produzione di rifiuti non pericolosi quali carta, plastica e indifferenziato. La sostituzione periodica di apparecchiature informatiche e dispositivi elettronici genera, inoltre, **rifiuti speciali non pericolosi e RAEE**.

Ulteriori flussi di rifiuti derivano dalla presenza del personale nelle sedi aziendali. Presso la sede centrale, il servizio mensa e le attività del bar determinano la produzione di **rifiuti organici e di rifiuti assimilabili agli urbani**, gestiti nel rispetto della normativa vigente.

Un ambito rilevante riguarda i processi di riorganizzazione o dismissione di filiali: **arredi e materiali operativi non più utilizzati** non vengono automaticamente destinati a smaltimento, ma, ove possibile, **sono oggetto di donazione a realtà del territorio**. È il caso, ad esempio, della donazione di mobilio alla Croce Rossa Italiana in occasione del trasferimento della nostra filiale di Pescara.

Questo approccio consente di ridurre gli impatti ambientali grazie ai minori rifiuti generati, contenere il consumo delle risorse naturali e delle emissioni indirette connesse alle fasi di trattamento e smaltimento.

Inoltre promuove **pratiche di riuso e valorizzazione dei beni,** in un'ottica di economia circolare.

Sono poi presenti **impatti indiretti lungo la catena del valore**, sia a monte - legati alla produzione dei beni acquistati - sia a valle, connessi alle attività di raccolta, trasporto e trattamento dei rifiuti effettuate da fornitori terzi autorizzati.

In Agos adottiamo da molti anni un approccio orientato alla prevenzione e alla riduzione della produzione di rifiuti, intervenendo sia sui volumi generati sia sulla qualità della raccolta.

Un elemento chiave è la progressiva **digitalizzazione dei processi e delle comunicazioni verso la clientela**, che consente di ridurre all'origine il consumo di carta e materiali di stampa.

Presso le sedi aziendali è promossa la **raccolta differenziata**, accompagnata da iniziative di sensibilizzazione rivolte ai dipendenti. Nella sede di Milano sono stati introdotti cestini intelligenti Hoooly (vedi capitolo "L'innovazione in Agos" - pag. 15) che facilitano il corretto smistamento delle diverse frazioni e consentono il monitoraggio dei quantitativi attraverso sistemi di pesatura ad hoc.

Un'altra iniziativa di economia circolare consiste nella possibilità per i dipendenti, al termine del ciclo di utilizzo aziendale, di **riscattare alcuni *device*, prolungandone la vita utile** e contribuendo a ridurre la produzione di rifiuti elettronici (vedi capitolo "Tecnologia responsabile" - pag. 36).

La gestione dei rifiuti è affidata a **fornitori esterni qualificati e autorizzati**, nel rispetto della normativa ambientale vigente. Verifichiamo che i fornitori incaricati siano in possesso delle necessarie autorizzazioni e che operino in conformità agli obblighi legislativi applicabili, anche attraverso sistemi di tracciabilità documentale dei conferimenti.

I dati relativi ai quantitativi sono raccolti e consolidati nell'ambito del processo di reporting ESG e utilizzati per monitorare l'andamento dei flussi nel tempo e valutare l'efficacia delle azioni intraprese.

TOTALE RIFIUTI NON PERICOLOSI — **50.371 Kg**

- **41.608 Kg** Carta
- **692 Kg** Cartone
- **6.217 Kg** Plastica
- **523 Kg** Umido

TOTALE RIFIUTI PERICOLOSI — **5.243 Kg**

- **4.795 Kg** RAEE
- **448 Kg** Inchiostro/toner

La sostenibilità della catena di fornitura

GRI 3-3

Nel contesto delle procedure di gara analizziamo gli impatti già rilevabili e i potenziali rischi ESG lungo la catena di fornitura, con l'obiettivo di promuovere trasparenza e responsabilità lungo l'intera value chain. Ove possibile, privilegiamo fornitori locali, contribuendo alla riduzione degli impatti logistici e al sostegno dell'economia del territorio. Nel 2025, l'89% del fatturato degli acquisti è stato destinato a fornitori italiani.

Monitoriamo la *supply chain* per **identificare rischi economici, ambientali, sociali e reputazionali** e definire, ove necessario, azioni di mitigazione.

La valutazione delle performance si basa su score ESG, survey dedicate e KPI di acquisti sostenibili, oggetto di monitoraggio continuativo. L'approccio adottato si inserisce in un *percorso di miglioramento continuo delle pratiche di sustainable procurement*.

Un elemento centrale è rappresentato dalla formazione: **tutto il personale coinvolto nei processi di acquisto partecipa a percorsi dedicati alla sostenibilità**, con l'obiettivo di tradurre le competenze in azioni operative. A supporto, è disponibile una sezione intranet con linee guida, aggiornamenti e *best practice* sui temi ESG.

Nell'ambito delle gare, **richiediamo ai fornitori la registrazione e la condivisione della valutazione EcoVadis**, integrata nella matrice di aggiudicazione come criterio di sostenibilità. Per le categorie a maggiore esposizione ai rischi ESG utilizziamo questionari specifici di approfondimento. Alcuni capitolati includono requisiti ambientali, mentre tutti i contratti prevedono clausole relative al rispetto dei diritti umani, tutela ambientale, responsabilità sociale e lotta alla corruzione, nonché il rispetto del nostro Codice Etico e del Modello 231.

La gestione operativa prevede verifiche periodiche delle performance, tra cui il monitoraggio del rating EcoVadis, l'analisi del rischio finanziario e della dipendenza economica. In caso di proroga dei contratti, viene effettuata una verifica aggiornata del rating EcoVadis per monitorare nel tempo le performance di sostenibilità. In presenza di criticità, vengono attivati piani di miglioramento condivisi con le funzioni competenti, con monitoraggio dei progressi nel tempo.

Promuoviamo inoltre il riuso e la valorizzazione delle risorse lungo la catena di fornitura, riconoscendo e incentivando le pratiche virtuose anche attraverso i sistemi di valutazione, che premiano i fornitori con performance ESG più elevate.

Le attività sono sottoposte a verifiche periodiche da parte di enti terzi indipendenti nell'ambito dell'**attestazione "Acquisti Responsabili" ISO 20400**, che consente di monitorare i progressi e individuare aree di miglioramento.

Nel 2025 abbiamo conseguito **un punteggio in crescita** rispetto agli anni precedenti, pari a 2,8/3.

	2023	2024	2025
Punteggio "Acquisti Responsabili" ISO 20400	2,4 (1)	2,7 (2)	2,8 (3)

(1) (2) (3) Viene indicato l'anno di riferimento dell'assessment. La certificazione è emessa l'anno successivo.



Abbiamo conseguito **un ulteriore miglioramento anche nel punteggio Ecovadis** ottenendo la medaglia SILVER Top 15% con un punteggio di 78/100.

I risultati ottenuti sono **condivisi internamente attraverso comunicazioni dedicate**, al fine di rafforzare la consapevolezza diffusa sui temi ESG anche tra le colleghe e i colleghi non direttamente coinvolti nei processi di acquisto. Le principali evidenze sono inoltre comunicate all'esterno tramite *newsletter* e canali digitali, contribuendo alla trasparenza verso gli *stakeholder*.

I dati e gli indicatori raccolti supportano il **monitoraggio delle performance nel tempo** e il miglioramento continuo delle pratiche di *sustainable procurement*, contribuendo anche alla rendicontazione delle emissioni di Scope 3.

Le *survey* rivolte ai fornitori consentono di raccogliere *feedback* qualitativi sulla relazione e di valutare il livello di maturità sui temi ESG, anche con riferimento alla presenza di iniziative di decarbonizzazione e riduzione delle emissioni.

Questo approccio favorisce la **diffusione di pratiche sostenibili lungo tutta la filiera**, incluse le realtà di ridotte dimensioni.

Nel corso del 2025, pur non essendo state introdotte nuove iniziative, è proseguito con continuità il consolidamento delle politiche e delle procedure già in essere, a conferma dell'impegno nel rafforzare progressivamente il presidio dei temi ESG.

GRI 204-1

Proporzione di spesa verso i fornitori locali	Valore
Spesa Locale	174.635.817,00 €
Totale spesa annua	195.625.956,00 €
Percentuale spesa locale	89,27%

Nel calcolo della Spesa Locale sono stati considerati tutti i Fornitori con sede legale in 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 selezionati secondo criteri ambientali	Valore
Totale nuovi fornitori	88
Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	14
Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri ambientali	15,91%

GRI 414-1

Nuovi fornitori selezionati secondo criteri sociali	Valore
Totale nuovi fornitori	88
Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	14
Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri sociali	15,91%

Nota metodologica: la voce "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 2024 non hanno fatturato ad Agos. Il calcolo considera i fornitori per i quali sono disponibili informazioni ESG, quali bilancio di sostenibilità o certificazione EcoVadis. Al 100% dei fornitori, inclusi quelli che non sono in possesso di tali documenti, chiediamo la sottoscrizione delle clausole contrattuali relative a rispetto dei diritti umani, responsabilità sociale e lotta alla corruzione, rispetto del nostro Codice etico e del MOG 231

Real Impact

COSTRUIRE PARTNERSHIP CHE CONDIVIDONO GLI STESSI VALORI

Emiliana Altomonte
Head of Customer Care & External Management



Agire ogni giorno nell'interesse dei nostri clienti significa partire dalle scelte organizzative che compiamo e dalla cura con cui costruiamo le relazioni che li riguardano. Per questo dedichiamo grande attenzione alla selezione dei partner a cui affidiamo la gestione di un rapporto tanto delicato. Non valutiamo solo competenze e risultati: cerchiamo organizzazioni che condividano il nostro modo di lavorare, i nostri standard e la stessa attenzione verso le persone.

Nel corso del 2025 questo approccio si è tradotto in un dialogo sempre più stretto con i nostri partner, nella valorizzazione delle sinergie e nella creazione di occasioni di confronto orientate alla crescita comune.

Le iniziative sviluppate sul campo hanno confermato che la condivisione di standard etici e operativi può diventare un elemento concreto di qualità, benessere e fiducia per il cliente finale.

Credo che il passo successivo sia rafforzare ulteriormente questa visione, costruendo obiettivi e metriche di qualità sempre più condivisi.

Quando un partner fa propri i nostri standard nella gestione del cliente, l'impatto positivo va oltre il singolo servizio e si riflette sull'esperienza di chi, ogni giorno, sceglie il nostro brand.

"Le partnership più solide nascono quando, prima dei contratti, si condividono valori, responsabilità e la stessa attenzione verso le persone".

Real Impact

OLTRE I NUMERI: UNA CATENA DEL VALORE CHE GENERA IMPATTO

Laura D'Auria
Manager Centrale Acquisti



I fornitori con cui collaboriamo quotidianamente rappresentano molto più di semplici partner commerciali: sono i compagni di viaggio in un percorso che punta a rendere la nostra filiera sempre più responsabile, trasparente e orientata al futuro.

La vera sostenibilità, infatti, non si costruisce mai da soli. Nasce dalle scelte che condividiamo, dal dialogo costante e dalla capacità di darci obiettivi comuni, trasformando la catena di fornitura in un motore di miglioramento continuo per l'intero ecosistema.

Il 2025 ha segnato una tappa fondamentale di questo cammino: il prestigioso riconoscimento EcoVadis e la conferma dell'attestazione ISO 20400 per gli Acquisti Sostenibili non sono semplici traguardi formali, ma la prova concreta di un impegno strutturato nel tempo. Risultati che appartengono a noi, ma che non avremmo mai potuto raggiungere senza la fiducia e la collaborazione quotidiana della nostra rete di partner.

"La sostenibilità non è una meta che si raggiunge da soli, ma un traguardo che si costruisce un fornitore alla volta, scelta dopo scelta".

Tecnologia responsabile

GRI 3-3

Per contenere gli impatti ambientali legati alle infrastrutture tecnologiche, interveniamo in via preventiva su tre ambiti principali.

1. **Opzione di riscatto dei device da parte dei dipendenti ed estensione della durata dei contratti operativi**

   La possibilità di **acquistare i dispositivi al termine del ciclo di utilizzo aziendale (*second life*)** favorisce il prolungamento della vita utile dei beni, contribuendo a ridurre la generazione di rifiuti elettronici e a promuovere pratiche di riuso, con benefici anche per i dipendenti. Parlando sempre dei *device* aziendali, l'allungamento del periodo di utilizzo degli stessi consente di limitare la necessità di acquisto di nuove apparecchiature e i relativi impatti (emissioni di CO_2) associati alle fasi di produzione e trasporto, generalmente più rilevanti nel ciclo di vita dei prodotti elettronici. Questo approccio contribuisce inoltre a un uso più efficiente delle risorse, incluse materie prime rare e critiche.

2. **Data center**

   I data center con cui abbiamo stipulato contratti nel 2025 **utilizzano energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili**, secondo quanto dichiarato dai fornitori, contribuendo alla riduzione dell'impatto energetico delle infrastrutture IT.

3. **Formazione e informazione sulla tematica dell'inquinamento digitale**

   Formare i dipendenti e informare sull'inquinamento digitale non è solo un atto di responsabilità ambientale, ma anche **una strategia vincente per l'azienda**. Ridurre l'impatto digitale significa risparmiare risorse, migliorare l'immagine aziendale e prepararsi alle sfide future in modo sostenibile e competitivo.

Accompagnamento dei clienti nel percorso di transizione energetica

GRI 3-3

I prodotti a supporto della transizione energetica dei clienti generano un duplice impatto positivo, sia in termini di sostegno economico sia di riduzione della CO_2: la rateizzazione consente a un numero crescente di persone di affrontare la spesa necessaria per l'acquisto di veicoli a basse emissioni e per la realizzazione di lavori di efficientamento energetico delle abitazioni (pannelli fotovoltaici, caldaie a condensazione, serramenti isolanti, ecc).

In Agos abbiamo sviluppato **un approccio integrato per supportare i nostri clienti nella transizione energetica**, andando oltre la semplice offerta di prodotti finanziari e includendo anche **una significativa componente educativa**.

Sul sito Agos.it **mettiamo gratuitamente a disposizione il *tool* "Agorà Casa"**, grazie al quale è possibile simulare i benefici ottenibili attraverso interventi di riqualificazione energetica della propria abitazione, sulla base delle caratteristiche effettive dell'immobile, nonché dell'impegno economico necessario per affrontarli.

Nel 2025, abbiamo erogato **580,4 milioni di euro in finanziamenti a supporto della transizione energetica**, che includono:

- auto e moto elettriche o ibride con emissioni inferiori a 50g di CO_2;
- pannelli fotovoltaici e solari;
- caldaie e pompe di calore;
- porte e infissi;
- biciclette (sia elettriche che tradizionali);
- prestiti personali dedicati al miglioramento delle prestazioni energetiche delle abitazioni previa presentazione di un preventivo di spesa.

La produzione viene **monitorata mensilmente attraverso *dashboard* ad hoc**, i cui dati vengono presentati al Comitato di Sostenibilità e agli organi decisionali, anche a livello di Gruppo.

Gli incrementi più significativi si riscontrano nel comparto «*house*» che cresce del 50% rispetto al 2024 grazie a prodotti finanziari dedicati e processi specifici connessi agli incentivi fiscali; tra questi, un contributo rilevante è arrivato anche dal nostro prodotto distintivo per l'effcientamento energetico, che nel 2025 ha finanziato circa 3.000 pratiche per un totale di 24,3 milioni di euro erogati.

Promuovendo il mercato dell'usato *automotive*, **generiamo un ulteriore effetto positivo attraverso la *circular economy*:** diversamente, lo smaltimento dei veicoli determinerebbe un incremento dei rifiuti, con conseguente impatto negativo sull'ambiente.

In Agos stiamo inoltre sviluppando formule di finanziamento dedicate ad altri beni di seconda mano e testando soluzioni volte a favorire il commercio C2C (da Consumatore a Consumatore), sempre in ottica di promozione dell'economia circolare e della riduzione degli sprechi.

Dall'osservatorio Agos Insights 2025 (giunto alla sua quarta edizione) emerge che **i consumatori chiedono non solo un accompagnamento finanziario ma anche una condivisione di responsabilità rispetto all'impatto economico della transizione energetica**, confermando l'importanza dell'approccio globale su cui abbiamo investito.

Il documento evidenzia che:

- **l'aspetto economico rappresenta la principale barriera:** il 41% degli italiani indica i costi troppo elevati come ostacolo primario all'adozione di comportamenti sostenibili;
- **gli incentivi economici risultano fondamentali:** il 46% degli intervistati li identifica come il fattore chiave per favorire la diffusione di pratiche più circolari;
- **cresce la consapevolezza ma calano i comportamenti concreti:** mentre l'80% dei giovani considera importante la sostenibilità, la capacità di tradurre questa sensibilità in pratiche quotidiane è in significativo calo (-8 punti percentuali tra i 18-24enni);
- **la casa è un ambito critico:** l'84% degli italiani dichiara di voler migliorare l'efficienza energetica della propria abitazione, ma un numero sempre maggiore di persone si dichiara frenato dai costi troppo elevati (+10 punti percentuali rispetto al 2024).

Abbiamo già iniziato a rispondere alle esigenze espresse dai clienti attraverso **tre tipologie di iniziative** dedicate ai temi della transizione energetica:

- **formazione specializzata** della rete commerciale, per fornire una consulenza qualificata;
- **webinar educativi** con le Associazioni dei Consumatori, per diffondere una maggiore conoscenza;
- **tool AgoràCasa**.

L'attuazione di un piano di azioni complementari conferma la nostra volontà di evolvere sempre di più il nostro ruolo da semplice fornitore di credito a **partner capace di accompagnare i clienti in un percorso di comprensione e gestione consapevole delle scelte legate alla transizione**.

Real Impact

RENDERE PIÙ ACCESSIBILE LA TRANSIZIONE ENERGETICA

Marta Troja
Leading Manager Mercato Green



Nel 2025 abbiamo lavorato con un obiettivo preciso: rendere gli interventi di efficientamento energetico sempre più accessibili attraverso soluzioni finanziarie pensate per rispondere alle reali esigenze delle persone.

L'introduzione di un modello di rimborso innovativo ha intercettato una nuova fascia di clienti, contribuendo ad ampliare il mercato e a supportare partner impegnati nella riqualificazione energetica degli edifici.

Parallelamente, abbiamo rafforzato la collaborazione con realtà specializzate nell'ambito energy, affiancando all'offerta finanziaria un approccio orientato alla consulenza e all'accompagnamento del cliente nelle proprie scelte.

Credo che il valore di questo percorso risieda proprio nella capacità di costruire relazioni con partner che condividono la stessa visione: aiutare le persone a comprendere le opportunità della transizione energetica e accompagnarle con soluzioni semplici, trasparenti e accessibili. È questo approccio che ha guidato il nostro lavoro nel 2025.

"Favorire la transizione energetica significa renderla comprensibile e accessibile: l'innovazione crea valore quando semplifica le scelte delle persone".

Pillar S
Responsabilità Sociale

Real Impact

"Crediamo profondamente che le persone rappresentino il patrimonio più prezioso della nostra organizzazione.

C'è un principio che orienta molte delle scelte che compiamo ogni giorno in Agos: quando le persone sono messe nelle condizioni di stare bene, possono esprimere pienamente il proprio potenziale e il valore più autentico.

Per questo ci impegniamo a costruire un ambiente di lavoro fondato sulla fiducia, sul rispetto e sulla valorizzazione delle persone, dove benessere individuale e crescita aziendale procedono insieme. È una visione in cui la cura si unisce a un'ambizione sana e concreta: quella spinta costante a superare i nostri standard e a non accontentarci mai dei risultati raggiunti, garantendo un contesto in cui ciascuno sia stimolato a dare il meglio di sé.

In questa prospettiva, il welfare aziendale rappresenta uno strumento concreto per riconoscere il contributo dei nostri collaboratori, accompagnandoli non solo nel percorso professionale, ma anche nelle diverse dimensioni della vita quotidiana. A questo si affiancano iniziative dedicate al benessere, alla flessibilità, alla genitorialità, alla salute psicofisica, all'inclusione, alla sostenibilità e al volontariato d'impresa, che contribuiscono a rafforzare una cultura dell'eccellenza diffusa, in cui ciascuno può esprimere il proprio potenziale e contribuire al successo comune.

Prendersi cura delle persone significa anche comprenderne i molteplici ruoli: genitori, caregiver, figli e figlie che assistono i propri cari. È da questa consapevolezza che nascono iniziative come la *Caregiver Policy* e la *Parental Care*, pensate per offrire un supporto concreto a chi, ogni giorno, dedica tempo ed energie agli altri.

I riconoscimenti ottenuti negli ultimi anni – dalla certificazione per la parità di genere alla certificazione "*Great Place to Work*", fino all'attestazione di "*Inspiring Company*" conferita dalla Fondazione Libellula – confermano la qualità della nostra cultura aziendale. Piuttosto che un punto d'arrivo, questi traguardi alimentano la nostra naturale inclinazione al miglioramento continuo, incoraggiandoci a innovare e a definire standard sempre più elevati, con la stessa immutata attenzione verso ciò che conta di più: le nostre persone."

Laura Pedretti - Direttrice HR, Sponsor Pillar S insieme alla Direttrice Marketing, D&I Sponsor and Active Member

L'approccio alle persone e alla società

L'attenzione verso le persone e il contributo allo sviluppo della società costituiscono elementi centrali del nostro modo di operare e della nostra visione strategica, in coerenza con la *raison d'être* del Gruppo.

Per noi di Agos, mettere le persone al centro significa **ascoltare e comprendere le esigenze di clienti, collaboratori, comunità e partner sociali**, trasformandole in azioni concrete capaci di **generare valore condiviso**.

Questo approccio si traduce in **iniziative orientate all'inclusione, alla partecipazione e all'equità**, attraverso le quali rafforziamo il nostro legame con il territorio e contribuiamo a promuovere uno sviluppo sostenibile e duraturo per tutti gli stakeholder.

Il trattamento equo e responsabile dei clienti

GRI 3-3

Nello svolgimento delle nostre attività integriamo pratiche e strumenti volti a garantire un rapporto trasparente, corretto e responsabile con i clienti lungo tutte le fasi della relazione.

Questo impegno si traduce nell'adozione di presidi focalizzati sulla **protezione dei dati personali** e alla **prevenzione delle frodi**, nella **gestione efficace dei reclami** e nell'implementazione di misure finalizzate a **tutelare e preservare il merito creditizio** delle persone che si affidano a noi.

In presenza di eventi straordinari, in particolare calamità naturali o situazioni di emergenza con impatti significativi sui territori e sulle comunità, ci impegniamo a individuare soluzioni di supporto dedicate, volte a **garantire continuità e vicinanza** ai clienti coinvolti.

Rivolgiamo inoltre **un'attenzione particolare alle giovani generazioni**, favorendo un accesso al credito sempre più semplice e consapevole e promuovendo iniziative di educazione finanziaria orientate a rafforzare le competenze e la capacità di compiere scelte informate.

Per Agos, la centralità della persona va oltre la relazione con il cliente e comprende le comunità, i partner sociali e i collaboratori con cui interagiamo. Per questo sviluppiamo **iniziative capaci di favorire l'inclusione e promuovere la partecipazione attiva**, contribuendo a una crescita sostenibile e diffusa nei territori nei quali operiamo.

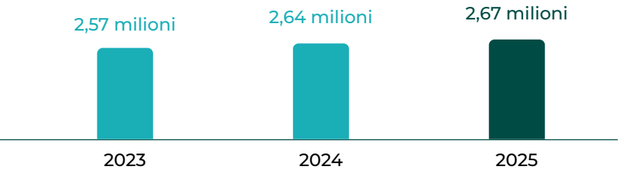
La consapevolezza del nostro ruolo sociale si riflette anche nell'approccio con cui progettiamo e realizziamo le nostre attività. Fin dalle fasi iniziali di sviluppo **valutiamo attentamente i possibili impatti**, con l'obiettivo di prevenirne o mitigarne gli effetti negativi e massimizzare il valore generato per le persone e per la collettività.

Chi sono i nostri clienti

CLIENTI "ATTIVI" 2025*

Clienti con un finanziamento in essere con impiego ≥ 15.49 euro o con una polizza Stand Alone in essere.

(*) Nuova metodologia di calcolo. Vedi GRI 2-4



Genere

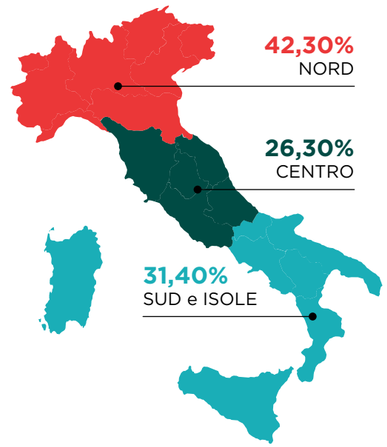


61,9% uomini

37,9% donne

0,2% persone giuridiche

Area geografica



Il dato non è comparabile con i Report degli anni precedenti per l'assunzione della metodologia Nielsen rispetto ad una classificazione interna (vedi GRI 2-4).

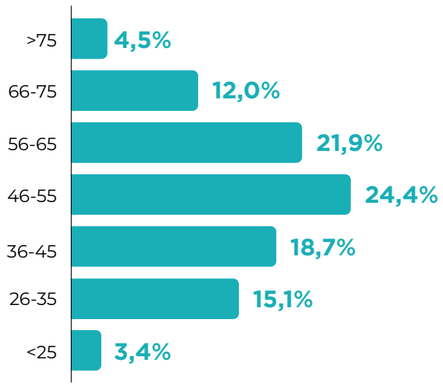
Provenienza



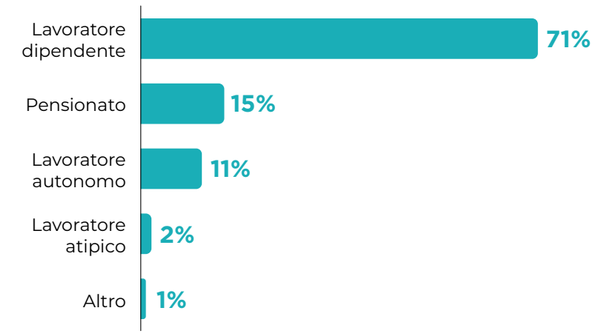
93% Italia

7% estero

Fascia di età



Attività



La centralità del feedback del cliente

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

Ascoltare i clienti rappresenta un elemento fondamentale del nostro approccio alla relazione e costituisce uno strumento essenziale per orientare le attività di miglioramento continuo. Per questo monitoriamo costantemente il livello di soddisfazione e la propensione a raccomandare Agos attraverso il **Net Promoter Score (NPS)**, uno degli indicatori principali utilizzati per valutare la qualità dell'esperienza offerta.

L'ascolto viene realizzato attraverso un sistema strutturato di indagine che combina analisi continuative e approfondimenti periodici. **Nel corso del 2025 abbiamo raccolto il feedback di oltre 107.000 clienti** attraverso rilevazioni effettuate nelle principali fasi della relazione, dall'*acquisition* al post-vendita, dai processi di *prevention* fino alle attività di *collection*. I clienti che esprimono un giudizio negativo vengono ricontattati per approfondire le motivazioni dell'insoddisfazione e individuare eventuali azioni correttive.

A integrazione dei monitoraggi periodici, **ci avvaliamo del supporto di società esterne per confrontare i nostri risultati con quelli del mercato**. In particolare, l'indagine IPSOS, svolta a livello di CA PFM, misura la propensione alla raccomandazione delle diverse entità del Gruppo, mentre l'indagine KANTAR consente di analizzare il posizionamento di Agos rispetto ai principali *competitor* presenti sul mercato italiano.

Anche **le recensioni pubblicate spontaneamente dai clienti** rappresentano un'importante fonte di ascolto: nel 2025 abbiamo raccolto circa 6.000 recensioni su Trustpilot, raggiungendo una valutazione media di 4,5 su 5 e un totale progressivo di oltre 89.500 recensioni; nello stesso periodo sono state registrate circa 9.000 recensioni Google, con una valutazione media pari a 4,9 su 5.

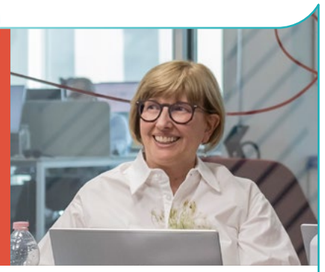
I risultati dei diversi approfondimenti confermano un andamento positivo e rappresentano una base concreta per orientare le nostre priorità di intervento, individuare nuove opportunità di miglioramento e rafforzare la qualità della relazione con i clienti.

	2023 vs 2022	2024 vs 2023	2025 vs 2024
NPS	+3,3 punti	+3,3 punti	+3,4 punti

Real Impact

ASCOLTARE MEGLIO PER MIGLIORARE DAVVERO

Anna Maria Pozzati
Professional Customer Experience



Nel 2025 abbiamo continuato a rafforzare la nostra capacità di ascoltare i clienti, sperimentando nuovi strumenti e nuovi modi di raccogliere i loro feedback.
Un progetto pilota dedicato alla gestione delle recensioni online ci ha permesso di comprendere quanto sia importante presidiare anche i canali digitali: non solo per monitorare la soddisfazione, ma per instaurare un dialogo trasparente e restituire ai clienti un riscontro concreto.

Lo stesso approccio ha guidato il lavoro sui principali punti di attenzione emersi dall'esperienza dei clienti. Attraverso momenti di confronto tra la rete commerciale e le funzioni di sede, abbiamo coinvolto chi è a contatto con le persone ogni giorno per individuare insieme soluzioni concrete e trasformare i feedback in opportunità di miglioramento.

Credo che l'ascolto stia vivendo una profonda evoluzione. Le tradizionali survey restano uno strumento importante, ma oggi le persone scelgono sempre più spesso di raccontare la propria esperienza sui canali digitali.
Per questo è fondamentale integrare nuove tecnologie, compresa l'intelligenza artificiale, senza perdere ciò che conta davvero: la capacità di comprendere i bisogni delle persone e trasformarli in azioni.

"L'ascolto genera valore solo quando si traduce in cambiamento. Ogni feedback è un'opportunità per migliorare l'esperienza delle persone e costruire una relazione di fiducia più solida".

I Pain Point come leva di miglioramento della relazione

GRI 2-25, 2-29

Le evidenze raccolte attraverso le survey di soddisfazione, i reclami e gli altri canali di ascolto rappresentano un patrimonio informativo fondamentale per comprendere le aspettative dei clienti e individuare le aree di miglioramento più rilevanti.

I Pain Point emersi vengono analizzati e prioritizzati in funzione del loro impatto sull'esperienza del cliente, della strategia aziendale e delle progettualità già in corso, con l'obiettivo di definire interventi concreti e misurabili in grado di generare benefici tangibili per le persone.

Tra le principali iniziative realizzate nel 2025 rientra **l'introduzione di una soluzione tecnologica innovativa che ha migliorato in modo significativo i processi digitali di identificazione del cliente**.
Il nuovo processo KYC integra controlli documentali basati su tecnologie SDK e OCR, verifiche IBAN e sistemi biometrici, consentendo di validare in tempo reale le informazioni necessarie alla valutazione della pratica. Questo approccio contribuisce a rendere il processo di richiesta del finanziamento più semplice, rapido e sicuro, rafforzando al contempo la protezione contro frodi e furti di identità.

Nel corso dell'anno abbiamo inoltre continuato a **sviluppare l'area clienti web ed app**, introducendo nuove funzionalità e migliorando quelle già esistenti per offrire un'esperienza di navigazione più intuitiva e immediata. L'evoluzione degli strumenti self-service ha consentito di aumentare l'autonomia operativa dei clienti e di ridurre il ricorso al *customer care* per le richieste più ricorrenti, in coerenza con gli obiettivi di omnicanalità e trasformazione digitale.

L'attenzione all'esperienza del cliente non riguarda tuttavia soltanto i processi e gli strumenti, ma coinvolge l'intera organizzazione. Per questo abbiamo **rafforzato le iniziative di diffusione della cultura Customer Experience** attraverso una sezione dedicata della intranet aziendale, pensata per condividere risultati, approfondimenti, *best practice* e opportunità di miglioramento.

Lo spazio raccoglie informazioni relative agli indicatori di soddisfazione, alle indagini IPSOS e KANTAR, ai principali Pain Point rilevati e ai benchmark di mercato, favorendo il coinvolgimento attivo delle persone di Agos nella ricerca di nuove soluzioni e nel miglioramento continuo dei processi.

A supporto di questo percorso abbiamo inoltre realizzato il vademecum **“10 passi verso il cliente”**, una guida pratica che valorizza l’importanza dell’ascolto, della comprensione dei bisogni e della capacità di rispondere con efficacia e responsabilità alle diverse aspettative. L’iniziativa contribuisce a rafforzare una cultura aziendale sempre più orientata alla *customer centricity* e alla qualità della relazione.

Real Impact

EDUCAZIONE FINANZIARIA: IL VALORE DEL VOLONTARIATO D’IMPRESA

Roberta Gandini
Comunicazione Istituzionale e Interna



In Agos prendersi cura delle persone significa anche occuparsi delle comunità in cui viviamo e lavoriamo, e da questa convinzione nasce il nostro impegno per l’educazione finanziaria.

Dal 2012, attraverso il progetto di volontariato d’impresa “A tu per tu”, i nostri colleghi mettono a disposizione tempo e competenze per aiutare le persone a orientarsi con maggiore consapevolezza nel mondo del credito, comprendere il funzionamento dei finanziamenti e sviluppare una maggiore capacità di scelta.

Il progetto è cresciuto negli anni ampliando le iniziative in favore di studenti, adulti e cittadini, grazie anche al dialogo con le associazioni dei consumatori: oggi possiamo contare su 40 colleghi volontari che, nel solo 2025, hanno coinvolto circa 1.000 partecipanti.

I percorsi, in presenza e da remoto, affrontano anche l’ingresso nel mondo del lavoro, l’innovazione, la prevenzione delle truffe e la valorizzazione della diversità di genere.

Guardando al futuro vogliamo coinvolgere un numero sempre maggiore di scuole e studenti, introducendo strumenti di gamification e rafforzando le iniziative dedicate agli adulti.

“Per noi l’educazione finanziaria supera i confini della formazione divenendo strumento di inclusione, autonomia e crescita, con cui contribuire a generare un impatto positivo e duraturo nelle comunità in cui operiamo”.

La collaborazione con le Associazioni dei consumatori

GRI 2-29

Le Associazioni dei consumatori per noi rappresentano interlocutori privilegiati, con cui condividiamo l’obiettivo di promuovere una maggiore tutela delle persone e favorire relazioni sempre più trasparenti e consapevoli.

La collaborazione sviluppata nel tempo si fonda sul dialogo continuo e sulla complementarità delle competenze. Le Associazioni contribuiscono infatti a intercettare esigenze emergenti, aree di attenzione e bisogni collettivi, mentre Agos mette a disposizione la propria esperienza nel settore del credito e dei servizi finanziari. Questo confronto consente di sviluppare iniziative concrete orientate alla prevenzione delle criticità e alla diffusione di informazioni utili per supportare scelte più informate.

Siamo convinti che la tutela dei consumatori non si realizzi esclusivamente attraverso la gestione delle eventuali controversie, ma soprattutto attraverso attività preventive che favoriscano una maggiore comprensione dei prodotti, dei diritti e delle opportunità disponibili.

Nel corso del 2025 abbiamo realizzato, insieme alle Associazioni dei consumatori, iniziative dedicate a temi di particolare interesse per le persone e le famiglie:

- **Credito nel settore *automotive*:** realizzazione di infografiche per orientarsi tra le diverse tipologie di finanziamento disponibili.
- **Finanza al femminile:** webinar realizzato in collaborazione con Assofin e CRIF per approfondire i temi dell’accesso al credito e dell’autonomia delle donne.
- **Truffe finanziarie:** serie di otto podcast dedicati al riconoscimento delle principali tipologie di frode e alle modalità di prevenzione.
- **Giovani e mondo del lavoro:** webinar rivolto ai partecipanti al Servizio Civile con focus sulla preparazione del curriculum vitae e sui colloqui di selezione.
- **Sostenibilità delle rate:** infografiche dedicate alla gestione equilibrata degli impegni finanziari.
- **Polizze abbinate al credito:** podcast finalizzato a illustrare caratteristiche, vantaggi ed elementi di attenzione delle coperture assicurative.
- **Indebitamento eccessivo:** podcast per comprendere come prevenirlo e, all’occorrenza, gestirlo.
- **Bilancio familiare:** podcast volto a promuovere una pianificazione più consapevole delle entrate e delle spese.
- **Casa sostenibile ed efficiente:** partecipazione al Villaggio della Sostenibilità di Bologna con un intervento dedicato all’efficienza energetica degli edifici.
- **Educazione finanziaria dei giovani:** sessione formativa realizzata presso un istituto superiore di Roma.

Attraverso queste attività continuiamo a rafforzare il dialogo con le Associazioni dei consumatori, valorizzandone il ruolo di interlocutori qualificati e contribuendo alla diffusione di strumenti e conoscenze utili per una maggiore tutela delle persone.

Credito inclusivo e responsabile - Social Financing

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

Promuoviamo un accesso al credito equo e sostenibile, affinché ogni persona possa individuare la soluzione finanziaria più adatta alle proprie esigenze e caratteristiche.

Il nostro approccio al Social Financing si fonda sulla volontà di favorire l'inclusione finanziaria, tutelando al tempo stesso la sostenibilità degli impegni assunti dai clienti. Per questo **sviluppiamo prodotti, processi e modelli di valutazione che tengano conto delle diverse esigenze delle persone nelle varie fasi della vita**, accompagnandole con soluzioni coerenti con il loro profilo e la loro capacità di rimborso.

Dall'accesso al credito per i giovani e i clienti senior ai sistemi di prevenzione delle frodi, dai modelli evoluti di valutazione del merito creditizio alle iniziative di supporto nei momenti di difficoltà economica, il nostro obiettivo è creare valore per le persone e contribuire a una crescita sostenibile e inclusiva.

Young customers

Per garantire una maggiore comparabilità dei dati e allinearci agli standard di mercato, identifichiamo come Young Customers **le persone di età inferiore ai 30 anni.**

Si tratta di una generazione caratterizzata da una forte familiarità con gli strumenti digitali e i social media, da modalità di fruizione dei servizi sempre più immediate e da una crescente attenzione verso i temi della sostenibilità e della trasparenza. Comprendere le aspettative di questo segmento significa progettare esperienze e soluzioni coerenti con le sue esigenze.

Gli Young Customers **rappresentano il 9% della nostra produzione di prestito personale**. Per loro abbiamo sviluppato processi di *onboarding* sempre più semplici e digitali, inclusi percorsi completamente gestibili in modalità self-service, che consentono di accedere ai nostri servizi in modo rapido e intuitivo.

Nel 2025 la rete Agos e le banche partner hanno liquidato oltre 31.000 pratiche nel nuovo perimetro Young, generando volumi per circa 405 milioni di euro, in crescita del 2,3% rispetto all'anno precedente.

Estendendo l'analisi al precedente perimetro di osservazione (≤35 anni), le pratiche liquidate superano le 57.300 unità, per un volume complessivo di circa 808 milioni di euro, con una crescita del 3,6% rispetto al 2024.

CQS

La cessione del quinto e la delegazione di pagamento rappresentano **strumenti importanti per favorire un accesso al credito inclusivo** capace di soddisfare clienti con caratteristiche differenti rispetto a quelle tipicamente associate al prestito personale.

Nel 2025 tale comparto ha registrato una crescita significativa, raggiungendo un volume complessivo di 283,2 milioni di euro rispetto ai 237,9 milioni del 2024, con oltre 19.200 pratiche liquidate.

Queste soluzioni consentono di rispondere alle esigenze di specifici segmenti di clientela, sia per ragioni connesse al profilo di merito creditizio sia per aspetti legati all'età.

In particolare, per i clienti senior mettiamo a disposizione una soluzione che consente l'accesso al credito con piani di ammortamento fino agli 87 anni non compiuti. Nel 2025 le posizioni relative a questo segmento sono aumentate del 15%, mentre i volumi finanziati hanno registrato una crescita del 21% rispetto all'anno precedente.

Favorire l'accesso al credito dei giovani sotto i 30 anni rappresenta un ulteriore ambito del nostro impegno per promuovere l'inclusione finanziaria tramite cessione del quinto. Nel corso del 2025 il numero di clienti Young finanziati attraverso questo prodotto è aumentato del 44%, con una crescita dei volumi pari al 31%.

La presenza di coperture assicurative dedicate consente inoltre di finanziare anche i giovani lavoratori che non hanno ancora maturato un TFR consolidato. Su questo specifico segmento il 2025 ha registrato un incremento del 7% delle posizioni e del 3% dei volumi rispetto al 2024.

Antifrode

Proteggere il cliente significa **proteggerlo in ogni fase della relazione, a partire dal momento della richiesta del finanziamento**. Per questo adottiamo sistemi e procedure dedicati alla prevenzione delle frodi identitarie, con l'obiettivo di individuare tempestivamente eventuali anomalie e salvaguardare sia le persone sia l'integrità dei processi.

La tutela interviene già in fase di richiesta del finanziamento. A questo scopo utilizziamo, tra gli altri strumenti, il sistema SCIPAFI del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Altro punto fondamentale per la protezione dei nostri clienti sono le persone: I colleghi delle nostre filiali, agenzie e punti vendita convenzionati sono costantemente formate per intercettare possibili truffe, a partire dall'identificazione di documenti falsi o contraffatti.

L'attività di prevenzione prosegue anche successivamente all'erogazione del finanziamento. Eventuali comportamenti anomali vengono analizzati e gestiti attraverso interventi mirati che consentono di correggere le informazioni presenti nei sistemi e dissociare le pratiche fraudolente dal profilo del reale cliente, prevenendo potenziali danni economici e reputazionali.

Per rafforzare l'efficacia dei controlli utilizziamo diversi sistemi antifrode, tra cui MOSÈ, una piattaforma proprietaria basata su tecnologie di *machine learning* impiegata in differenti ambiti aziendali. Particolare attenzione viene inoltre riservata alle richieste di modifica di dati sensibili, come IBAN, numero di telefono cellulare o indirizzo e-mail utilizzato per la firma digitale. In questi casi specifici *alert* consentono di attivare verifiche aggiuntive direttamente con il cliente prima di autorizzare la variazione richiesta.

La tutela riguarda anche il mondo delle carte di credito. Attraverso il sistema proprietario SARA (Sistema Antifrode Revolving Agos) monitoriamo le transazioni per individuare comportamenti potenzialmente sospetti sulla base di molteplici parametri, quali importo, tipologia di esercente, localizzazione geografica e caratteristiche dell'operazione. Il sistema consente di valutare in tempo reale il livello di rischio e, ove necessario, attivare misure preventive di protezione.

Il nostro presidio antifrode è inoltre impegnato nel contrasto ai fenomeni di social engineering e phishing, che continuano a evolvere e rappresentano una delle principali minacce per clienti e operatori. A questo scopo realizziamo regolarmente attività formative rivolte ai dipendenti e ai dealer e promuoviamo campagne informative dedicate ai clienti sui principali rischi digitali e sulle corrette modalità di prevenzione.

Parallelamente, continuiamo a investire nella sperimentazione di nuove tecnologie, tra cui digital footprint, intelligenza artificiale, machine learning e riconoscimento biometrico, per rafforzare ulteriormente i livelli di sicurezza e offrire una protezione sempre più efficace ai nostri clienti.

Modelli di credito

Consentire alle persone un accesso al credito può essere determinante per la gestione dei loro budget, per sopperire a spese improvvise o per sostenere nuovi progetti familiari o professionali, potendo diluire la spesa prevista nel tempo. Questo fa sì che il supporto concreto rispetto alle esigenze della clientela possa anche essere di stimolo per l'economia reale, rendendo duplice questo valore.

I nostri modelli di valutazione del merito creditizio evolvono costantemente per coniugare inclusione finanziaria, corretta valutazione del rischio e tutela della sostenibilità degli impegni assunti dai clienti.

Per rispondere in modo sempre più accurato alle aspettative dei diversi segmenti di clientela, **utilizziamo strumenti di analisi che consentono di considerare in modo appropriato le specificità delle persone**, favorendo l'accesso al credito nel rispetto della capacità di rimborso e con particolare attenzione alla prevenzione del sovraindebitamento.

In quest'ottica continuiamo a utilizzare una *scorecard* dedicata ai clienti più giovani e manteniamo alta l'attenzione all'inclusione per quanto riguarda la clientela senior.

Nel comparto *automotive* abbiamo mantenuto l'estensione dell'età massima finanziabile fino a 85 anni al termine del piano di ammortamento. Nel 2025 questa soluzione ha interessato 396 clienti per un valore complessivo di 6,5 milioni di euro, registrando una crescita del 14% rispetto al 2024 e del 62% rispetto al 2023.

Un ulteriore elemento di evoluzione dei nostri modelli è rappresentato dall'Open Banking, che consente ai clienti di condividere informazioni aggiuntive utili a una valutazione più completa e accurata del merito creditizio. Nel corso del 2025 abbiamo proseguito le attività di sensibilizzazione e promozione di questo strumento, favorendone una diffusione sempre più ampia.

I risultati ottenuti confermano l'efficacia di questo approccio: la quota di volumi erogati tramite la rete diretta con il supporto dell'Open Banking ha raggiunto il 19% della produzione complessiva dei prestiti personali, in crescita rispetto al 17,4% registrato nel 2024.

Abbiamo continuato a investire nell'automazione dei processi decisionali, estendendo il perimetro delle richieste gestite automaticamente e migliorando ulteriormente l'efficienza operativa. In particolare, il comparto *automotive* ha beneficiato di un incremento del 10% nell'automazione degli esiti, contribuendo a rendere il processo di valutazione più rapido ed efficace.

COME ACCOMPAGNIAMO IL CLIENTE NELLE SITUAZIONI DI FRAGILITÀ

La nostra responsabilità nei confronti dei clienti non si esaurisce nella fase di concessione del credito, ma prosegue durante tutta la relazione. Eventi personali, cambiamenti del contesto economico o situazioni impreviste possono infatti incidere sulla capacità delle persone di rispettare gli impegni assunti.

Per questo adottiamo un approccio orientato alla prevenzione, all'ascolto e alla ricerca di soluzioni sostenibili, con l'obiettivo di supportare i clienti nelle situazioni di temporanea difficoltà e contribuire alla tutela del loro equilibrio finanziario.

Le attività di Prevention e Customer Recovery Management operano in modo complementare lungo questo percorso, favorendo interventi tempestivi, una gestione responsabile delle situazioni di fragilità e il mantenimento di una relazione improntata al dialogo e alla fiducia reciproca.

Prevention

La funzione Prevention & Credit Monitoring nasce nel 2021 con l'obiettivo di accompagnare i clienti nel mantenimento della regolarità finanziaria, supportandoli nell'individuazione tempestiva di soluzioni sostenibili e contribuendo a prevenire l'insorgere di situazioni di maggiore difficoltà.

Questo approccio consente di coniugare la tutela del cliente con una gestione responsabile del credito, favorendo il mantenimento di una relazione positiva e riducendo il rischio di deterioramento delle posizioni.

Nel corso del 2025 la struttura ha proseguito il proprio percorso di crescita e consolidamento. A dicembre l'organico dedicato alle attività di Prevention ha raggiunto 17 persone, grazie all'introduzione del **nuovo ufficio Prevention Customer Management,** composto da 10 colleghe e colleghi dedicati al contatto diretto con i clienti. La nuova organizzazione consente di presidiare in modo ancora più efficace l'intero processo.

Sul fronte operativo è stata inoltre ampliata la collaborazione con i partner esterni, portando a tre il numero dei fornitori coinvolti. La scelta è ricaduta su operatori con una consolidata esperienza nella gestione della clientela e una profonda conoscenza delle modalità operative di Agos, elementi che contribuiscono a garantire continuità, qualità del servizio e attenzione alle esigenze delle persone.

L'efficacia di questo approccio trova conferma anche nel livello di soddisfazione espresso dai clienti: nel 2025 l'NPS dell'area Prevention è cresciuto rispetto al valore registrato nel 2024.

Parallelamente è aumentato il numero di clienti supportati attraverso le attività di Prevention. Nel corso del 2025 il volume delle posizioni gestite mensilmente è passato da 43 mila a 77 mila, consentendo a circa 2.400 clienti ogni mese di beneficiare delle soluzioni di flessibilità messe a disposizione. Questo risultato riafferma il ruolo sempre più centrale della funzione nel promuovere interventi proattivi e sostenere i clienti nei momenti di temporanea fragilità finanziaria.

L'innovazione continua inoltre a rappresentare un importante fattore di sviluppo. Nel corso dell'anno sono state avviate sperimentazioni basate sull'utilizzo di nuovi canali di contatto, tra cui sistemi di messaggistica istantanea integrati con *chatbot*, con l'obiettivo di rendere l'interazione più semplice, tempestiva e accessibile, migliorando ulteriormente l'esperienza dei clienti e l'efficacia del servizio offerto.

La gestione dei reclami

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

Il nostro approccio mira a una gestione dei reclami che oltre a rispettare la dimensione normativa e regolamentare si caratterizzi anche per la salvaguardia della relazione con il cliente e la risoluzione della problematica dallo stesso incontrata. Questo per evitare forme di escalation che possono anche comportare costi aggiuntivi per la clientela.

A tal fine consideriamo i reclami, oltre che un momento di presidio del rischio legale e reputazionale della società, anche uno strumento essenziale di ascolto e dialogo con il cliente e di miglioramento continuo della nostra attività.

Nello specifico, la gestione dei reclami ha come punti di riferimento quattro dimensioni principali:

- **gestire un cliente che reclama**, manifestando la propria doglianza verso il nostro operato, ci consente di capire e approfondire le motivazioni dell'insorgenza del problema in modo da poter spiegare il comportamento di Agos nonché individuare anche le eventuali azioni di miglioramento nella gestione interna.
- **utilizzare un linguaggio chiaro e adeguato all'interlocutore**, mirare a una gestione di sostanza e non di forma, valutare sempre se vi è la possibilità di trovare una soluzione conciliativa, sono comportamenti che stanno alla base della nostra volontà di ristabilire un legame di fiducia nel cliente che ha reclamato, evitandogli le spese e le lungaggini di un successivo contenzioso legale.
- **ampliare la visione dal singolo caso ad una più d'insieme** ci aiuta ad intercettare i fenomeni più numerosi e ricorrenti nonché gli eventuali pain point e le criticità operative da trasformare in opportunità di crescita e protezione del business.
- **collaborare con le Associazioni dei Consumatori** ci permette di comprendere i bisogni collettivi, oltre che quelli dei singoli clienti.

Questa metodologia di gestione abilita la trasformazione del reclamo da "momento critico della relazione con il cliente" ad asset strategico per migliorare il nostro comportamento, la trasparenza e la vicinanza ai nostri clienti.

I reclami gestiti nel 2025 sono stati 5.228, di cui:

- 5.096 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);
- 132 attinenti esclusivamente all'attività di distribuzione assicurativa e quindi trattati nella relazione come da Regolamento IVASS.

Oltre a questi la società ha ricevuto:

- 112 ricorsi tramite l'ABF;
- 184 esposti inoltrati da Banca d'Italia;
- 9 esposti inoltrati da IVASS.

Fermo restando che i tempi di gestione dei reclami devono rispettare le tempistiche previste dalla normativa, considerate anche le differenze tra finanziari ed assicurativi, cerchiamo di dare priorità a quelli provenienti direttamente dai clienti senza il tramite di professionisti e che quindi possono avere esigenze più immediate di supporto o necessità di un'interlocuzione meno tecnica.

Riteniamo essenziale curare e mantenere un'informativa aggiornata e costante sui diritti riconosciuti alla nostra clientela e sulle iniziative a cui aderiamo per rendere sempre più sostanziale il rapporto di reciproca fiducia.
In una sezione dedicata alla responsabilità sociale del sito Agoscorporate forniamo ai nostri clienti contenuti informativi e percorsi guidati che possano aiutarli a conoscere e far valere i propri diritti.

I contenuti, ispirati ai valori di vicinanza, trasparenza e protezione dei consumatori, in aggiunta alle misure previste dalle disposizioni di legge, spaziano dalle informazioni per un credito consapevole a quelle sulle comunicazioni trasparenti fino a prevedere una sezione dedicata "Dalla parte dei Consumatori".

Qui sono riunite le informazioni più propriamente dedicate alla gestione dei reclami, ai Protocolli d'Intesa da noi stipulati con primarie Associazioni di Consumatori e ai sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie a disposizione della clientela (quali l'Arbitro Bancario Finanziario e l'Arbitro Assicurativo costituito nel 2025 ma pienamente operativo a partire dal 2026).

https://www.agoscorporate.it/trasparenza.aspx
https://www.agoscorporate.it/il-nostro-impegno/compliance-e-tutela/vediamoci-chiaro.aspx
https://www.agoscorporate.it/il-nostro-impegno/compliance-e-tutela/gestione-reclami.aspx
https://www.agoscorporate.it/il-nostro-impegno/compliance-e-tutela/conciliazioni-e-accordi-con-aacc.aspx
https://www.agoscorporate.it/arbitro-bancario-finanziario.aspx
https://www.agoscorporate.it/arbitro-assicurativo.aspx

Altrettanto importanti sono i flussi informativi interni, sia quelli relativi all'andamento dei reclami condivisi nei comitati istituzionali periodici, sia quelli attivati tra la struttura che gestisce i reclami e le altre funzioni coinvolte, in base al contenuto delle segnalazioni o agli esiti dell'istruttoria. Questo confronto favorisce una maggiore consapevolezza e responsabilizzazione trasversale sulle tematiche più ricorrenti o di maggiore interesse per la clientela.

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

RECLAMI (PER MOTIVO DI CONTESTAZIONE)	2024	2025	Accolti	Parz. accolti	Non accolti
Banche dati, privacy, segnalazione in Centrale Rischi e CAI	1.584	1.845	984	152	709
Aspetti organizzativi	786	991	362	51	578
Contestazione Tassi	322	427	3	3	421
Trasparenza varie	217	862	72	4	786
Operatività recupero	170	254	24	1	229
Merito creditizio	135	220	52	9	159
Compravendita (mancata o parziale consegna del bene/recesso)	118	224	60	5	159
Cessione del quinto	217	161	14	31	116
Contestazioni in ambito assicurativo	40	49	27	5	17
Costi e oneri	29	42	13	4	25
Vizi del consenso	20	21	4	-	17
Totale	**3.638**	**5.096**	**1.615**	**265**	**3.216**

Rendicontazione dei reclami:
https://www.agoscorporate.it/media/vita-in-agos/rendicontoreclami2025_new_def.pdf



Recupero crediti

La nostra struttura di Customer Recovery Management persegue l'obiettivo di **gestire i clienti in difficoltà per prevenire l'aggravarsi delle situazioni di criticità.**

Questo accompagnamento si basa su un ascolto attento volto alla ricerca di soluzioni sostenibili, che pongono i clienti al centro del dialogo; la loro soddisfazione è per noi prioritaria ed è il motivo per cui nel 2025 abbiamo proseguito il percorso di adeguamento dei processi finalizzati a favorirla, sia monitorando costantemente i livelli di interazione che studiando nuove proposte operative.

Questo approccio ci ha consentito di mantenere elevati standard di qualità del servizio, contribuendo a una gestione del credito equilibrata e virtuosa, capace di coniugare efficacia operativa, tutela del cliente e salvaguardia della reputazione aziendale. La centralità del cliente e il miglioramento continuo dei processi sono stati inoltre confermati dal trend positivo dell'NPS Collection, in costante crescita dal 2020.

Nel corso dell'anno abbiamo continuato a confrontarci con il mercato e con gli operatori del settore, partecipando a momenti di approfondimento e di scambio sui principali temi di riferimento.

In particolare, il nostro Head of Customer Recovery Management ha avuto un ruolo attivo, insieme ad altri *competitor*, all'interno del Comitato Tecnico-Scientifico dei Credit Awards e in interventi diretti ai tavoli di settore, affrontando tematiche legate alla gestione dei crediti deteriorati, nonché all'evoluzione dei modelli di gestione del credito.

Presso Le Village by Crédit Agricole Milano, ha partecipato agli approfondimenti:

- "le diverse tipologie di asset class e i nuovi mercati: cambiamenti e peculiarità";
- "nuovi equilibri nel mercato del recupero crediti: tra apertura del mercato e tutela della qualità" con intervista sul recepimento della direttiva europea 2021/2167.

Abbiamo inoltre proseguito nel rafforzamento delle competenze delle colleghe e dei colleghi del *recovery management* mediante corsi di formazione specifici, soprattutto per le persone che hanno interazioni dirette con i clienti, per garantire un continuo aggiornamento anche in coerenza con la normativa interna, esterna e con le disposizioni delle Autorità competenti.

Nel 2025 abbiamo riconfermato la partecipazione al CvSpringDay, un appuntamento annuale di riferimento per tutti gli attori del settore del credito. Durante la tavola rotonda "L'impatto ESG nel mercato NPE" la nostra Corporate Sustainability Expert, insieme alla Group Chief Sustainability Officer di un altro *player* finanziario italiano si sono confrontate su quelli che sono gli impatti dei fattori ESG nel business del credito. L'incontro è stato anche una interessante occasione per dialogare su quali siano le sfide future visti alcuni cambiamenti di scenario.

Real Impact

ANTICIPARE LE DIFFICOLTÀ, SOSTENERE LE PERSONE

Fulvio Trabace
Head of Customer Recovery Management



In Agos, il supporto ai clienti in difficoltà inizia prima che una situazione economica delicata diventi irreversibile. Attraverso soluzioni come il rifinanziamento e la rimodulazione dei piani di rimborso, l'azienda interviene in modo proattivo per aiutare le persone a ritrovare un equilibrio finanziario, limitando il rischio di un ulteriore deterioramento della loro posizione creditizia.

Nel 2025 sono stati rifinanziati circa 17 milioni di euro di finanziamenti, consentendo a numerosi clienti di beneficiare di rate più sostenibili e di proseguire il proprio percorso con maggiore serenità. Un approccio che si affianca ad altre misure di supporto, come l'accodamento delle rate e una gestione fondata su ascolto, trasparenza e rispetto, in linea con il codice deontologico adottato dall'azienda.

"Il nostro obiettivo non è recuperare un credito a qualsiasi costo, ma aiutare il cliente a superare un momento di difficoltà, trovando insieme una soluzione sostenibile".

Il sostegno alle comunità locali

GRI 3-3

Il nostro impegno si basa sul supporto continuativo alle comunità locali, con l'obiettivo di generare un impatto positivo e duraturo nel tempo.

Nell'ambito del Progetto Parchi **vogliamo far vivere le aree rigenerate collaborando a stretto contatto con le associazioni locali**. Con altre realtà, questo legame si traduce nel rinnovo annuale di iniziative che ci permettono di scendere in campo direttamente al fianco dei beneficiari.

Monitoriamo costantemente lo stato di avanzamento di ogni progetto. Attraverso la misurazione della partecipazione attiva, valutiamo l'efficacia del nostro impatto e le aree di miglioramento per il futuro.

Il progetto Parchi Agos

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



Fondazione SportCity
220.000,00€
donazione

Brand for the City
45.000,00€
fatture

Il progetto "Parchi Agos" è stato avviato nel 2021 con l'obiettivo di concretizzare l'impegno di sostenibilità dell'azienda e di fornire una risposta innovativa ai bisogni delle comunità locali.

Al 2025 **le realtà riqualificate sono 7:**

- il parco di Largo Balestra e Giambellino Ovest a **Milano**,
- il parco Fluviale del Serchio a **Lucca**,
- il parco Margherita Hack a **Padova**,
- il parco Donatella Colasanti a **Roma**,
- il parco Vulcania a **Catania**,
- il parco Bruno Petrachi a **Lecce**,
- il Parco Colonnetti di **Torino**.

Ogni intervento è nato dall'ascolto delle amministrazioni comunali, delle associazioni e della cittadinanza, con le quali abbiamo co-costruito 7 diversi progetti in grado di soddisfare le peculiari esigenze del singolo territorio.

Nel 2025 abbiamo rinnovato la sponsorizzazione tecnica a Padova e Lecce diversificando gli interventi in funzione delle specifiche richieste:

- nel parco Margherita Hack abbiamo installato nuove attrezzature per il fitness ampliando lo spazio da noi già allestito negli anni precedenti, abbiamo collocato due tavoli per favorire la socializzazione e rinnovato il verde;
- nel parco Bruno Petrachi ci siamo adoperati per la manutenzione del verde, la realizzazione di una recinzione sportiva, nonché miglioramenti dell'impianto di irrigazione e degli arredi.

In continuità con il 2024, abbiamo collaborato con le associazioni del terzo settore affinché la cittadinanza potesse usufruire di attività settimanali gratuite, sia in ambito sportivo che ricreativo:

4 mesi
114 appuntamenti
26 associazioni
2.278 partecipanti

Il palinsesto si è arricchito con la presenza nei parchi di 4 Ambassador, campioni di diverse discipline sportive, che ogni mese si sono fatti portavoce di un valore di Agos traducendolo in un principio coerente con la propria storia ed esperienza:



Lorenzo Simonelli – atletica: **IMPEGNO**



Giulia Rizzi – scherma: **VICINANZA**



Giulia Ghiretti – nuoto paralimpico: **PASSIONE**



Ilaria Spirito – pallavolo: **SPIRITO DI SQUADRA**



	2021	2022	2023	2024	2025
Parchi (n.)	1	4	6	7	7
Inaugurazioni (n.) **	1	3	2	1	0
Appuntamenti per attività (n.)	1	4	6	110 *	114 *
Associazioni coinvolte (n.)	7	27	66	27	26
Partecipanti(n.)	n.d.	n.d.	n.d.	1.901	2.278

* Le attività diventano appuntamenti settimanali.
** Sono un di cui del numerodi parchi

"Il nostro obiettivo è quello di creare opportunità concrete affinché chiunque possa sentirsi parte di una comunità attiva. Lo sport è un veicolo straordinario per promuovere partecipazione e valori positivi, per questo lo favoriamo riqualificando aree urbane che diventano spazi di sport collettivo - con i nostri Parchi Agos - e con le nuove borse sportive che rendono accessibile la pratica. È un modo di vivere le comunità e i territori, ogni giorno di più"

François Edouard Drion

Benessere psico-fisico e Sport

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

In Agos **crediamo nel valore educativo, sociale e di promozione del benessere psicofisico dell'attività sportiva**. Attraverso lo sport consolidiamo la relazione tra colleghi aggiungendo ai legami professionali quelli emotivi che portano alla coesione e alla fiducia reciproca; promuoviamo la partecipazione a sport inclusivi per rafforzare competenze relazionali come l'empatia ed il vivere la diversità come elemento arricchente e non limitante.

ATTIVITÀ SPORTIVE AD IMPATTO SOCIALE

MILANO MARATHON

PlayMore!

8.850,00€

donazione

AGPD

7.500,00€

donazione

Anche nel 2025 abbiamo confermato la nostra partecipazione alla Milano Marathon, un evento sportivo la cui iscrizione è legata alla donazione a realtà no profit.

Sono stati 7 le colleghe e i colleghi iscritti alla Maratona e 92 quelli che insieme a 28 beneficiari dei progetti, hanno composto 30 squadre partecipanti alle staffette della Relay Marathon. Insieme abbiamo percorso un totale di 1.561Km per la città di Milano.

Per il terzo anno consecutivo, abbiamo legato la nostra iscrizione alla donazione ad AGPD e PlayMore! per supportare due specifici progetti:

1. "INCLUSIONE SOCIALE E AUTONOMIA" CON AGPD

L'associazione pone al centro della sua azione la persona con sindrome di Down, che affianca e supporta lungo l'intero corso della vita, dalla nascita alla vita adulta, affinché possa il più possibile **autodeterminarsi** scegliendo il proprio **percorso di vita.**

"Grazie al contributo di Agos Ducato è stato possibile raggiungere l'obiettivo di raccolta fondi su Rete del Dono che ci eravamo dati per il progetto.

Questo ci ha permesso di garantire la realizzazione di tutte le azioni previste e il coinvolgimento di tutti i 40 destinatari con sindrome di Down oltre che di circa 250 beneficiari indiretti (familiari, personale del contesto lavorativo, coetanei con sindrome di Down che partecipano ad attività di coaching di gruppo).

Le risorse raccolte hanno permesso di mantenere attivi percorsi individuali di orientamento al lavoro, di poter lavorare sullo sviluppo delle competenze trasversali (come la responsabilità, la gestione del tempo, la relazione con i colleghi ecc.) e di riuscire a dare evidenza oggettiva attraverso la certificazione delle competenze formali e informali della persona.

Oltre a questo, ci è stato possibile agire sui contesti aziendali con una formazione ad hoc, garantendo un sistema continuativo di tutoraggio e monitoraggio sul posto di lavoro.

Il contributo ci ha consentito di sostenere quindi l'affiancamento personalizzato dei tutor nei primi mesi di inserimento, il supporto psicopedagogico nei momenti di difficoltà e le azioni di mantenimento del posto di lavoro, fondamentali per prevenire situazioni di fragilità occupazionale".

R. Morali - Direttore Esecutivo e del Personale dell'AGPD

Sin dalla prima partecipazione a supporto di AGPD, in Agos abbiamo scelto di correre non solo per l'associazione, ma anche insieme a persone dell'associazione, per accompagnarle in una nuova avventura di vita, creando relazioni che durano nel tempo. Nel 2025, per la prima volta, **Andrea** ha corso la sua prima staffetta e lo ha fatto in una squadra Agos, affiancato dal nostro CIO.

È con emozione che condividiamo il suo feedback:

"Mi sono sentito molto bene a correre la maratona. Era la prima volta. È stato faticoso ma semplice perché è stato divertente correre con Francesco di AGPD e con Sergio di Agos e tutti gli altri sostenitori. È stata una esperienza bellissima".

2. "RUNCHALLENGE" CON PLAYMORE!

Rappresenta la prima comunità inclusiva di running e walking, in cui persone con e senza fragilità si allenano insieme ogni settimana per vincere la sfida di correre insieme una maratona a staffetta. Nato a Milano, RunChallenge è diventato a tutti gli effetti un progetto sociale scalabile, ed è ora presente in 7 città italiane e 5 europee.

Grazie a questo progetto, alla Milano Marathon del 2025 hanno partecipato 229 beneficiari, di cui 58 con disabilità intellettivo/relazionale, fisica, sensoriale o disturbo psichico.

Per prepararci alla Milano Marathon abbiamo partecipato ai TestRun che consistono in allenamenti gratuiti di avvicinamento, svolti un sabato al mese insieme ai beneficiari di PlayMore!

Al fine di creare sinergia tra i due progetti che sosteniamo da anni, abbiamo invitato i due beneficiari di AGPD con cui avremmo corso la Milano Marathon a partecipare ad uno dei TestRun.

Ne è nato un caso di successo quando uno dei due ragazzi ha deciso di diventare membro fisso del RunChallenge.

SUPERLEAGUE

PlayMore!

5.000,00€

donazione

La SuperLeague è il progetto che ci ha permesso di conoscere nel 2023 PlayMore! ed i suoi beneficiari.

Si tratta di un torneo in cui squadre composte da dipendenti aziendali e beneficiari dei progetti sociali di PlayMore! - persone con disabilita fisiche, intellettive o relazionali, o con percorsi migratori alle spalle - sfidano altre squadre in un torneo di calcio a 6, basket a 6 e volley a 6 presso il centro in via della Moscova 26 a Milano.

Negli anni abbiamo visto crescere non solo il numero di colleghe e colleghi desiderosi di partecipare alla SuperLeague, ma anche il legame tra i partecipanti: da quasi estranei, i beneficiari sono diventati amici che, di anno in anno, chiedono entusiasti di tornare a giocare nella squadra di Agos.

Nel 2025 sono stati circa 30 le colleghe e i colleghi che hanno partecipato al torneo, chi giocando e chi supportando i colleghi da bordocampo con un'energia contagiosa e degna di nota.

BORSE SPORTIVE

Borse sportive Fondazione di Comunità di Milano Città, Sud Ovest, Sud Est e Adda Martesana

10.000,00€

donazione

Borse sportive Fondazione Sportcity

18.000,00€

donazione

PlayMore!

25.000,00€

donazione

Lo sport rappresenta una risorsa fondamentale per il benessere fisico, psicologico e relazionale di adolescenti e giovani, oltre che uno strumento educativo e di inclusione sociale. Per questo motivo, nel settembre 2023 è entrato a far parte dell'articolo 33 della Costituzione Italiana.

"I dati più recenti confermano che la pratica sportiva è molto legata all'età e tende a ridursi nel passaggio dall'infanzia all'adolescenza e alla giovane età adulta. Secondo Istat, nel 2024 la pratica sportiva raggiunge livelli elevati tra gli 11-14enni, ma diminuisce a partire dai 15 anni: pratica sport il 75,6% dei ragazzi tra 11 e 14 anni, il 66,1% tra 15 e 17 anni e il 53,9% tra 18 e 24 anni. Inoltre, tra i giovani tra 10 e 24 anni le ragazze abbandonano lo sport più dei ragazzi, con un'incidenza del 21,6% contro il 15,1%, e mediamente un anno prima.

Gli elementi mostrano come l'accesso allo sport non sia solo una questione di offerta, ma anche di condizioni familiari, disponibilità economica, prossimità territoriale, motivazione, accompagnamento e capacità educativa dei contesti sportivi.

La dimensione economica resta particolarmente rilevante. Secondo l'Osservatorio povertà educativa di Openpolis e Con i Bambini, anche dopo la pandemia circa un minore su cinque non pratica sport o attività fisica nel tempo libero. Inoltre, tra i minori in condizione di deprivazione sociale, il 58,4% non può permettersi attività di svago fuori casa a pagamento: un dato che evidenzia come le opportunità educative, sportive e ricreative siano tra le prime a ridursi nelle famiglie in maggiore difficoltà".

Rapporto del Comune di Milano - Generazione Sport Fondo QuBì

Sensibili a queste tematiche, nel 2025 abbiamo donato un anno di attività sportiva a 120 ragazzi in condizioni di fragilità economica e/o sociale.

Lo abbiamo fatto attraverso tre differenti modalità:

- **45** borse attraverso le associazioni che collaborano sul territorio al progetto **"Parchi Agos";**
- **25** borse attraverso il progetto **"Generazione Sport" del Comune di Milano** che mira a contrastare l'abbandono sportivo e a rafforzare il diritto allo sport come bene comune accessibile a chiunque **(accedi al link).** Il progetto si rivolge a ragazze e ragazzi tra gli 11 e i 24 anni residenti e/o domiciliati a Milano, con particolare attenzione a chi vive situazioni di vulnerabilità e alle famiglie per cui i costi della pratica sportiva rappresentano un ostacolo significativo. I voucher relativi alla donazione del 2025 verranno assegnati tra luglio 2026 - dicembre 2027 per un aggiornamento delle tempistiche di attuazione e accompagnamento delle borse sportive collegate da parte del comitato;
- **50** borse attraverso il progetto **"WeSport" di PlayMore!**, un progetto sociale nato nel 2017 per offrire a 150 persone, tra bambini, ragazzi ed adulti, in condizione di vulnerabilità economica l'opportunità di partecipare ai Corsi Sportivi presso il Centro Sportivo PlayMore!

Grazie alla donazione delle borse "WeSport", nel 2025 abbiamo rafforzato il legame di partnership con PlayMore! divenendo uno dei primi Vision Partners di PlayMore!

AL FIANCO DI PLAYMORE!

2023 → SuperLeague

2024 → SuperLeague + Milano Relay Marathon con RunChallenge

2025 → SuperLeague + Milano Relay Marathon con RunChallenge + WeSport

SUZUKI BIKE DAY

Siamo stati sponsor della quinta edizione del Suzuki Bike Day.

La nostra Community Agos for good ha inoltre promosso la partecipazione attiva all'evento, a cui hanno aderito 7 colleghi che hanno pedalato lungo un circuito di 64 km dimostrando tenacia e spirito di solidarietà.

La quota di iscrizione, al netto dei costi assicurativi e delle commissioni, è stata infatti devoluta da Suzuki alla Fondazione Dynamo Camp ETS, impegnata ad offrire gratuitamente programmi di terapia educativa a bambini affetti da patologie gravi o croniche.



ALTRE ATTIVITÀ SPORTIVE

I tornei di Gruppo ci aiutano a creare un vero spirito di squadra, utile nelle relazioni professionali.

Oltre ad abbattere la barriera dei ruoli aziendali, attraverso lo sport sviluppiamo fiducia e collaborazione e costruiamo legami emotivi che nel rapporto di lavoro aiutano a ridurre o gestire conflitti.

AGOS TEAM

Gli Agos Team di Volley hanno partecipato al quarto Campionato italiano banche, assicurazioni ed istituzioni finanziarie a Salsomaggiore Terme (PR).

Le nostre atlete e i nostri atleti sono stati seguiti da vicino da diversi sportivi pluritolati a livello internazionale.

Sono state splendide esperienze all'insegna dell'amore per lo sport, del fair play e del networking.

Volontariato d'Impresa

GRI 3-3, 413-2

ORIENTAMENTO AL LAVORO – PCTO

Nel 2025 abbiamo continuato con i progetti di educazione finanziaria e PCTO verso ragazzi delle superiori: gli incontri hanno lo scopo di aiutarli a **scegliere la formazione successiva e il lavoro del domani**, ponendo enfasi anche alle professioni STEM. Elemento di primaria importanza è che riflettano sulle loro passioni e sulle richieste del mondo del lavoro.

Per i neolaureati organizziamo inoltre momenti di orientamento al lavoro, offrendo un supporto concreto nella revisione del CV e nella preparazione ai colloqui di selezione.

Infatti, anche durante il 2025, il team HR Management & Recruiting (che si occupa di ricerca e selezione del personale) si è adoperato ad iniziative in favore di neolaureati attraverso momenti di incontro anche insieme ad altre *entities* del gruppo Crédit Agricole in Italia, illustrate qui di seguito.

29 GENNAIO
"A tu per tu", in collaborazione con scuola superiore ISS CARDANO AL CAMPO, incontro di orientamento con studenti ospitati da remoto (cv selezionati 13).

11-12 FEBBRAIO
TALENT DAY, organizzato da Talent Garden, evento dedicato ai giovani del master digitale (cv selezionati 4).

26 FEBBRAIO
"A tu per tu", in collaborazione con scuola superiore Greppi Monza, incontro di orientamento con studenti ospitati da remoto (cv selezionati 10).

9 APRILE
"A tu per tu", in collaborazione con la Scuola Superiore IIS ENZO FERRARI di Battipaglia, incontro di orientamento con studenti ospitati da remoto (20 cv).

15 APRILE
DIGITAL TALENT DAY organizzato da Employerland, una piattaforma che utilizza la gamification per mettere in contatto aziende e talenti digitali (10 cv - 1 candidato scelto per stage nella direzione Rischi e Controlli Permanenti, 1 candidato scelto per stage in Data Management Office).

7 MAGGIO
"A tu per tu", in collaborazione con scuola superiore Serale Battipaglia, incontro di orientamento con studenti ospitati da remoto (cv selezionati 10).

14 MAGGIO
Svs Donna Cascina Rinascita, Evento orientativo alle utenti su mercato del lavoro e scrittura del cv.

20 MAGGIO
CAREER DAY, organizzato da Università di Pavia, giornata dedicata alla conoscenza e incontro di studenti e laureati (cv selezionati 10).

23 MAGGIO
CAREER DAY, organizzato da Università di Genova, giornata dedicata alla conoscenza e incontro di studenti e laureati (cv selezionati 10).

7 OTTOBRE
EDUFIN, in collaborazione con scuola superiore De Viti De Marco-Triggiano (BA), incontro di orientamento con studenti ospitati presso la nostra sede di Milano (cv selezionati 15).

8 OTTOBRE
JOB FAIR Università Statale di Milano col Gruppo, 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
START UP - Le Village, giornata per favorire la conoscenza e l'incontro di studenti e studentesse nel mondo start up, stand cv e cv check.

24 NOVEMBRE
DADS (corso di Alta Formazione Data Analyst per Decisioni Strategiche), organizzato da Università di Bergamo, collaborazione borse di studio, incontrati 10 studenti in commissione con l'università con possibilità di stage nel 2026.

11 DICEMBRE
Virtual job meeting STEM GIRLS - CESOP, evento (webinar + colloqui da remoto) dedicato al lavoro per figure "stem girl" (125 cv).

15 DICEMBRE
TALENT DAY, evento dedicato ai giovani del servizio civile su come redigere cv e come affrontare i colloqui (35 cv, webinar).

EDUCAZIONE FINANZIARIA

Dal 2012 il progetto "A tu per tu" promuove **attività di educazione finanziaria nelle scuole superiori con l'obiettivo di offrire ai giovani gli strumenti di base per un orientamento efficace nel mondo del credito**. L'iniziativa mira a sviluppare una maggiore consapevolezza sui principali prodotti finanziari, favorendo la comprensione delle diverse tipologie disponibili, la corretta lettura e interpretazione dei tassi di interesse e la capacità di confrontare in modo critico le offerte presenti nei messaggi pubblicitari.

Il progetto rientra nell'ambito delle attività di volontariato d'impresa ed è reso possibile grazie all'impegno di numerosi colleghe e colleghi che mettono a disposizione tempo, competenze ed esperienza professionale.

Il numero di studenti formati costituisce il nostro obiettivo concreto e il suo monitoraggio viene periodicamente rendicontato in Comitato di Sostenibilità.

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
- Project Management, per far scoprire l'importanza di lavorare in modo strutturato in un team, saper gestire un progetto o una piccola attività lavorando con orientamento all'obiettivo finale.
- antifrode, in cui si insegna come difendersi dalle truffe in rete, e l'importanza dei sistemi di prevenzione delle frodi: Credit Bureau e Scipafi.

“a tu per tu”: i numeri del 2025



RIEPILOGO DATI 2025

MODULI	N°
INTRODUTTIVO/BASE	19
BIG DATA	6
D&I	4
DIRITTI E DOVERI	9
FINANCE	9
HR	4
INNOVATION LAB	3
PROJECT MANAGEMENT	4
ANTIFRODE E BANCHE DATI	6

“aTUperTU@school”

HIGHLIGHTS	N°
SCUOLE	15
INCONTRI	64
STUDENTI	804
CLASSI TOTALI	45
CLASSI 3°	5
CLASSI 4°	24
CLASSI 5°	16
PARTECIPAZIONI TOTALI	1.995

ALTRE DECLINAZIONI IN AMBITO DI EDUCAZIONE FINANZIARIA

Il 2025 è stato l’anno in cui ci siamo attivati per declinare il progetto “A tu per tu” in un modo speciale, fornendo **supporto a SVS Donna Aiuta Donna**, associazione che da anni a Milano si occupa di sostenere donne vittime di violenza.

Alcune colleghe hanno messo a disposizione tempo e competenze per fare formazione alle donne del centro su tematiche come l’educazione finanziaria, la preparazione di un curriculum vitae e di colloqui di assunzione, l’introduzione a percorsi a sostegno dell’indipendenza economica e al reinserimento nel mondo del lavoro.

Alcuni colleghi della direzione Finance, inoltre, hanno supportato SVS Donna Aiuta Donna nella preparazione di tre diversi *business plan*, finalizzati alla partecipazione ai bandi per la realizzazione di tre diversi progetti da avviare presso la Cascina RiNascita, luogo di accoglienza, formazione e lavoro per le donne vittime di violenza, promosso da SVS Donna Aiuta Donna, CADMI e Campacavallo, tre realtà impegnate da anni nel sostenere le donne in un percorso verso nuove opportunità e autonomia. Attraverso il progetto RiNascita, queste realtà insieme, restituiscono alla città un bene storico, trasformandolo in uno spazio vivo e aperto al futuro.

PROGETTI IN COLLABORAZIONE CON IL GRUPPO CRÈDIT AGRICOLE ITALIA

SAVE THE CHILDREN

40.000€
donazione

Da 4 anni il Gruppo Crédit Agricole in Italia collabora con Save the Children per **realizzare cambiamenti concreti e duraturi nelle vite di bambine e bambini**. Noi di Agos abbiamo aderito sin da subito a questa iniziativa e nel 2025 abbiamo rinnovato la nostra presenza, riconfermando altresì la disponibilità di permessi retribuiti e appositamente regolati per le colleghe e i colleghi che si prestano attivamente.

I progetti avviati da Save the Children, insieme al Ministero dell’Istruzione, perseguono l’obiettivo di supportare le scuole nel contrasto alla povertà educativa digitale e all’impossibilità per i minori di apprendere, sperimentare, sviluppare e far fiorire liberamente capacità, talenti e aspirazioni.

Quattro le attività svolte nel corso del 2025, a cui hanno partecipato **10 colleghe e colleghi per 40 ore totali**:

- Connessioni Digitali con Pillole Video (realizzazione di un video della durata di 3 minuti su tematiche di educazione civica);
- Connessioni Digitali con Masterclass Digitali (incontro presso Le Village by Crédit Agricole Milano, per approfondimenti, attività di *team working* e testimonianze di *startup* mirati ad un uso più consapevole, sicuro e creativo del digitale, trattando temi come la *privacy online*, i *social media* e le abitudini digitali);
- Volontari a Scuola (laboratori di sensibilizzazione nelle scuole per la Giornata della Terra e per la Giornata dei Diritti dell’Infanzia e dell’Adolescenza);
- 1,2,3 Podcast (supporto a laboratori curriculari sul *podcasting* per studenti e studentesse di scuole secondarie di II grado di Roma, Torino e Napoli).

FONDAZIONE FRANCESCA RAVA – N.P.H. ITALIA ONLUS

"In Farmacia per i bambini", attività di raccolta farmaci e prodotti per l'infanzia destinati a case famiglia ed enti che assistono bambini e famiglie in difficoltà.

9 persone di Agos hanno aderito offrendo supporto nelle farmacie di Alessandria; Alghero (SS); Caltanissetta; Genova; Capannori (LU); Milano; Perugia; Torino; Verona.

ALTRI PROGETTI

BANCHETTO SOLIDALE INSIEME ALLE PERSONE DI AGPD

Presso la nostra sede di Milano abbiamo allestito due raccolte fondi attraverso la vendita:

- di cioccolata equo solidale in occasione della Giornata mondiale della Sindrome di Down (21 marzo);
- di panettoni e gadget dell'associazione a metà dicembre in occasione del Natale.

RACCOLTA SOLIDALE PER GLI ANIMALI PROMOSSA DALLA COMMUNITY PET

Un'opportunità per ricordare che la cultura della sostenibilità include anche il rispetto e la cura per gli animali e per promuoverla concretamente coinvolgendo le colleghe e i colleghi in un gesto di solidarietà e responsabilità sociale.

Abbiamo donato quanto raccolto per la cura e l'alimentazione dei nostri amici a quattro zampe, sia cani che gatti, a 7 Associazioni sul territorio italiano.

- Mondo Gatto - Milano
- Ass. Gatti Lucchesi - Lucca
- Canile Comunale Pontetetto - Lucca
- I mici del Forte - Mestre
- La collina di Argo - Napoli
- Asilo Del Cane di Palazzolo Milanese ODV - Paderno Dugnano (MI)
- FA.UN.A - Faenza (RA)

COLLABORAZIONE CON TREEDOM E PLASTIC FREE

12.000€
fattura

La nostra Community Agos for good, insieme ad alcuni rappresentanti del Comitato di Direzione e delle Direzioni Aziendali, in occasione della plenaria presso il Parco dei Cedri alla periferia di Bologna, si è dedicata all'attività di *plogging* (camminata con la raccolta dei rifiuti lungo il percorso). Durante questa esperienza i partecipanti hanno sperimentato come una leggera attività sportiva si possa coniugare con il prendersi cura dell'ambiente: con il supporto di Plastic Free hanno raccolto plastica e altri rifiuti per mantenere puliti i luoghi pubblici e naturali tra il plauso di *runners* e passanti presenti nel parco.

Per ampliare l'effetto sull'ambiente le colleghe e i colleghi della Community hanno poi commissionato a Treedom la piantumazione di 400 alberi nel mondo, la cui crescita può essere monitorata attraverso geolocalizzazione e fotografie in una pagina web dedicata. La stima della CO_2 che queste piante assorbiranno nel tempo ci evidenzia l'impatto concreto sull'ambiente.

IL LATO SOCIALE DEL NATALE

DONAZIONE DELLA STRENNA NATALIZIA

Il pandoro e il panettone rappresentano il simbolo del Natale e della condivisione e anche quest'anno ogni collega ha avuto modo di scegliere se destinare al Banco Alimentare il proprio dolce natalizio aziendale.

Sono stati 100 i pezzi, tra panettoni e pandori, consegnati dai volontari Siticibo alla mensa "Messa della carità" dei Carmelitani Scalzi, alla Caritas "Don Bruno" ed alla parrocchia San Nicola in Dergano, che assistono ogni giorno persone in difficoltà a Milano.

Inoltre, l'utilizzo di confezioni realizzate con materiali riciclabili e a basso impatto ambientale è stato uno degli aspetti valutati nella scelta del fornitore.

LE "SCATOLE DI NATALE"

Nel nome della solidarietà abbiamo rinnovato l'iniziativa per condividere la magia di un "regalo sospeso" nell'intento di diffondere un sorriso tra chi più ne ha bisogno.

Quest'anno abbiamo raccolto quasi 300 pezzi tra scatole, sacchetti e regali di ogni tipo e dimensione, contenenti giocattoli, vestiti, libri e tanti altri articoli, e li abbiamo consegnati ad "Associazione Alveare" che si occupa di sostegno a persone che hanno perso il lavoro in età avanzata, favorendo progetti di ricollocamento professionale e riqualificazione di quartiere. Da lì poi sono state smistate e sono partite le donazioni alle famiglie e scuole del territorio.

STELLE DI NATALE

Anziché lasciarle appassire o smaltirle, abbiamo regalato a colleghe e colleghi, tramite estrazione, le Stelle di Natale utilizzate per allestire la hall e altri uffici dell'headquarter di Milano. L'iniziativa ha permesso di prolungare il ciclo di vita delle piante, promuovendone il riutilizzo in un'ottica di economia circolare.

Supporto ad altre organizzazioni

CORPORATE GIVING PROGRAM 2025

GRI 3-3, 413-2

20.000,00€
donazioni

Promosso dal Gruppo CA PFM, il Corporate Giving Program è un'iniziativa internazionale che finanzia associazioni impegnate nel sociale e a difesa dell'ambiente.

Attraverso questo *contest*, tutti le colleghe e i colleghi possono diventare protagonisti della strategia ESG del Gruppo, candidando un progetto da sostenere economicamente grazie al contributo di Agos e di CA PFM.

Quattro le aree tematiche previste:

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

Il programma si articola in una gara locale seguita da una finale internazionale tra le eccellenze di ogni società.

In Agos, la scelta dei progetti finalisti è stata il risultato di una duplice votazione: quella della giuria composta dai membri del Comitato di Sostenibilità e quella di tutte le persone dell'azienda.

Le donazioni per i primi tre podi di ogni categoria sono state rispettivamente di 3.000, 2.000 e 1.000 euro.
Il progetto "Il giardino delle rose" ha raggiunto la finale internazionale, conquistando il premio speciale "Dominique Pennelier's Award" e aggiudicandosi una erogazione liberale addizionale di 1.000 euro.

Nel 2026 seguiremo lo sviluppo di ogni iniziativa per valutarne i benefici prodotti.

CATEGORIA	CLASSIFICA	ASSOCIAZIONE E PROGETTO	OBIETTIVO DEL PROGETTO
Salute	1	**PICCOLO PRINCIPE APS** Il giardino delle rose	l'erogazione di prestazioni riabilitative, visite mediche e terapie farmacologiche a minori allontanati dalle loro famiglie per ragioni di violenza, grave trascuratezza e deprivazione affettiva e medico-sanitaria
Salute	2	**ART4SPORT ONLUS** Art for sport	l'acquisto di protesi e ausili sportivi speciali e customizzati per aiutare giovani ragazzi con disabilità a riprendere in mano la loro vita praticando lo sport paralimpico
Salute	3	**ERIKA – Ass.ne lotta ai DCA ODV** Erika(mi)amo	la creazione di una collezione di moda interamente pensata e realizzata da ragazze/i con disturbi comportamentali dell'alimentazione. Al termine del percorso viene organizzato un evento benefico di raccolta fondi e di restituzione del percorso, una vera e propria sfilata con musica e intrattenimento
Inclusione sociale	1	**LO SCONTRINO SOSPESO ODV** La stanza della vita	la messa a disposizione di uno spazio dedicato all'accoglienza e il sostegno a donne vittime di violenza, ragazze madri e donne in stato di necessità, dall'aiuto materiale fino ai percorsi di reinserimento lavorativo e sostegno psicologico continuativo
Inclusione sociale	2	**A.S.D. LA FOCOLACCIA** Special olyampics 2026	la preparazione atletica, l'acquisto di attrezzi specifici, gli allenamenti e la partecipazione alla gara, incluso il trasporto degli atleti con disabilità appartenenti all'associazione lucchese "ASD Allegra Brigata Special Olympics - Lucca", ai Giochi Nazionali Invernali Special Olympics che si terranno a Ovindoli (AQ) dal 2 al 6 marzo 2026
Inclusione sociale	3	**FONDAZIONE ORIZZONTE AUTONOMIA ONLUS** Siblings	la creazione di uno spazio protetto di libera espressione e confronto per i *siblings*, ovvero i fratelli e le sorelle di ragazzi con disabilità anche gravi
Ambiente	1	**SALVIAMO GLI ULIVI ODV** Salviamo gli ulivi	l'adozione di un ettaro di oliveto abbandonato a Vinci (PT) finalizzato alla salvaguardia della biodiversità e alla riduzione della CO_2
Ambiente	2	**APS ESSERE ESSERI UMANI** Joy pino	L'acquisto di alberi di Natale "Joy Pino" realizzati da persone con disabilità attraverso l'utilizzo di bancali di recupero, da rivendere e il cui ricavato è destinato a finanziare attività in favore di persone in condizioni di fragilità economica e sociale, come la Terapia Sospesa
For youth	1	**ASSOCIAZIONE COMUNITÀ NUOVA ONLUS** Io tifo positivo	la prevenzione di qualsiasi forma di violenza verbale e fisica e la diffusione di una sana cultura dello sport, lavorando sul tema della legalità, inteso come rispetto: delle regole, di sé, degli altri, delle figure istituzionali, dell'ambiente, dei materiali, della salute e della diversità

GLI IMPATTI DEL CORPORATE GIVING PROGRAM 2025

I progetti sostenuti attraverso il Corporate Giving Program nel 2025 hanno generato benefici concreti in diversi ambiti sociali, promuovendo inclusione, autonomia, benessere, educazione e partecipazione attiva delle persone coinvolte.

Nel campo della disabilità e dell'inclusione sociale, il progetto **"Divento modello"** dell'associazione *Modelli si Nasce* ha accompagnato tra 60 e 80 giovani con diagnosi di autismo in un percorso formativo volto a sviluppare competenze relazionali, autonomie personali e autostima. Il percorso si è concluso con eventi pubblici di forte impatto sociale, tra cui sfilate e una mostra fotografica realizzate in occasione della Giornata Mondiale della Consapevolezza sull'Autismo.

Attraverso il progetto **"Pronti, partenza, Via... del Trasimeno"**, promosso da *Liberamenti*, studenti dell'Istituto Tecnico Economico di Magione hanno partecipato a un percorso educativo e sportivo che li ha portati a percorrere complessivamente oltre 73 chilometri lungo il territorio del Lago Trasimeno, favorendo la crescita personale, il lavoro di squadra e il contatto con l'ambiente.

Nel settore dello sport inclusivo, il sostegno a **Basket Corsico** ha consentito a 26 ragazze e ragazzi di praticare il Baskin, disciplina che promuove la partecipazione congiunta di persone con e senza disabilità, oltre a garantire il supporto economico a famiglie in condizioni di fragilità.

Il progetto **"I fabbricanti di emozioni"** dell'APS *Rete Solidale* ha coinvolto 40 attori, con e senza disabilità, nella realizzazione di due produzioni teatrali che hanno raggiunto circa 900 spettatori, promuovendo inclusione, espressione artistica e partecipazione culturale.

In ambito sanitario, il contributo alla **ABIO Catania** ha permesso di realizzare una ludoteca inclusiva attraverso l'acquisto di strumenti e materiali accessibili, tra cui pannelli sensoriali, libri in Braille e supporti per la Comunicazione Aumentativa e Alternativa, migliorando l'esperienza ospedaliera di bambini con bisogni specifici.

Attraverso il **"Progetto Sollievo"** dell'associazione *Sanfilippo Fighters*, sei bambini affetti dalla sindrome di Sanfilippo e le loro famiglie hanno beneficiato di servizi di assistenza domiciliare, supporto educativo e percorsi terapeutici, ricevendo un sostegno concreto nella gestione della quotidianità.

Sul fronte della sensibilizzazione e della cittadinanza attiva, il progetto promosso da **AVIS Savona** ha coinvolto 13 scuole e 895 studenti in attività di informazione e promozione della cultura della donazione del sangue.

Infine, grazie al progetto **"Terapia sospesa"** dell'APS *Essere Esseri Umani*, nove persone hanno potuto accedere a percorsi di supporto psicologico e sanitario, usufruendo di sessioni individuali di terapia, attività di *mindfulness* e visite specialistiche.



Tutela e Wellbeing

GRI 3-3

La stessa attenzione che dedichiamo ai clienti e alle comunità con cui interagiamo ogni giorno guida anche il nostro impegno verso chi contribuisce direttamente al successo della nostra organizzazione: le nostre persone. Riconosciamo il valore delle competenze, delle esperienze e del contributo che ciascuno apporta quotidianamente e ci impegniamo a promuovere un ambiente di lavoro in cui benessere, inclusione e crescita possano svilupparsi in modo concreto e duraturo.

Questo impegno si traduce in azioni che accompagnano l'intero percorso professionale delle persone in Agos: dai processi di selezione e inserimento, orientati a garantire pari opportunità e a favorire una maggiore equità di genere, fino alle iniziative dedicate allo sviluppo delle competenze, alla valorizzazione dei talenti e alla crescita professionale.

Poniamo inoltre **particolare attenzione alla tutela della salute e della sicurezza, al benessere psicofisico e alla creazione di condizioni che favoriscano un equilibrio sostenibile tra vita privata e attività lavorativa**. In quest'ottica, continuiamo a investire in programmi di welfare, strumenti di supporto alle persone e iniziative di work-life balance, contribuendo a consolidare una cultura aziendale sempre più centrata sulla persona.

Siamo convinti che **promuovere il benessere delle nostre persone significhi rafforzare la capacità dell'organizzazione di creare valore nel tempo**, sostenendone la resilienza, la competitività e la crescita sostenibile.

I dati e le informazioni presentati in questo capitolo rappresentano una fotografia della situazione al 31 dicembre 2025. Nel corso dell'anno, l'organico si è mantenuto sostanzialmente stabile, senza variazioni significative rispetto agli esercizi precedenti.

Forza lavoro e inquadramento contrattuale

GRI 2-7

	Donne	Uomini	Altro*	Totale
Totale dipendenti a contratto	**1.148**	**849**	**0**	**1.997**
A tempo indeterminato	1.136	844	0	1.980
A tempo determinato	12	5	0	17
A ore non garantite (es. a chiamata, occasionale)	0	0	0	0
Totale dipendenti full time + part time	**1.148**	**849**	**0**	**1.997**
Full-time	1.012	840	0	1.852
Part-time	136	9	0	145

(*) Genere specificato dallo stesso dipendente.

I dati riportati sono stati calcolati con la metodologia Headcounts ad esclusione di distaccati e stagisti.

GRI 2-8

Nel 2025, il numero totale di lavoratori non dipendenti il cui lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione è pari a 12*:

- 1 lavoratore distaccato proviene dalla società azionista Banco BPM;
- 11 studenti in stage formativo, inseriti temporaneamente attraverso l'ente di formazione con cui siamo convenzionati. Il rapporto è regolato da un progetto formativo individuale, finalizzato ad agevolare l'ingresso nel mondo del lavoro e a consentire l'applicazione pratica delle competenze acquisite durante il percorso di studi. Sono coinvolti in attività di natura prevalentemente gestionale, organizzativa e progettuale; in particolare supportano le strutture aziendali nelle aree afferenti principalmente al marketing (6 su 11), alla digital transformation, alle risorse umane e alla comunicazione.

Le attività a loro affidate sono coerenti con il percorso di studi e supervisionate da tutor aziendali, nel rispetto della normativa vigente e delle finalità formative dello stage.

Rispetto all'anno precedente si evidenzia un lieve incremento del numero degli stagisti, in quanto Agos ritiene importante sostenere i giovani e favorire il loro avvicinamento al mondo del lavoro.

(*) I dati riportati sono stati calcolati con la metodologia Headcounts.

Un luogo di lavoro eccellente

Il **clima aziendale e il benessere delle persone rappresentano temi centrali** nel confronto continuo con tutte le funzioni.

La loro rilevanza è tale da costituire uno degli elementi considerati nella valutazione annuale delle performance del top management.

In Agos poniamo le persone al centro del nostro agire, riconoscendone il valore non solo come professionisti, ma anche come individui. Per questo **promuoviamo un ambiente di lavoro fondato sul rispetto, sull'ascolto e sulla valorizzazione delle differenze.**

Crediamo che la diversità, nelle sue molteplici dimensioni - generazionale, di genere, di esperienza, di abilità e di background - rappresenti una risorsa fondamentale per la crescita dell'organizzazione.

Favoriamo quindi una cultura inclusiva, capace di contrastare ogni forma di discriminazione e di creare le condizioni affinché ciascuno possa esprimere il proprio potenziale e affermarsi secondo il merito.

Accompagniamo inoltre il percorso di crescita professionale delle nostre persone attraverso un modello organizzativo basato su responsabilità, autonomia, fiducia reciproca e spirito di iniziativa. In questo contesto, la collaborazione trasversale tra funzioni rappresenta un elemento chiave per favorire l'innovazione, affrontare la complessità e individuare soluzioni efficaci e sostenibili.

In continuità con gli anni precedenti, **anche nel 2025 abbiamo ottenuto la certificazione Great Place to Work**, un riconoscimento che conferma l'impegno costante nel promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, partecipativo e orientato al benessere delle persone.

IL PROGRAMMA PEOPLE

Prosegue il percorso avviato con PEOPLE, il programma aziendale coordinato dalla Direzione Human Resources che **promuove la crescita delle persone, lo sviluppo delle competenze e l'evoluzione culturale e digitale dell'organizzazione**.

Il programma si fonda sulla convinzione che ciascuna persona possa essere protagonista del proprio percorso di sviluppo professionale e si articola in cinque dimensioni fondamentali:

- Competenze;
- Performance;
- Formazione;
- Sviluppo;
- Employee Value Proposition (EVP).

Le periodiche attività di mappatura delle competenze, unite al processo annuale di valutazione delle performance, rappresentano strumenti essenziali per orientare i percorsi di crescita e supportare lo sviluppo professionale delle persone all'interno dell'organizzazione.

In questo contesto si inserisce anche il **Modello Relazionale**, iniziativa promossa a livello di Gruppo Crédit Agricole per consolidare un approccio condiviso alle relazioni, fondato su attenzione, ascolto ed eccellenza nei rapporti con i clienti e tra le persone dell'organizzazione. Il percorso, in continuità con i Managerial ed Employee Commitment, è stato esteso nel 2025 all'intera popolazione aziendale.



GRI 2-30

Accordi di contrattazione collettiva	Descrizione
Numero di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	1.997
Numero totale di dipendenti	1.997
Percentuale di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	100,00%

Nota: Sono esclusi gli stagisti e i distaccati

EPISODI DI DISCRIMINAZIONE

GRI 406-1

Come già avvenuto nel 2024, anche nel 2025 non sono stati riscontrati episodi di discriminazione.

PROCESSI DI SELEZIONE DEL PERSONALE

GRI 401-1

La valorizzazione del potenziale umano e il rispetto delle diversità sono i pilastri del nostro approccio al lavoro. **Garantiamo processi di selezione imparziali, trasparenti e liberi da discriminazioni**, guidati da criteri oggettivi e da un forte impegno verso la parità di genere.

Gestite principalmente dal nostro team interno - e in casi specifici da partner esterni selezionati secondo rigidi criteri di Diversity & Inclusion - le assunzioni segnano l'inizio di un percorso condiviso. Attraverso un programma mirato di *onboarding*, accompagniamo i nuovi inseriti alla scoperta della cultura aziendale, del welfare e dell'ecosistema del Gruppo Crédit Agricole, promuovendo una partecipazione attiva e consapevole fin dal primo giorno.

ASSUNZIONI DI NUOVI DIPENDENTI E AVVICENDAMENTO DEI DIPENDENTI

	<30 anni			30-50 anni			>50 anni			Totale		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nuovi assunti	20	25	45	13	11	24	0	0	0	33	36	69
Nuove uscite	3	6	9	13	11	24	11	11	22	27	28	55
Tasso di assunzione	68,97%	43,86%	52,33%	3,37%	2,37%	2,82%	0,00%	0,00%	0,00%	3,89%	3,14%	3,46%
Tasso di turnover	10,34%	10,53%	10,47%	3,37%	2,37%	2,82%	2,53%	1,75%	2,07%	3,18%	2,44%	2,75%

La formazione e lo sviluppo personale

GRI 404-2

Consideriamo l'apprendimento continuo un elemento fondamentale per **accompagnare le nostre persone nel loro percorso di sviluppo e prepararne lo sviluppo professionale nel tempo**. Per questo promuoviamo iniziative formative che consentano di comprendere e affrontare le trasformazioni del contesto economico e sociale, contribuendo in modo consapevole ai processi di innovazione che interessano il nostro settore.

Attraverso la formazione, **sosteniamo l'acquisizione di nuove conoscenze e il rafforzamento delle competenze necessarie per affrontare scenari sempre più complessi**, favorendo lo sviluppo del pensiero critico, della capacità di individuare soluzioni efficaci e della flessibilità richiesta da un contesto in costante evoluzione.

Accanto all'ampia offerta di corsi e contenuti disponibili tramite la nostra Academy, **incoraggiamo ciascuna persona a svolgere un ruolo attivo nel proprio percorso di crescita**, riflettendo sulle competenze da consolidare e individuando opportunità formative coerenti con le proprie aspirazioni professionali e con le esigenze del ruolo.

Riteniamo che investire nello sviluppo delle competenze rappresenti una scelta strategica per sostenere la crescita dell'organizzazione, valorizzare e fidelizzare le persone, attrarre nuove professionalità e mettere tutti nelle condizioni di affrontare con consapevolezza le sfide e le opportunità generate dal cambiamento.

GRI 404-1

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE

2025	Ore Uomini	Media ore Uomini	Ore Donne	Media ore Donne	Ore Totali	Media ore Totali
Dirigenti	665,75	33,29	538,25	48,93	1.204,00	38,84
Quadri	14.588,00	40,98	11.899,50	49,38	26.487,50	44,37
Impiegati	22.119,50	46,76	41.991,00	46,86	64.110,50	46,83
Operai	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totale	**37.373,25**	**44,02**	**54.428,75**	**47,41**	**91.802,00**	**45,97**

+ 20,3% vs 2024

I dati relativi alla formazione includono tutte le persone dipendenti presenti in organico al 31 dicembre 2025, con esclusione del personale distaccato, degli stagisti e delle persone cessate nel corso dell'anno.

Nell'analisi dei dati è inoltre necessario considerare che non hanno partecipato ad attività formative le persone assenti per l'intero esercizio per motivi quali, a titolo esemplificativo, congedi di maternità o paternità, malattia di lunga durata o altre assenze prolungate.

Ulteriori dettagli sulle iniziative formative realizzate in tema ESG e sulle modalità di sviluppo delle competenze sono contenuti nell'informativa riportata nel GRI 404-2 - pag. 84.

L'ACADEMY AGOS

È nata a inizio 2021 con l'ambizione di **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 il supporto formativo agli 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 maniera deliberata nella propria *employability*.

Si sviluppa sulla metafora della «città in evoluzione»: suddividendosi in «zone» a seconda del contenuto formativo proposto (formazione strategica, obbligatoria, di mestiere, traversale, aggiornamento); dandosi regole di accesso (ingaggio *top-down* vs ingaggio *bottom-up*; validazione manager vs accesso spontaneo; in orario di lavoro vs fuori orario di lavoro); presentandosi come un grande ecosistema, aperto allo scambio e al confronto con l'esterno, grazie alle partnership con enti, università, associazioni e piattaforme di rilievo.

- Il **Crocevia delle Direzioni** contiene corsi erogati dalla nostra community di trainer interni, sulle tematiche di propria competenza, per far conoscere il mestiere della direzione di appartenenza.
- Il **Rione dei Mestieri** contiene i corsi che ogni direzione propone a colleghe e colleghi per migliorare nelle proprie competenze specialistiche.
- La **Piazza dell'esplorazione** contiene principalmente pillole formative per agevolare il micro-learning.
- Il **Quartiere dell'evoluzione** contiene principalmente i corsi sulle *soft skill*, perché in Agos riteniamo sia le *hard* che le *soft skills* quali abilitatori del successo professionale di lungo termine in un contesto ad alta velocità di cambiamento.
- Il **Canale dei percorsi strategici** contiene corsi per accelerare la formazione su argomenti di importanza strategica per il business ed il futuro dell'azienda.

Nell'Area della formazione obbligatoria si trovano invece tutti i corsi e-learning che l'azienda chiede alle persone di svolgere, con un sistema automatico di solleciti prima e dopo le scadenze.

Questi corsi appartengono a due categorie distinte:

- la formazione obbligatoria con riferimento a normative di settore (sanzioni internazionali, antiriciclaggio, trasparenza) escluso il perimetro Health& Safety, per il quale esiste un monitoraggio puntuale dei partecipanti sul totale degli elegibili da parte dell'Ufficio Learning & Development;
- la formazione su cui l'azienda ritiene importante sensibilizzare le colleghe e i colleghi come, ad esempio, le tematiche culturali (Managerial Commitment Agos, Molestie di genere ecc.) oppure i temi su cui si ritiene importante attenzionare le colleghe e i colleghi (*phishing*, lotta alla corruzione, antifrode, sicurezza informatica, ecc.).

A supporto della formazione, l'Academy offre anche l'accesso alle cosiddette Risorse Esterne cioè webinar ed eventi formativi interaziendali, organizzati da enti terzi qualificati - anche online e fuori dall'orario lavorativo - in diversi ambiti tra cui innovazione digitale, *soft skills*, competenze manageriali, innovazione, creatività, formazione linguistica, *empowerment* e *sales*.

La peculiarità del 2025 è stata la focalizzazione principalmente su 3 percorsi strategici aperti a tutta la popolazione aziendale, in linea con le priorità di business e con il PMT "NEXT25", con l'obiettivo di rafforzare conoscenze e competenze sui temi più rilevanti per l'evoluzione dell'Azienda e accompagnare il cambiamento organizzativo.

1. La sostenibilità in Agos

Per approfondimenti si rimanda al GRI 404-2 - pag. 84.

2. Modello Relazionale

Si tratta di un progetto formativo sviluppato a livello di Gruppo Crédit Agricole per favorire un linguaggio comune e comportamenti allineati, capaci di tradurre concretamente gli standard qualitativi che Agos intende perseguire nelle relazioni con la clientela e nelle interazioni quotidiane tra le persone dell'organizzazione.

La realizzazione del progetto è stata resa possibile grazie al coinvolgimento attivo delle diverse società del Gruppo, che hanno partecipato a *focus group* con clienti e a laboratori di co-creazione con le colleghe e i colleghi.

Questo lavoro ha consentito di individuare pratiche relazionali e manageriali comuni, finalizzate a rafforzare l'identità del Gruppo, migliorare l'esperienza dei clienti e favorire il benessere delle persone.

Per Agos, il Modello Relazionale rappresenta la naturale evoluzione di un percorso culturale già avviato attraverso i nostri Managerial ed Employee Commitment, che trovano in queste pratiche un ulteriore elemento di consolidamento. Il percorso si è sviluppato nel biennio 24-25. Nel 2024 sono stati coinvolti tutti i manager delle otto *entity* del Gruppo attraverso sessioni formative dedicate alle pratiche manageriali; nel 2025 la formazione è stata estesa a colleghe e colleghi di Agos, con focus sulle pratiche relazionali. Un ruolo importante è stato svolto dai Facilitatori interni, un gruppo di circa 26 delle nostre persone appositamente formate che hanno contribuito alla diffusione dei contenuti e alla conduzione delle attività in aula.

3. Digital Journey

Avviato nel 2025 e destinato a proseguire anche nel 2026, Digital Journey è un percorso dedicato allo sviluppo delle competenze digitali e umane necessarie per operare in un contesto caratterizzato da una continua evoluzione tecnologica.

L'iniziativa ha contribuito a rafforzare il livello di competenze digitali all'interno dell'organizzazione, consentendo a numerose colleghe e colleghi di acquisire *skills* utili per affrontare le sfide dell'innovazione e supportare la trasformazione aziendale. Il percorso, aperto a tutti i dipendenti, si articola in otto webinar realizzati con il contributo congiunto di docenti interni ed esterni.

Particolare attenzione è stata dedicata all'integrazione tra competenze tecnologiche e competenze relazionali, nella convinzione che la trasformazione digitale richieda non solo nuove conoscenze tecniche, ma anche capacità di adattamento, collaborazione e consapevolezza.

I contenuti di natura tecnica hanno approfondito temi quali la comprensione, l'utilizzo e la governance dei dati, le implicazioni dell'intelligenza artificiale nei processi operativi e nelle decisioni strategiche, nonché l'Intelligenza Artificiale Generativa, con focus sui principi di funzionamento, sulle tecniche di prompt engineering e sulle principali buone pratiche di utilizzo. Il percorso si conclude con un approfondimento dedicato alle opportunità e alle sfide dell'AI, affrontando aspetti etici, regolatori e di sostenibilità, oltre a temi quali *bias* e falsi miti.

Parallelamente, i moduli dedicati alle competenze trasversali hanno affrontato il rapporto tra persone e innovazione, la gestione delle emozioni associate al cambiamento tecnologico, la capacità di mantenere relazioni autentiche in ambienti di lavoro digitali, il pensiero critico nell'era della sovrabbondanza informativa e la resilienza necessaria per operare in contesti caratterizzati da crescente complessità e incertezza.

ACADEMY RENEWAL

Un'altra importante novità del 2025 è stata l'Academy Renewal, un programma dedicato allo sviluppo delle competenze considerate strategiche per il successo professionale e organizzativo.

Nel corso dell'anno abbiamo progettato e reso disponibili nuovi percorsi formativi finalizzati a rafforzare e diffondere competenze chiave all'interno dell'organizzazione, con l'obiettivo di fornire alle nostre persone strumenti sempre aggiornati per affrontare le sfide presenti e future:

- Project Management;
- Comunicazione efficace;
- Proattività al cambiamento e capacità di apprendimento;
- Imprenditorialità;
- Teamworking e networking.

Ciascun percorso comprende attività formative in presenza e da remoto, alle quali le persone possono aderire su base volontaria. Alla formazione sincrona sono stati affiancati contenuti di approfondimento fruibili in autonomia attraverso l'Academy e piattaforme esterne, favorendo un apprendimento continuo e personalizzato.

SVILUPPO DELLA MANAGERIALITÀ

In Agos il ruolo manageriale richiede molto più dell'assunzione di responsabilità organizzative. Significa sviluppare nuove capacità di guida, ascolto, valorizzazione delle persone e accompagnamento alla crescita dei team.

In coerenza con il Modello Relazionale del Gruppo Crédit Agricole, riteniamo che ogni manager debba rappresentare un punto di riferimento nella diffusione di pratiche relazionali e manageriali fondate sulla cura delle persone, sull'autonomia responsabile e sullo sviluppo dei talenti.

Per supportare chi affronta per la prima volta questo percorso, abbiamo introdotto **First Time Manager,** un programma formativo dedicato ai neo-manager che combina momenti di riflessione sulla managerialità con strumenti operativi immediatamente applicabili nella gestione quotidiana delle persone e delle attività.

Il percorso rappresenta inoltre un'importante occasione di confronto e networking con le colleghe e i colleghi delle altre società del Gruppo Crédit Agricole, favorendo la condivisione di esperienze e la costruzione di una cultura manageriale comune.

ONBOARDING E INSERIMENTO DEI NEOASSUNTI

Accompagniamo le nuovi colleghe e i nuovi colleghi attraverso un percorso di onboarding strutturato, progettato per favorire una piena integrazione nella realtà aziendale e una conoscenza progressiva dell'organizzazione, della sua cultura e dei suoi processi.

Il percorso prende avvio con il programma **Welcome in Agos,** che prevede un momento di accoglienza dedicato ai neoassunti, realizzato con il coinvolgimento del manager di riferimento e delle funzioni HR. Ogni mese viene organizzato un webinar dedicato ai principali processi aziendali, alle attività di amministrazione del personale, ai percorsi di sviluppo e formazione e alla conoscenza della struttura organizzativa.

Per gli apprendisti sono previsti momenti di confronto specifici con il tutor aziendale, finalizzati a illustrare il percorso formativo e le relative modalità di monitoraggio e rendicontazione.

Un paio di volte all'anno invitiamo i neo assunti presso la sede di Milano, con l'obiettivo di approfondire la People Strategy di Agos e favorire la conoscenza diretta del contesto aziendale.

Per le colleghe e i colleghi inseriti nelle funzioni di sede è previsto anche il programma **Un giorno in filiale,** che consente di conoscere più da vicino le attività operative che rappresentano il punto di partenza del nostro business.

Dopo i primi mesi di permanenza in azienda, i neoassunti partecipano a un incontro di confronto con gli HR Business Partner, finalizzato a raccogliere aspettative, suggerimenti e riflessioni sull'esperienza di inserimento.

GROW TOGETHER

L'ultima fase del percorso di onboarding è rappresentata da **Grow Together,** iniziativa dedicata alle persone under 30, una popolazione numericamente contenuta ma particolarmente importante per il futuro dell'organizzazione.

Il programma nasce con l'obiettivo di rafforzare competenze trasversali, favorire la creazione di una comunità professionale tra le giovani colleghe e i giovani colleghi e promuovere il dialogo con il top management, contribuendo così al rinnovamento culturale dell'azienda. Il percorso si conclude con un evento in presenza presso la sede di Milano.

PERCORSI DI SVILUPPO PERSONALE

Accanto all'offerta formativa rivolta all'intera popolazione aziendale, continuiamo a investire in **iniziative di sviluppo dedicate a gruppi specifici di persone**, tra cui:

- percorsi di alta formazione, quali Master, Executive MBA, corsi presso business school e certificazioni professionali;
- programmi internazionali promossi dal Gruppo Crédit Agricole, che offrono opportunità di confronto e crescita in contesti internazionali;
- percorsi di coaching individuale e di team;
- iniziative di mentoring;
- attività di team development finalizzate a rafforzare la collaborazione, il senso di appartenenza e l'efficacia dei gruppi di lavoro.

Tra le iniziative più significative si segnala il **primo programma di mentoring interno** realizzato nel biennio 2024-2025, che ha coinvolto colleghe e colleghi junior ed executive/director dell'organizzazione. L'esperienza ha favorito lo scambio di competenze, il dialogo intergenerazionale e la crescita professionale dei partecipanti, confermandone il valore e ponendo le basi per una nuova edizione prevista nel 2026.

CONSULENZA PREVIDENZIALE

Nel 2025 abbiamo ampliato i servizi a supporto delle nostre persone introducendo un servizio di consulenza previdenziale accessibile a tutti i dipendenti.

L'iniziativa consente di ricevere una valutazione personalizzata della propria posizione previdenziale, comprensiva di simulazioni relative ai possibili scenari pensionistici e alle prestazioni attese. A questa analisi segue un colloquio individuale con un consulente specializzato, finalizzato ad approfondire i contenuti del report e a fornire chiarimenti sulle diverse opzioni disponibili.

Il servizio rappresenta un ulteriore strumento di supporto alla pianificazione del percorso professionale e previdenziale delle nostre persone, favorendo una maggiore consapevolezza delle scelte future.

VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE

GRI 404-3

DIPENDENTI CHE RICEVONO VALUTAZIONI PERIODICHE REGOLARI DELLE PERFORMANCE

		Valutati	Totale	%
Dirigenti	**Uomini**	8	20	40,00%
	Donne	4	11	36,36%
	Totale	**12**	**31**	**38,71%**
Quadri	**Uomini**	355	356	99,72%
	Donne	241	241	100,00%
	Totale	**596**	**597**	**99,83%**
Impiegati	**Uomini**	440	473	93,02%
	Donne	839	896	93,64%
	Totale	**1.279**	**1.369**	**93,43%**
Operai	**Uomini**	0	0	0,00%
	Donne	0	0	0,00%
	Totale	**0**	**0**	**0,00%**
Totale		**1.887**	**1.997**	**94,49%**

Delle 1.997 persone totali di Agos, le elegibili per la valutazione sono state 1.887. Vengono esclusi dal conteggio i direttori, gli assenti di lungo periodo e coloro che hanno prestato servizio per meno di 6 mesi.

Agos per Te

GRI 401-2

La sezione **Agos per Te** della intranet aziendale rappresenta **il principale punto di accesso alle iniziative di welfare, ai benefit e ai servizi dedicati alle nostre persone**. Attraverso questo spazio mettiamo a disposizione **oltre 60 agevolazioni e opportunità**, progettate per supportare il benessere individuale e contribuire a migliorare la qualità della vita sia lavorativa sia personale.

L'attenzione all'ascolto e al coinvolgimento delle persone si riflette anche nei momenti di condivisione dei risultati delle survey aziendali dedicate al clima interno e alla soddisfazione. Queste occasioni non rappresentano soltanto un momento di restituzione dei dati raccolti, ma costituiscono uno strumento di dialogo e confronto che favorisce la partecipazione, rafforza il senso di appartenenza e contribuisce a consolidare una cultura aziendale sempre più condivisa e inclusiva, valorizzando al contempo la nostra identità e attrattività come datore di lavoro.

Il pacchetto di welfare aziendale è pensato per proteggere e valorizzare aspetti diversi della vita delle nostre persone.

L'ambito Economico e Fiscale comprende gli strumenti dedicati all'ottimizzazione del reddito, alla tutela previdenziale a lungo termine, alla flessibilità finanziaria e al supporto burocratico-fiscale.

Ci permette di aumentare il potere d'acquisto grazie ai vantaggi fiscali e di pianificare con serenità il nostro futuro pensionistico. Offre inoltre l'accesso a numerosi servizi finanziari a condizioni di particolare favore.

L'area della Tutela della Salute e del Benessere Psicofisico della intranet aziendale raccoglie tutti i sistemi di protezione sanitaria, le coperture assicurative per gli imprevisti personali e professionali, e le iniziative focalizzate sulla prevenzione e sul benessere, incluso quello psicologico.

Garantisce una solida rete di sicurezza per affrontare le questioni relative alla salute, riducendo l'impatto economico delle spese mediche e fornisce, all'occorrenza, supporto emotivo.

Il welfare relativo al Sostegno alla Genitorialità e alla Famiglia raggruppa le tutele economiche e i permessi dedicati alla conciliazione della vita familiare, all'inclusività e al supporto per la crescita e l'educazione dei figli, riconoscendo equità e pari diritti a qualsiasi forma di nucleo familiare.

Ci consente di gestire i momenti chiave della vita senza subire penalizzazioni economiche o professionali. Riduce lo stress legato alla cura dei nostri cari, favorisce una reale parità e supporta il nostro bilancio nelle fasi più importanti dell'evoluzione familiare.

Un altro aspetto di grande valore sono le iniziative relative a Servizi e Worklife balance, che puntano a semplificare la gestione delle incombenze, sia quotidiane che eccezionali, fornendo a tutti noi autonomia gestionale, flessibilità e la possibilità di conciliare al meglio la vita privata con quella lavorativa.

Welfare aziendale

Il nostro sistema di welfare aziendale è progettato per **rispondere alle esigenze delle persone nelle diverse fasi della vita professionale e personale**, promuovendo inclusione, equità e benessere diffuso.

Garantiamo un accesso equo ai principali strumenti di welfare, assicurando ai dipendenti a tempo parziale gli stessi benefit previsti per il personale a tempo pieno.

L'assicurazione sanitaria è riconosciuta a tutti i dipendenti con contratto a tempo indeterminato, sia full-time sia part-time.

Nel corso degli anni abbiamo inoltre ampliato progressivamente l'offerta di servizi e agevolazioni a disposizione delle nostre persone, arricchendola con nuove convenzioni e con un ampio catalogo di prodotti e servizi offerti anche dalle società del Gruppo Crédit Agricole in Italia a condizioni dedicate.

WELFARE ECONOMICO E FISCALE

- Portale welfare per PDR, con la possibilità di usufruire del Premio di Risultato attraverso la piattaforma 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, ISEE e consulenza previdenziale gratuiti
- Prestiti personali e renting auto 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
- Campagna vaccinale antinfluenzale gratuita
- Corso yoga a frequenza settimanale da remoto
- 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 a entrambi i genitori
- Permessi per fecondazione assistita sia per la mamma che per il papà
- Premio bebè una tantum (1.000 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

COMMUNITY, CULTURA E CSR

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

FACILITIES E SERVIZI AZIENDALI

- Ristorante aziendale per le due sedi 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"
- "A pranzo insieme (con i Direttori)"
- Day rotation
- Permessi studio
- Onboarding

GRI 401-3

Congedo parentale

Numero totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	**306**	**358**	**664**
Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	**11**	**88**	**99**
Numero totale di dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	**11**	**88**	**99**
Numero totale di dipendenti che sono ancora dipendenti dopo 12 mesi dal rientro dal congedo parentale*	**11**	**83**	**94**
Tasso di rientro	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**
Tasso di retention	**100,00%**	**94,32%**	**94,95%**

Per favorire un equilibrio sostenibile tra vita professionale e vita privata adottiamo il modello “Working Smart”, che promuove **flessibilità, autonomia organizzativa e responsabilizzazione delle persone**.

A questo si affiancano accordi di part-time e specifiche misure a supporto dei caregiver (maggiori dettagli nel capitolo “Diversity & Inclusion” - pag. 65).

L’attenzione alla qualità della vita lavorativa si traduce anche in numerosi servizi dedicati alla quotidianità delle persone. Presso la sede di Milano è disponibile un ristorante aziendale che serve circa 800 dipendenti; anche nella nuova sede di Capannori abbiamo predisposto un ristorante aziendale, mentre al personale sul territorio vengono riconosciuti ticket restaurant. Sono inoltre presenti *dispenser* gratuiti di acqua potabile, servizi di lavanderia e lavaggio auto, sistemi di prenotazione del parcheggio tramite App nelle sedi di Milano e Lucca, depositi bagagli e auto aziendali condivise a disposizione dei dipendenti.

Abbiamo inoltre attivato convenzioni con piattaforme digitali che facilitano l’accesso a bonus pubblici e agevolazioni INPS, oltre a una convenzione dedicata all’assistenza degli animali domestici.

Promuoviamo infine forme di mobilità a ridotto impatto ambientale attraverso la disponibilità di colonnine per la ricarica elettrica a disposizione gratuitamente dei dipendenti, parcheggi per biciclette e monopattini e una piattaforma dedicata alla mobilità sostenibile. Quest’ultima mette a disposizione informazioni, agevolazioni e servizi utili per incentivare l’utilizzo del trasporto pubblico e di soluzioni di mobilità condivisa.

Il nostro approccio al welfare si completa con iniziative rivolte alla comunità, alla cultura e alla responsabilità sociale. Tra queste rientrano i programmi **Agos Arte** e **Agos Cultura**, oltre a specifiche misure di sostegno dedicate alle vittime di violenza, a conferma dell’impegno che poniamo nel promuovere il benessere delle persone anche oltre il contesto lavorativo.

Il programma **Parental Care,** in particolare, prevede misure di supporto dedicate ai neo-genitori e alle famiglie, incluse quelle omogenitoriali. Comprende permessi retribuiti per visite mediche sin dalle prime fasi della gravidanza, supporto attraverso *tutor* aziendali, assistenza psicologica e permessi aggiuntivi per i genitori di figli con disturbi specifici dell’apprendimento.

- Per i neopapà applichiamo una normativa del Gruppo Crédit Agricole che estende a 28 giorni i permessi retribuiti al 100%.
- Per le neomamme, durante il periodo di congedo parentale facoltativo, l’Azienda integra l’indennità prevista con un ulteriore contributo pari al 20%.
- Nel 2025 abbiamo inoltre incrementato il bonus bebè portandolo a 1.000 euro netti e confermato ulteriori misure di supporto, tra cui l’esenzione dall’obbligo di certificazione medica per il primo giorno di assenza per malattia e il riconoscimento di 15 ore retribuite annue per visite mediche.

AgosArte

Il 2025 di AgosArte si è distinto per una programmazione ricca e variegata, articolata in **16 proposte tra mostre, visite a luoghi di grande interesse culturale e giornate tematiche**.

Un calendario pensato per offrire occasioni di incontro, scoperta e condivisione, capace di coniugare arte, territorio e partecipazione attiva.

L'anno si è aperto a gennaio con due importanti retrospettive ospitate a Palazzo Reale a Milano, dedicate a Pablo Picasso e Edvard Munch, due protagonisti assoluti della storia dell'arte.

Il percorso si è poi concluso sempre a Milano con un'esperienza di grande suggestione: la visita a Villa Necchi Campiglio, raccontata e mediata dal FAI, che ha permesso di riscoprire uno degli spazi più affascinanti del patrimonio culturale cittadino.

Nel corso dell'anno, il programma ha toccato diverse città italiane, tra cui Torino, Novara, Palermo, Roma e Bologna, confermando la volontà di valorizzare i territori e di offrire opportunità culturali diffuse.

La partecipazione è stata ampia e sentita: quasi ottocento tra colleghi, colleghe e agenti, insieme ai loro accompagnatori e familiari, hanno preso parte a una o più iniziative.

Un dato che testimonia un forte desiderio di cultura e di territorialità, vissute come occasioni di conoscenza, arricchimento e aggregazione.

Nel 2025 AgosArte ha inoltre contribuito attivamente al tavolo di lavoro del Progetto Arte CAI, organizzando tre webinar di approfondimento. Gli incontri hanno spaziato dalle riflessioni sulla mostra "Caravaggio 2025" a Palazzo Barberini al tema dell'arte sottratta alla guerra, fino a "Art & Desire: muse, modelli e identità queer", proposto all'interno della pianificazione del mese dedicato a Diversity & Inclusion di novembre. Momenti di confronto che hanno ampliato lo sguardo sull'arte come strumento di lettura del presente.

La collaborazione con Banco BPM ha reso possibile l'organizzazione di visite dedicate ad Agos presso la sede storica di Milano, in occasione della mostra "Il Filo di Arianna", e presso Palazzo Bellini a Novara, rafforzando sinergie e valorizzando patrimoni artistici di grande rilievo.

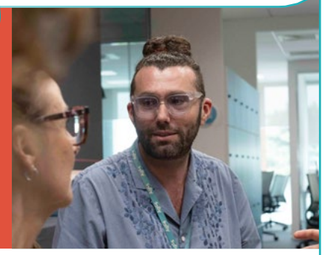
Durante la stagione estiva, siamo stati main sponsor della mostra dedicata a Onofrio Tomaselli, interprete della pittura verista, allestita presso la Galleria d'Arte Moderna di Palermo.

Un'iniziativa che ha permesso di sostenere concretamente la diffusione artistica e culturale anche al di fuori del perimetro aziendale, confermando l'impegno di AgosArte nel promuovere cultura come valore condiviso e leva di responsabilità sociale.

Real Impact

L'ARTE COME ESPERIENZA CONDIVISA

Roberto Bracco
Specialist Recovery Governance e Responsabile progetto AgosArte



Da quasi dieci anni Agos Arte accompagna colleghe e colleghi alla scoperta di mostre, musei e luoghi simbolo del patrimonio artistico italiano, trasformando ogni visita in un'occasione di condivisione e crescita.

Anche quest'anno le persone di Agos mi hanno dimostrato quanto sia alta la loro voglia di scoprire contesti e "mondi" dove la bellezza possa smuovere l'anima creativa che ognuno di noi ha dentro di sé... e questo mi fa capire che la strada intrapresa continua ad essere quella giusta!

Guardando al futuro, la sfida sarà coinvolgere sempre di più le nuove generazioni di colleghe e colleghi, ascoltandone interessi e aspettative per continuare a far evolvere Agos Arte.

Perché l'arte è un linguaggio universale: crea relazioni, genera confronto e rafforza il legame tra le persone.

"L'arte ha la capacità di unire persone diverse attraverso emozioni e prospettive comuni. È questo il valore che Agos Arte continua a coltivare, anno dopo anno".



SOSTEGNO AL FAI

Ormai da anni sosteniamo il FAI (Fondo per l'Ambiente Italiano) nella sua quotidiana attività di tutela dell'arte e del paesaggio italiano. Attraverso l'adesione al programma Corporate Golden Donor contribuiamo concretamente al supporto delle capillari attività della fondazione: una precisa scelta di responsabilità sociale e un investimento lungimirante, in favore di chi trasforma la protezione della bellezza da concetto astratto in una missione operativa.

Proprio in occasione di due iniziative di Agos Arte e Agos Trek abbiamo avuto modo di scoprire le meraviglie di villa Panza a Varese (nella foto), e di villa Necchi Campiglio a Milano, beni che il FAI cura e restituisce alla visita del pubblico.

Iniziative per la coesione tra colleghe e colleghi

LA COMMUNITY AGOS FOR GOOD

Rappresenta una delle iniziative attraverso cui promuoviamo il coinvolgimento delle persone sui temi della sostenibilità e del benessere generato dalla partecipazione ad attività collettive.

È composta da **circa 40 colleghe e colleghi** che, su base volontaria, collaborano alla progettazione e alla realizzazione di iniziative coerenti con gli obiettivi ESG dell'Azienda.

Gli obiettivi principali si sviluppano lungo due stream, sempre in coerenza con il Piano di Sostenibilità:

> Stream 1: aumentare la conoscenza, la consapevolezza e l'ingaggio delle persone Agos, anche da remoto;

> Stream 2: promuovere iniziative ambientali e sociali sul territorio.

Questi filoni trovano applicazione principalmente attraverso due iniziative:

- **Agos Trek,** finalizzata a rafforzare la coesione tra colleghe e colleghi;
- **Break4Good,** dedicata alla diffusione della cultura della sostenibilità e al coinvolgimento delle persone nel raggiungimento degli obiettivi ESG.

Nel corso del 2025, la Community ha promosso numerose iniziative, tra cui:

- programmi divulgativi, incontri con esperti di settore e diffusione di materiali informativi;
- webinar tematici in collaborazione con partner aziendali;
- attività di ascolto e approfondimento su tematiche di sostenibilità;
- attività outdoor sul territorio.

AGOS TREK

Agos Trek comprende una serie di **iniziative organizzate sul territorio con l'obiettivo di favorire l'incontro tra colleghe e colleghi anche al di fuori del contesto lavorativo**, coinvolgendo, ove possibile, familiari e amici.

Attraverso **escursioni naturalistiche, percorsi urbani e visite a siti di interesse culturale e ambientale**, promuoviamo occasioni di socializzazione, benessere psicofisico e conoscenza reciproca.

Queste esperienze contribuiscono a rafforzare le relazioni tra colleghi e agenti in un contesto informale, valorizzando al contempo il patrimonio naturalistico e culturale dei territori visitati.

Nel 2025 le iniziative hanno interessato diverse regioni italiane:

- 23 febbraio, Umbria - Nei pressi di Perugia;
- 30 marzo, Liguria - Scoprendo l'isola di Palmaria, vicino a Porto Venere;
- 12 aprile, Abruzzo - Lungo la costa dei Tarocchi;
- 17 maggio, Toscana - Il borgo dei Peccioli;
- 24 maggio, Emilia-Romagna - Sulle foci del Po;
- 20 e 21 settembre, Campania - Il Gran Cono del Vesuvio;
- 27 e 28 settembre, Puglia - Lecce e il Salento;
- 19 ottobre, Lombardia - Varese con Villa Panza e la scoperta del Sacro Monte;
- 22 novembre, Basilicata - I sassi di Matera.

Real Impact

LE PERSONE COME MOTORE DELLA SOSTENIBILITÀ

Luca Mancini
Leading Manager Data Science e Referente Progetto Agos Trek



*Coinvolgere le persone significa rendere la sostenibilità un'esperienza concreta e condivisa. È questo l'obiettivo di **Agos Trek**, un'iniziativa che, attraverso attività diffuse sul territorio, favorisce la partecipazione attiva di colleghe e colleghi, rafforzando il legame con le comunità locali e il senso di appartenenza all'azienda.*

Nel corso del 2025 Agos Trek ha consolidato il proprio ruolo come punto di incontro tra sedi, territori e persone. Le iniziative hanno coinvolto colleghe e colleghi provenienti da diverse realtà aziendali, creando occasioni di confronto che sono andate oltre l'esperienza stessa, generando nuove relazioni professionali e una maggiore conoscenza reciproca. La partecipazione di familiari e accompagnatori ha inoltre contribuito ad ampliare l'impatto delle attività, trasformandole in un'opportunità per far conoscere Agos anche al di fuori del contesto aziendale.

Questa esperienza conferma quanto la sostenibilità sia prima di tutto una responsabilità condivisa. Quando le persone vengono coinvolte in prima persona, diventano ambasciatrici dei valori dell'azienda e contribuiscono a creare connessioni che rafforzano la cultura organizzativa e il legame con il territorio.

"La sostenibilità cresce quando le persone la vivono in prima persona: ogni relazione costruita diventa un ponte tra l'azienda, il territorio e la comunità".

BREAK4GOOD



Break4Good raccoglie le iniziative realizzate prevalentemente in modalità digitale con l'obiettivo di diffondere conoscenze, stimolare il confronto e accrescere la consapevolezza su temi ambientali, sociali e di benessere.

Attraverso webinar, podcast, news e survey, **promuoviamo una cultura della sostenibilità che favorisca comportamenti responsabili e una maggiore comprensione delle sfide ESG.**

Nel corso del 2025 sono stati affrontati diversi temi, tra cui:

- spreco alimentare e alimentazione sostenibile;
- mobilità sostenibile;
- benessere e caring;
- transizione verde;
- evoluzione del mercato dell'energia;
- sostenibilità e iniziative ESG di Agos;
- inquinamento digitale e Green IT.

Tra gli appuntamenti realizzati si segnalano il webinar sulla gestione del cambiamento con la psicologa Cinzia Seccia, l'incontro con il Direttore Generale di Honda Auto Italia dedicato all'evoluzione della mobilità elettrica, l'intervento della Direttrice Legal Affairs & Corporate Sustainability Laura Galimberti sul Piano di Sostenibilità di Agos e l'approfondimento sul tema dell'inquinamento digitale a cura del Direttore Sistemi Informativi Sergio Novelli.

La Community ha inoltre promosso il **Carless Day**, iniziativa che invita le colleghe e i colleghi, una settimana al mese, a privilegiare forme di mobilità alternative all'auto privata, quali trasporto pubblico, car pooling e micromobilità, contribuendo alla riduzione delle emissioni associate agli spostamenti casa-lavoro.

AGOS BAND

Nell'ambito delle iniziative di *engagement* aziendale, un'interessante esperienza è rappresentata dalla Agos Band.

L'idea nasce durante il periodo pandemico come **strumento per rafforzare la vicinanza e il senso di appartenenza tra le persone, nonostante la distanza fisica**. La sua concreta realizzazione prende avvio nel febbraio 2022, con il lancio di una *call-to-action* rivolta a colleghe e i colleghi, invitati a candidarsi attraverso l'invio di un video che evidenziasse competenze musicali - sia strumentali che vocali - accompagnate da un breve curriculum artistico.

A seguito di una prima selezione, i candidati sono stati incontrati da remoto per colloqui e sessioni *live* a distanza. Una volta individuati i componenti della band, è stato avviato un percorso strutturato di prove in studio, supportato da una *vocal coach* esterna, offrendo ai partecipanti un'importante opportunità di crescita personale e condivisione.

Nel dicembre 2022 la band ha realizzato la prima registrazione in studio, accompagnata da un video diffuso attraverso l'intranet aziendale. Successivamente, il progetto è proseguito con nuove registrazioni in occasione delle call4all di fine anno, la partecipazione a eventi interni e una presenza ormai consolidata durante le serate dedicate alla celebrazione dei colleghi con 20 e 30 anni di anzianità lavorativa, tra cui l'ultima edizione tenutasi a novembre 2025.

CONDIVISIONE DI TALENTI CON IL PROGETTO BENESSERE

La valorizzazione delle competenze delle nostre persone trova espressione anche attraverso la condivisione di talenti e passioni personali all'interno dell'organizzazione.

Nel corso dell'anno una collega, insegnante certificata Yoga Ratna, ha messo a disposizione le proprie competenze extra-professionali conducendo sessioni settimanali gratuite di yoga in modalità online, contribuendo a promuovere il benessere psicofisico e la condivisione di esperienze all'interno della comunità aziendale.

FANTAAGOS

È la community aziendale dedicata agli appassionati di calcio, nata per favorire momenti di aggregazione e relazione tra le colleghe e i colleghi provenienti da diverse sedi e territori, attraverso una passione condivisa vissuta in modo informale e partecipativo.



Diversity & Inclusion

GRI 405-1, 405-2

	<30 anni			30-50 anni			>50 anni			Totale		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0	0	0	6	2	8	14	9	23	**20**	**11**	**31**
- Membri CdD	0	0	0	2	0	2	8	5	13	**10**	**5**	**15**
Quadri	1	0	1	136	84	220	219	157	376	**356**	**241**	**597**
Impiegati	28	57	85	244	378	622	201	461	662	**473**	**896**	**1.369**
Operai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
Totale*	**29**	**57**	**86**	**386**	**464**	**850**	**434**	**627**	**1.061**	**849**	**1.148**	**1.997**
Membri CdA	0	0	0	0	1	1	6	1	7	**6**	**2**	**8**

(*) Nel conteggio sono esclusi i distaccati e gli stagisti. Si considerano le due sedi, le filiali e i centri di recupero interni.

	<30 anni			30-50 anni			>50 anni			Totale		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0%	0%	0%	0,3%	0,1%	0,4%	0,7%	0,4%	1,0%	**1,0%**	**0,5%**	**1,5%**
- Membri CdD	0%	0%	0%	0,1%	0%	0,1%	0,4%	0,2%	0,6%	**0,4%**	**0,2%**	**0,6%**
Quadri	0,1%	0%	0,1%	6,8%	4,2%	11,0%	10,9%	7,8%	18,8%	**17,7%**	**12,0%**	**29,7%**
Impiegati	1,4%	2,8%	4,2%	12,3%	18,9%	31,1%	10,0%	23,0%	33,1%	**23,4%**	**44,8%**	**68,2%**
Operai	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	**0%**	**0%**	**0%**
Totale*	**1,5%**	**2,8%**	**4,3%**	**19,3%**	**23,2%**	**42,6%**	**22,0%**	**31,4%**	**53,5%**	**42,5%**	**57,5%**	**100%**
Membri CdA	0%	0%	0%	0%	12,5%	12,5%	75%	12,5%	87,5%	**75%**	**25%**	**100%**

In Agos crediamo che la diversità rappresenti un valore e che l'inclusione sia la condizione necessaria per rispettarla pienamente. Ogni persona porta con sé esperienze, competenze e punti di vista che contribuiscono ad arricchire la nostra realtà e a renderla più consapevole delle esigenze di tutti.

Promuovere la Diversity & Inclusion significa **favorire un ambiente di lavoro in cui ciascuno possa sentirsi rispettato, riconosciuto e valorizzato**: un contesto in cui le differenze vengono accolte come un elemento distintivo e le unicità di ogni persona contribuiscono a creare valore condiviso.

Il nostro approccio ai temi della diversità e dell'inclusione si fonda su una governance partecipata, che affianca alle strutture aziendali il **contributo volontario di colleghi e colleghe** che dedicano tempo ed energie alla promozione di numerosi progetti e iniziative.

Questo modello consente non solo di diffondere **una cultura sempre più inclusiva** all'interno dell'organizzazione, ma anche di tradurre i principi in azioni concrete capaci di generare un impatto tangibile sulle persone.

Nel corso del 2025 sono stati diversi i riconoscimenti ottenuti per il nostro impegno sulle tematiche D&I, tra cui:

- **il conseguimento del premio Inspiring Company**, che valorizza le organizzazioni capaci di promuovere ambienti di lavoro inclusivi e attenti al benessere delle persone
- **l'inserimento nella lista dei Leader in diversità e inclusione 2025 redatta da Statista insieme a il Sole 24 Ore** che offre una mappatura delle 275 società con le più alte valutazioni negli indicatori sulla diversità in generale, sulla parità di genere, di età e orientamento sessuale e sulle diversità etnico–culturali presenti in azienda e sull'inclusione dei lavoratori con disabilità.
  https://lab24.ilsole24ore.com/leader-diversita-inclusione/

La nostra **Community Diversity & Inclusion** è composta da circa 40 persone che collaborano, su base volontaria, allo sviluppo di progetti e iniziative riconducibili a quattro Employee Resource Group (ERG): **Inclusion, Gender Equality, People & Culture e Wond(h)er.**

Attraverso queste aree di lavoro promuoviamo attività di sensibilizzazione, formazione e supporto dedicate ai temi D&I. A tale scopo, adottiamo un approccio strutturato che si sviluppa su molteplici direttrici di intervento.

Tra queste rientrano le **attività di formazione e sensibilizzazione rivolte a manager e collaboratori** sui temi dei pregiudizi inconsci, dei bias di prossimità e degli stereotipi, sviluppate attraverso percorsi dedicati e iniziative promosse all'interno della nostra Academy. Un ruolo fondamentale è inoltre svolto dalla leadership, chiamata a promuovere una cultura inclusiva e a valorizzare le diverse prospettive presenti nell'organizzazione.

L'impegno verso l'inclusione si riflette anche nell'**attenzione ai processi di selezione, sviluppo e crescita professionale,** con l'obiettivo di garantire equità nelle opportunità offerte alle persone, e nel monitoraggio costante dei risultati raggiunti attraverso specifici indicatori.

A conferma del percorso intrapreso, la **Certificazione per la Parità di Genere ottenuta nel 2024 è stata riconfermata a settembre 2025 con il medesimo punteggio (91/100).** Il mantenimento della certificazione rappresenta uno stimolo a proseguire nello sviluppo delle iniziative dedicate alle nostre persone.

Il nostro impegno si traduce poi in una serie di attività concrete rivolte alle diverse esigenze delle persone nelle varie fasi della vita professionale e personale, come ad esempio il Parental Care, già trattati nel capitolo Welfare.



Rapporto Donne/Uomini	Stipendio medio base	Retribuzione media totale
DIRIGENTI	0,97	0,89
QUADRI	0,95	0,93
IMPIEGATI	0,99	1,00

Nel corso dell'anno abbiamo introdotto anche la **Caregiver Policy,** che prevede misure di sostegno per le colleghe e i colleghi che si trovano a prestare assistenza a familiari in condizioni di fragilità, indipendentemente dal possesso dei requisiti previsti dalla Legge 104. La policy comprende supporto psicologico, formazione dedicata, flessibilità oraria e specifiche deroghe alle modalità di smart working. L'iniziativa è oggetto di aggiornamento continuo sulla base dei feedback raccolti dalle persone che ne usufruiscono.

La Community ha inoltre promosso le **Linee Guida per una Comunicazione Inclusiva,** finalizzate a favorire un'equilibrata rappresentanza di uomini e donne nei panel, nei convegni e negli eventi organizzati da Agos.

Un ulteriore strumento di tutela è rappresentato dall'**Accordo sulla Violenza di Genere,** che prevede misure di sostegno per le colleghe e i colleghi vittime di violenza domestica, tra cui un contributo economico per le spese legali, la sospensione temporanea dei prestiti in essere con l'Azienda senza applicazione di ulteriori interessi e la possibilità di richiedere un trasferimento di sede per allontanarsi dalla persona responsabile della violenza.

Real Impact

DARE UNA DIREZIONE ALL'INCLUSIONE

Marika Berti
D&I Officer



Nel 2024, con la creazione della posizione di D&I Officer, Agos ha compiuto un passaggio importante: ha iniziato a considerare la Diversity & Inclusion non più come un insieme di iniziative separate, ma come un asset integrato nella strategia aziendale.

A confermare la direzione intrapresa sono stati il conseguimento, nel 2024, della certificazione per la parità di genere e il suo mantenimento nel 2025, insieme all'ottenimento del riconoscimento Inspiring Company.

Al di là dei riconoscimenti, però, il valore più grande per Agos è aver costruito un percorso che nasce dall'ascolto dei bisogni reali delle persone. Da questa prospettiva abbiamo orientato il lavoro delle community, definito obiettivi comuni e sviluppato strumenti concreti, come le linee guida per una comunicazione inclusiva, con l'ambizione di rendere ogni scelta sempre più coerente con i valori dell'azienda.

In Agos, D&I significa creare le condizioni perché nessuno resti indietro. Significa offrire strumenti diversi, quando necessario, affinché tutte le persone possano avere le stesse opportunità di esprimere il proprio potenziale. In questa direzione si inserisce anche la Caregiver Policy, pensata con e per i colleghi che devono conciliare l'impegno lavorativo con la cura di un familiare.

È questa la direzione che continuerà a guidare il nostro percorso: trasformare l'ascolto in scelte concrete e rendere l'inclusione una responsabilità condivisa.

"L'inclusione non nasce dalle dichiarazioni di principio: prende forma quando ascoltiamo i bisogni delle persone e li trasformiamo in scelte concrete".

L'attenzione ai temi della Diversity & Inclusion si estende anche alle iniziative rivolte al territorio. All'interno del programma di **educazione finanziaria nelle scuole** è infatti presente un modulo specifico dedicato a temi quali parità di genere, disabilità e violenza.

Nel 2025 il modulo è stato presentato a **100 studenti** delle scuole superiori, a **45 partecipanti ai percorsi PCTO** presso la sede di Milano e a **15 neoassunti** durante il percorso di *onboarding*.

Le persone rappresentano i principali destinatari delle iniziative promosse in ambito Diversity & Inclusion.

Nel corso del 2025 le indagini interne hanno evidenziato risultati positivi su diversi indicatori collegati a questi temi. In particolare, **l'indagine Great Place to Work**, alla quale ha partecipato in forma anonima oltre il 98% della popolazione aziendale, ha registrato miglioramenti rispetto all'anno precedente in relazione alla percezione di imparzialità, inclusione, equilibrio tra vita privata e professionale, benessere psicologico e contributo alla comunità, con una crescita media degli indicatori D&I pari al 6%.

Due anni a confronto	2025 vs 2024
Le persone qui vengono trattate in modo imparziale indipendentemente dall'orientamento sessuale	+3%
Le persone qui vengono trattate in modo imparziale indipendentemente dall'origine etnica	+2%
Le persone qui vengono trattate in modo imparziale indipendentemente dal sesso	+5%
Le persone qui vengono trattate in modo imparziale indipendentemente dall'età	+5%
Apprezzo il modo in cui contribuiamo alla comunità	+5%
Qui posso essere me stessa/o	+5%
Quando le persone cambiano attività o gruppo di lavoro, vengono messe a proprio agio	+6%
Le persone vengono incoraggiate a trovare un equilibrio fra lavoro e vita privata	+11%
Questo è un ambiente di lavoro sano dal punto di vista psicologico	+9%
D&I Media	**+6%**

Attività promosse da D&I nel 2025

Gennaio

- Modulo D&I per Educazione finanziaria nelle scuole (a seguire: Modulo Edufin nelle scuole)
- Cafè D&I, aggiornamenti a tutti e tutte le colleghe sui progetti D&I per l'anno iniziato

Febbraio

- Testimonianza di colleghe e colleghi per il Pilota Caregiver
- Speech del D&I Off "Il valore delle Parole" da condividere nelle diverse direzioni
- Modulo Edufin nelle scuole

Marzo

- "L'occupazione femminile come leva di sviluppo economico" - Avv.ta Fulvia Astolfi, anche esponente del nostro Consiglio di Amministrazione
- "Le donne nella pubblicità" - speaker la giornalista Ghirlanda Marianna
- D&I Week "Parole Ostili con Rosi Russo e CAPFM
- Modulo Edufin nelle scuole

Aprile

- Webinar certificazione di genere con il gruppo di lavoro della certificazione
- Consegna Borse di studio Master STEM 2 livello
- "L'uomo nella pubblicità" con la speaker Ghirlanda Marianna
- Modulo Edufin nelle scuole

Maggio

- "Conquiste e diritti tra cura e carriera" (storia delle donne dal 1900) - Avv.ta Fulvia Astolfi, anche esponente del nostro Consiglio di Amministrazione
- D&I Cafè dedicato ai temi LGBTQI+

Giugno

- PCTO 2025, webinar con Francesco Cicconetti e serie podcast sul tema Queer

Luglio

- Webinar con esperta SVS Donna aiuta Donna per cogliere primi segnali dei diversi tipi di violenza sulle donne

Settembre

- Comunicazione Procedura Caregiver
- Mantenimento Certificazione Parità di genere

Ottobre

- Bando Borse di Studio STEM per figli/e dei dipendenti
- Café D&I per raccontare palinsesto del mese di novembre
- Tre incontri sull'Uso della voce
- Compleanno Wond(h)er con Ilaria Albano

Novembre

Palinsesto D&I:

- "Art&Desire: muse, modelli e identità queer"
- "Chi sono i nostri Giovani oggi?" Prof. Schettini
- "Giovani e salute mentale" Dott.ssa Roberta Guzzardi
- "Figli di nessuno: orfani di femminicidio" Pasquale Guadagno
- Incontro di sensibilizzazione con LILA - Lega Italiana per la Lotta contro l'AIDS

Dicembre

- Plenaria D&I
- Wond(H)er Break per introdurre il percorso sull'empowerment per le donne
- Consegna Borse di Studio figli/e di colleghe e colleghi immatricolati STEM
- Riconoscimenti: "Leader in diversità e inclusione 2025"
- Confermata Certificazione parità di Genere
- "Inspiring": riconoscimento per la parità di genere sul luogo di lavoro



Salute e Sicurezza

GRI 403-1

Prevenzione e benessere

Adottiamo un approccio strutturato alla gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SSL), integrato nei processi aziendali e orientato al miglioramento continuo, con l'obiettivo di garantire ambienti di lavoro sicuri, tutelare le persone e prevenire infortuni e malattie professionali.

Tutte le funzioni aziendali sono coinvolte nell'attuazione di un sistema gestionale conforme ai requisiti dell'art. 30 del D.Lgs. 81/08, disciplinato dalla Procedura 806. 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 D.Lgs. 231/2001, nonché delle Policy e dei Valori del Gruppo.

Il sistema si fonda su:

- rispetto della normativa vigente (D.Lgs. 81/08);
- integrazione con il Modello Organizzativo 231 e il Codice Etico;
- coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali;
- monitoraggio costante delle prestazioni di sicurezza.

Promuoviamo politiche di prevenzione dei rischi e di benessere organizzativo attraverso:

- **Progettazione sicura dei processi:** i processi aziendali sono progettati nel rispetto del modello organizzativo previsto dall'art. 30 del D.Lgs. 81/08 e si basano sulla valutazione sistematica dei rischi, sull'adozione di procedure operative standardizzate e sull'aggiornamento continuo delle misure di prevenzione.
- **Riduzione dei rischi:** le attività sono orientate a eliminare o ridurre i rischi alla fonte, prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali e garantire la sicurezza di lavoratori, visitatori e comunità.
- **Benessere organizzativo:** promuoviamo iniziative di welfare e politiche organizzative finalizzate a migliorare l'equilibrio tra vita privata e professionale e a favorire un ambiente di lavoro salubre e inclusivo.
- **Cultura della sicurezza:** diffondiamo la cultura della sicurezza attraverso attività di formazione e aggiornamento continuo, informazione sui rischi specifici e coinvolgimento attivo delle persone.

Tutela e sicurezza

Abbiamo adottato volontariamente un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL)** conforme alle Linee Guida UNI-INAIL, applicato a tutte le sedi e ai processi aziendali.

Gli obiettivi principali del sistema sono:

- definire obiettivi di sicurezza misurabili;
- valutare e gestire i rischi;
- garantire la conformità normativa;
- migliorare le prestazioni del sistema di gestione.

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

Il modello di gestione della sicurezza sul lavoro si fonda sul coinvolgimento del personale e sul sistema di nomine delle figure previste dalla normativa, secondo un principio di governance distribuita e capillare volto a garantire un presidio efficace della materia.

Il sistema 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 di un Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP), ai quali sono assegnati i compiti previsti dal D.Lgs. 81/08 e successive modifiche.

Il Direttore Finanza, in qualità di Dirigente con Funzioni Delegate:

- nomina il Medico Competente per la sorveglianza sanitaria;
- designa gli addetti alle emergenze, alla prevenzione incendi, all'evacuazione, al primo soccorso e alla gestione delle emergenze;
- individua i preposti alla sicurezza sul luogo di lavoro.

Coordina, inoltre, le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di salute e sicurezza sul lavoro e presidia i processi di monitoraggio dei relativi risultati. A tale scopo si avvale del supporto del RSPP per gli aspetti specialistici e delle funzioni aziendali competenti nella gestione delle infrastrutture, riportando all'Amministratore Delegato per le azioni di competenza.

Il RSPP svolge un ruolo di coordinamento tra le funzioni aziendali coinvolte, favorendo l'equilibrio tra requisiti normativi e specificità operative e presidiano i rischi connessi al modello organizzativo.

Ogni anno presentiamo all'Amministratore Delegato, in qualità di Datore di Lavoro, e al Consiglio di Amministrazione la Relazione annuale sulla sicurezza dell'ambiente di lavoro ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 81/08. Sono inoltre previsti aggiornamenti periodici nell'ambito del Comitato Sicurezza e dell'Organismo di Vigilanza.

La gestione della salute e sicurezza sul lavoro costituisce parte integrante della gestione aziendale e coinvolge tutti i processi e le sedi operative.

GRI 403-2, 403-9

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 perla 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.

Salute e Sicurezza

GRI 403-3

Nel 2025 è **proseguito l'accordo con l'Ospedale San Raffaele Resnati di Milano** come struttura sanitaria specializzata per la gestione coordinata della sorveglianza sanitaria su tutte le sedi aziendali.

Il modello organizzativo prevede:

- Medico Coordinatore con funzione di supervisione;
- rete di Medici Competenti operativi territorialmente;
- gestione centralizzata delle scadenze e delle idoneità.

Le risultanze delle visite mediche e delle attività di sorveglianza vengono analizzate con periodicità mensile dall'unità competente e confluiscono nella Relazione annuale ex art. 35 del D.Lgs. 81/08, presentata agli organi aziendali competenti.

GRI 403-4

In Agos 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

La formazione è considerata uno strumento **strategico di prevenzione**. Sono previsti programmi obbligatori e di aggiornamento per:

- lavoratori;
- dirigenti;
- preposti;
- addetti alle emergenze;
- addetti BLSD (Basic Life Support and Defibrillation);
- tutor per persone con disabilità.

Nel 2025 sono proseguite le attività formative e informative sulla sicurezza, comprese iniziative specifiche sui piani di emergenza ed evacuazione.

GRI 403-6

La nostra azienda **integra le misure obbligatorie con iniziative volontarie** finalizzate al benessere complessivo delle persone.

Tra queste:

- polizza sanitaria integrativa per spese mediche;
- servizio di assistenza psicologica;
- campagne vaccinali antinfluenzali su tutto il territorio nazionale;
- progetto Azienda Cardio-Protetta con installazione di defibrillatori presso la Sede di Milano;
- programmi di diagnosi precoce, cioè visite di prevenzione tumori della pelle, in collaborazione con associazioni specializzate;
- iniziative di educazione alla prevenzione e ai corretti stili di vita.

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.



Salute e Sicurezza

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	1.997	100,00%	0	0,00%
Coperti da un tale sistema che sia stato sottoposto a audit interno	0	0,00%	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

Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) individua diverse famiglie di mansioni omogenee, caratterizzate da specifici profili di rischio correlati ai ruoli aziendali (ad esempio dirigenti, personale di sede, operatori di filiale, commerciali). Per ciascuna famiglia vengono valutati i rischi potenziali mediante l'analisi della probabilità di accadimento e della gravità del possibile danno. I principali rischi di infortunio individuati riguardano, in particolare, le cadute a livello, l'utilizzo di dotazioni di lavoro (videoterminali), gli urti accidentali e gli spostamenti connessi all'attività lavorativa. A seguito delle misure di prevenzione e protezione adottate dall'azienda, la classificazione complessiva dei rischi non supera il **livello moderato** per tutte le mansioni analizzate.

Nel corso del 2025 gli infortuni sono diminuiti rispetto all'anno precedente: abbiamo azzerato quelli "non in itinere" e ne abbiamo registrati 17 "in itinere", di cui : 6 a causa di incidenti in auto, 2 in bicicletta, 9 per incidente fisico o caduta.

In generale, quindi, **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 colleghe e 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.

	Uomini	Donne	Totale
DIPENDENTI			
Numero di Infortuni sul lavoro registrabili	8	9	17
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	**1.304.184,62**	**1.681.234,57**	**2.985.419,19**
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili*	6,13	5,35	5,69
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			
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

(*) I tassi esposti in tabella sono stati calcolati sulla base di 1.000.000 di ore lavorate.

Pillar G
Governance

Real Impact

“Investire con continuità nelle competenze ESG delle nostre persone significa rafforzare la capacità di integrare la sostenibilità nei nostri workflow decisionali e operativi.

L’allineamento tra la nostra strategia di sostenibilità e le aspettative di Banca d’Italia sulla valutazione dei rischi climatici e ambientali ci ha guidato verso un approccio basato sui dati e che fa leva su prevenzione, consapevolezza e miglioramento continuo.

Questo percorso ci permette di leggere con maggiore efficacia l’evoluzione del contesto, anticipare i rischi emergenti e tutelare nel tempo la solidità del business, la continuità operativa e la fiducia degli stakeholder.

L’integrazione dei fattori ESG nei presidi aziendali consente di valutare il rischio di credito in modo più completo, rafforzare la resilienza dei processi, ridurre l’esposizione a rischi legali e reputazionali e salvaguardare la stabilità finanziaria anche in scenari di mercato complessi.

È una scelta che va oltre la conformità regolamentare: significa creare valore sostenibile, proteggere l’interesse nostro e di tutti gli stakeholder, mantenere l’accesso a fonti di finanziamento competitive e consolidare la fiducia nel lungo periodo.”

Sergio Rossi - Direttore Digital Transformation e Sponsor Pillar G

La governance in Agos

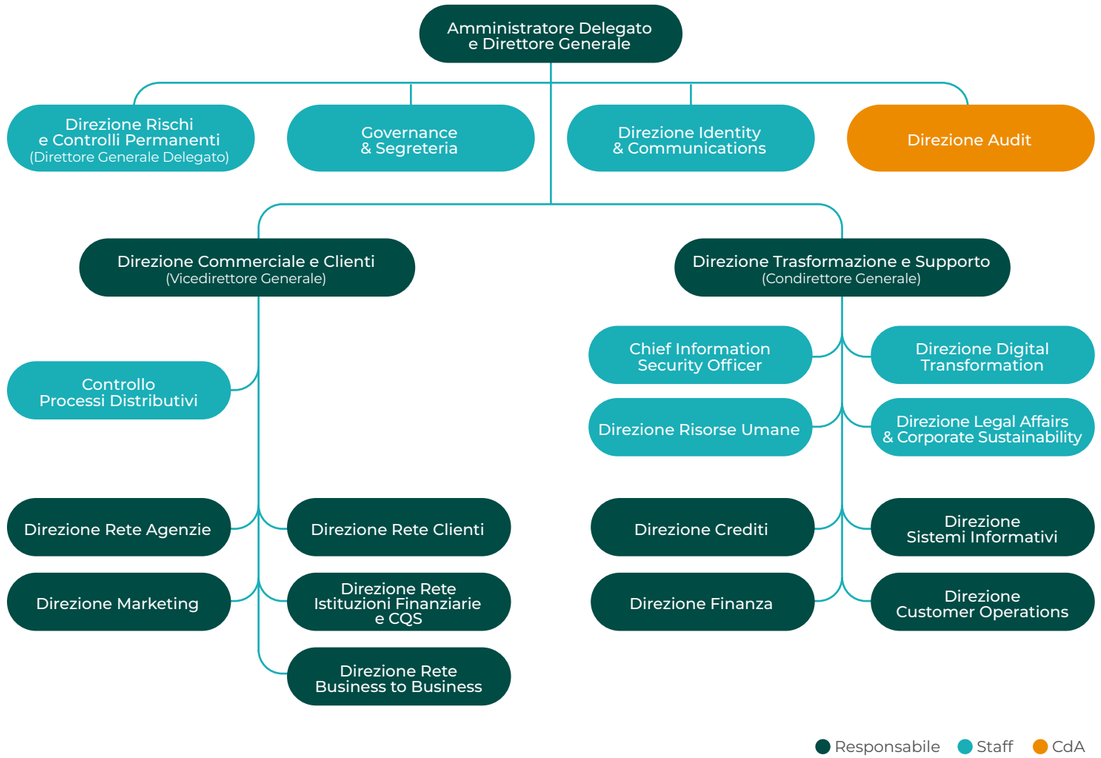
**La nostra governance si fonda su un modello strutturato di responsabilità e deleghe che garantisce coerenza tra indirizzo strategico, gestione operativa e sistemi di controllo.
In questo contesto, anche i temi di sostenibilità sono pienamente integrati nei processi decisionali e organizzativi, in continuità con le linee guida definite dal Consiglio di Amministrazione.**

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-13, 2-17

In questo quadro, **l'attribuzione delle responsabilità deriva dalle deleghe** conferite dal Consiglio di Amministrazione all'Amministratore Delegato.

In conformità a tali poteri e al Regolamento interno, le diverse funzioni aziendali gestiscono i propri compiti operativi attraverso **processi codificati** e **policy deliberate** dal Consiglio di Amministrazione.

Qualsiasi variazione degli assetti organizzativi, decisa dall'Amministratore Delegato in linea con le direttive del Consiglio, comporta il contestuale aggiornamento del Regolamento interno.



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%**
Membri non esecutivi	2	5	7	25,00%	62,50%	87,50%
Membri esecutivi	0	1	1	0,00%	12,50%	12,50%
Membri con requisito di indipendenza	1	0	1	12,50%	0,00%	12,50%
Membri che appartengono a gruppi sociali sottorappresentati	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Membri con competenze relative ai temi ESG	2	4	6	25,00%	50,00%	75,00%

Il mandato dei membri del Consiglio di Amministrazione, triennale e rinnovabile, scade con approvazione bilancio 31.12.2025.

In data 28.04.2025 Hugues Brasseur è subentrato a Giampiero Maioli.

In base alle dichiarazioni degli Amministratori rese ai fini art. 36 L 214/2011 e dalle stesse emergono i seguenti incarichi:

- Alberto Gasparri: Consigliere Agos Ducato S.p.A.; Consigliere PiùVera Assicurazioni S.p.A.; Consigliere PiùVera Protezione S.p.A.; Vicepresidente di Numia Group S.p.A.
- Hugues Brasseur: Amministratore Delegato Crédit Agricole Italia S.p.A.; Consigliere Crédit Agricole Vita S.p.A.; Consigliere Agos Ducato S.p.A.; Consigliere Amundi SGR
- Louise Chevalier: Consigliere Credibom SA (Portogallo); Consigliere Agos Ducato S.p.A.
- François Edouard Drion: Amministratore Delegato Agos Ducato S.p.A.
- Fulvia Astolfi: Consigliere Agos Ducato S.p.A.
- Edoardo Ginevra: Consigliere Agos Ducato S.p.A.
- Matteo Faissola: Consigliere Agos Ducato S.p.A.
- Stephane Priami: vedi GRI 2-11

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

La governance in Agos

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

Il funzionamento degli organi di governo è definito 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** nonché 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 nella definizione della composizione del Consiglio di Amministrazione.

Tutti gli esponenti del Consiglio di Amministrazione devono agire con **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 2-11

Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione** non riveste ruoli esecutivi in Agos. Ricopre incarichi di rilievo all'interno del Gruppo Crédit Agricole, con responsabilità a livello internazionale.

- **Funzioni:** Direttore Generale Aggiunto Banche e Servizi Internazionali di Crédit Agricole SA e membro del Comitato Esecutivo e del Comitato di Direzione di Crédit Agricole SA; Direttore Generale di CAPFM SA; Presidente della società e membro del Comitato Strategico di CA Mobility.
- **Incarichi societari:** tra gli altri, Presidente del Consiglio di Amministrazione e Amministratore di Agos Ducato S.p.A.; Amministratore e Presidente del Comitato Nomine di CA Leasing & Factoring SA; Amministratore di CA Payment Services SAS; Amministratore di CA-GIP SAS; Presidente del Consiglio di Amministrazione e Amministratore di CA Auto Bank S.p.A. (già FCA Bank); Amministratore di Leasys SAS; Amministratore di BforBank SA.

Nel suo ruolo, **contribuisce attivamente all'indirizzo strategico e al presidio delle tematiche ESG**, partecipando a comitati e iniziative di Gruppo in ambito ambientale e sociale, nonché al confronto con stakeholder istituzionali e organizzazioni esterne, contribuendo alla diffusione degli indirizzi ESG del Gruppo.

GRI 2-17

Nel 2025 i componenti del nostro Consiglio di Amministrazione non hanno partecipato a momenti formativi organizzati da Agos, ma hanno **consolidato nel corso dell'anno le proprie competenze sui temi ESG** grazie alla partecipazione a percorsi di aggiornamento e confronto svolti nell'ambito di altri Consigli di Amministrazione o nel ruolo di alti dirigenti delle società appartenenti ai Gruppi Crédit Agricole e Banco BPM.

Le attività formative hanno approfondito l'evoluzione del contesto normativo, i principali driver strategici della sostenibilità, nonché scenari internazionali, modelli di governance e best practice di riferimento.

La governance ESG

GRI 2-13

L'evoluzione del contesto normativo e di mercato ha progressivamente **rafforzato il ruolo dei fattori ESG**, che oggi rappresentano una componente qualificante nella definizione delle strategie, nella gestione dei rischi e nella pianificazione delle attività.

Per assicurare un presidio efficace e una piena attuazione degli indirizzi strategici, abbiamo sviluppato un modello di governance ESG articolato, che integra:

- un sistema di **coordinamento interfunzionale**;
- strutture dedicate alla **definizione e al monitoraggio delle iniziative**;
- strumenti di **pianificazione e controllo**, tra cui il Piano di Sostenibilità.

Nei paragrafi che seguono sono illustrati i principali elementi che compongono tale modello, con riferimento alla governance ESG, al Piano di Sostenibilità e ai ruoli organizzativi coinvolti nella sua attuazione.

La sostenibilità è **integrata in modo trasversale** nelle attività di tutte le funzioni aziendali, promuovendo uno sviluppo sistemico e strategico.

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

1. **un sistema di governance trasversale** che assicura un confronto periodico - almeno trimestrale - all'interno del Comitato di Sostenibilità, con la possibilità di prevedere incontri più frequenti in base alle necessità operative;
2. **una funzione dedicata** all'interno della Direzione Legal Affairs & Corporate Sustainability, denominata Corporate Sustainability (la cui istituzione, 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 nei processi aziendali.

Ciascuna funzione coinvolta contribuisce con azioni specialistiche per i temi di propria competenza, in linea con quanto previsto dal Piano di Sostenibilità, dalle Linee Guida Strategiche e dal Piano a Medio Termine approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Il Piano di Sostenibilità

GRI 2-12

La definizione degli obiettivi strategici è affidata al Consiglio di Amministrazione, che assicura che la visione e mission aziendali siano tradotte in azioni concrete attraverso il **Piano triennale "NEXT25"**, al cui interno vengono inclusi anche gli obiettivi ESG, in osservanza alle aspettative di Banca d'Italia.

In questo contesto i fattori ambientali, sociali e di governance rappresentano una componente fondamentale del nostro modello operativo, contribuendo a orientare le scelte strategiche, l'organizzazione aziendale e i processi, inclusa la gestione dei rischi in una prospettiva strutturata e di lungo periodo.

Nel costruire il nostro Piano di Sostenibilità siamo partiti dall'**Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile**, il documento programmatico approvato nel 2015 dai Paesi membri dell'ONU che identifica i **17 obiettivi globali** (*Sustainable Development Goals* o SDGs) da realizzarsi entro il 2030 per assicurare uno sviluppo sostenibile al pianeta, **individuando per ciascun Pillar quelli rilevanti per il nostro business** e sui quali possiamo produrre un impatto positivo nel tempo.

SDG 3 Salute e benessere	**SDG 4** Istruzione di qualità	**SDG 5** Parità di genere	**SDG 7** Energia pulita e accessibile	**SDG 8** Lavoro dignitoso e crescita economica	**SDG 10** Ridurre le disuguaglianze	**SDG 11** Città e comunità sostenibili	**SDG 12** Produzione e consumo responsabili	**SDG 13** Lotta contro il cambiamento climatico	**SDG 17** Partnership per gli obbiettivi

COMITATO DI SOSTENIBILITÀ

CORPORATE SUSTAINABILITY

RUOLO DIRETTO

Parchi Agos, Associazioni dei Consumatori

E

Contrastare la crisi climatica accompagnando clienti e partner nella loro transizione energetica e riducendo le nostre emissioni dirette ed indirette.

- Finanziamenti a supporto della transizione energetica
- Carbon footprint:
  - Efficienza energetica
  - Mobilità sostenibile
  - Riduzione degli sprechi
  - Supply chain
  - Tecnologia responsabile

S

Generare un impatto sociale positivo attraverso l'esercizio del business, l'attuazione di politiche rivolte ai collaboratori e l'impegno verso le comunità nel territorio in cui operiamo.

- Social Financing
- Welfare & Inclusion
- Volontariato d'impresa

G

Gestire ed amministrare secondo politiche in linea con i valori aziendali al fine di garantire un impatto positivo comprovato a lungo termine.

- Gender
- Privacy e protezione dei dati
- Formazione ESG
- Rischi ESG
- Rendicontazione ESG
- Comunicazione della Sostenibilità

COMMUNITY AGOS FOR GOOD

TEAM REPORT ESG

Il Comitato di Sostenibilità

Il Comitato di Sostenibilità rappresenta l'organismo interfunzionale incaricato di **dare attuazione alle linee strategiche in tema di sostenibilità ed integrazione dei fattori ESG nell'attività aziendale**, così come definite dal Consiglio di Amministrazione.

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 (Vice Direttore Generale Commerciale)
- Rischi e Controlli Permanenti (Risk Management, Conformità, Sicurezza Finanziaria)
- Marketing
- Identity & Communications
- Risorse Umane
- Crediti
- Finanza (inclusi i Servizi Generali e Immobiliari)
- Affari Legali e Sostenibilità Aziendale
- Sistemi Informativi

A seconda dei temi trattati, il Comitato può estendere la partecipazione ad altri colleghe e 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**.

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

Per ogni Pillar 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 ciascuno stream 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**. 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 ei KPI;
- riferire allo Sponsor e al Comitato di Sostenibilità sull'avanzamento dei lavori.

La Community Agos for Good

La community Agos for Good gioca un ruolo importante all'interno della governance ESG ai fini di **aumentare la coesione di colleghe e colleghi** sul territorio e facilitare la conoscenza e l'ingaggio diffusi rispetto alla strategia di sostenibilità.

Maggiori dettagli nel paragrafo "La Community Agos for Good" - pag. 63.

Il Team Report ESG

Il "Team Report ESG" rappresenta **un gruppo di lavoro trasversale** che coinvolge l'intera organizzazione. Ne fanno parte i referenti delle diverse Direzioni, ciascuna responsabile della rendicontazione del Report ESG per il proprio ambito, sia sotto il profilo quantitativo sia qualitativo.

Il Team è **co-sponsorizzato dalle Direzioni Legal Affairs & Corporate Sustainability e Finance**, che ne curano anche il coordinamento attraverso le figure del Corporate Sustainability Expert e dell'Outsourcing and Finance Control Manager.

Promuoviamo inoltre **specifici percorsi formativi** rivolti ai membri del Team in materia di normativa sull'informativa di sostenibilità, con l'obiettivo di garantire il pieno rispetto delle disposizioni vigenti nel tempo.

Maggiori dettagli nel capitolo "Formazione ESG" - pag. 84.

Etica e governance

Etica e responsabilità: le basi della nostra cultura aziendale

GRI 3-3

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.

Anche nel 2025 abbiamo riproposto alle colleghe e ai colleghi il 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.

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.

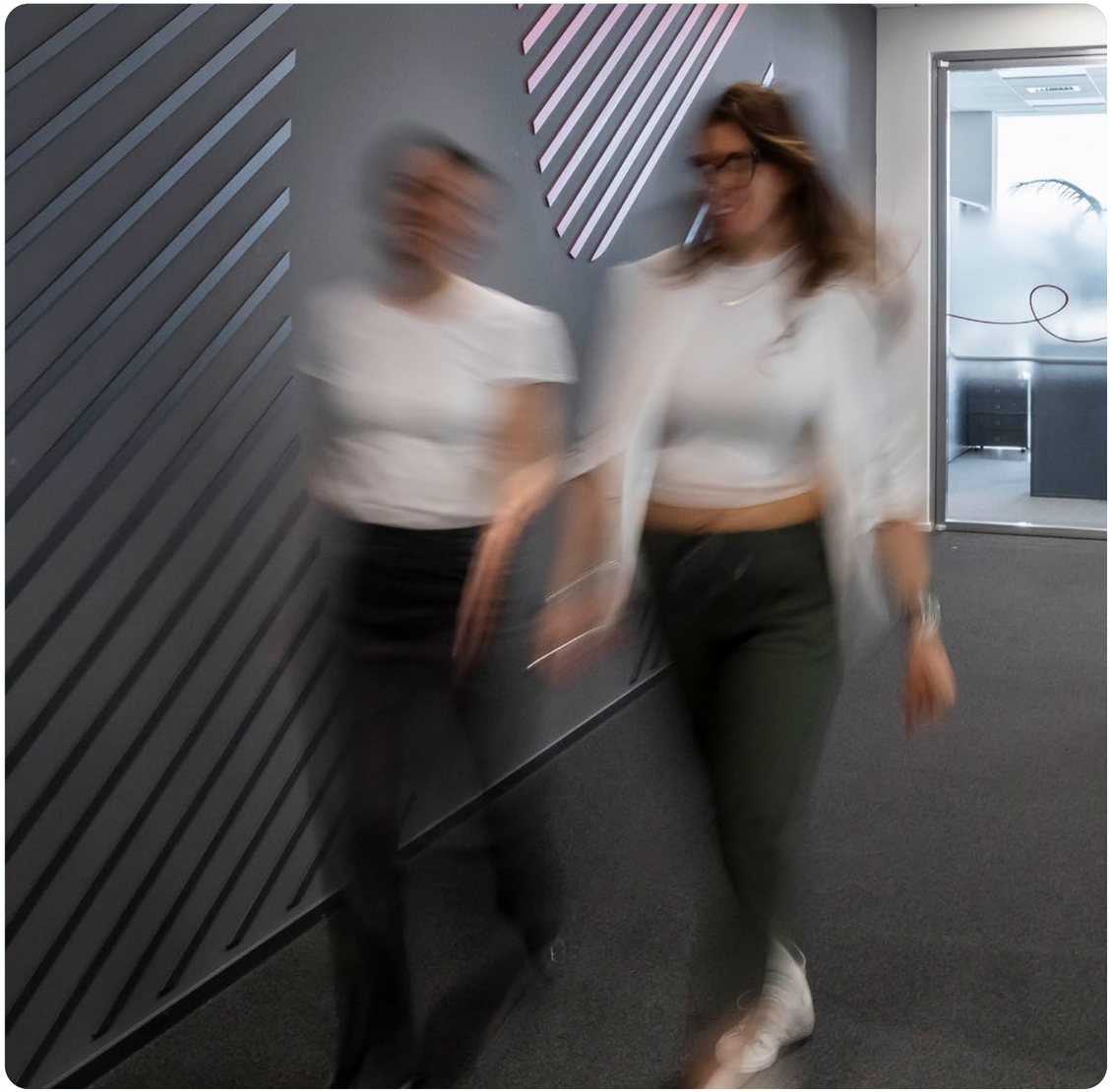
Il Codice Etico di Agos esprime in modo chiaro le responsabilità assunte nei confronti di clienti, partner, istituzioni e Autorità di Vigilanza; definisce, inoltre, i valori e i comportamenti attesi da dipendenti, collaboratori e soggetti terzi.

Anche nel 2025 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/collaboratrice è tenuto ad aderire a tali principi, perseguendo una condotta coerente con l'etica professionale.

Nel corso del 2025 è stata inoltre rinnovata la carta etica del Gruppo Crédit Agricole che guida la nostra condotta professionale, si applica a tutte le entità del Gruppo Crédit Agricole e impegna tutti i dipendenti, manager e dirigenti. Questa evoluzione riflette la volontà del Gruppo Crédit Agricole di mantenere elevati standard etici, rispondendo direttamente ai cambiamenti del nostro ambiente ed alle aspettative della società.

https://www.agoscorporate.it/media/corporate-governance/carta_etica_ca.pdf



Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

GRI 2-23

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.

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

https://www.agoscorporate.it/governance/

I principi a cui fa riferimento il nostro Codice etico, allineato alla Carta etica del Gruppo Crédit Agricole, sono:

- la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo stabiliti dall'ONU nel 1948,
- i dieci principi del Patto Globale delle Nazioni Unite (Global Compact),
- i principi guida dell'OCSE per le imprese multinazionali,
- le linee guida e le raccomandazioni dell'OCSE per la lotta alla corruzione,
- le Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO).

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 Trasparenza che contiene gli impegni presi verso i consumatori in ambito di supporto alla consapevolezza sul credito, accordi con le Associazioni dei Consumatori e conciliazioni:

https://www.agoscorporate.it/trasparenza.aspx

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

https://www.valored.it/la-nostra-rete/aziende-associate/

https://www.valored.it/wp-content/uploads/2021/11/Valore-D_Manifesto2022_WEB-1.pdf

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

https://www.issim.it/chi-siamo/

https://www.issim.it/partner/

L'attenzione ai dipendenti è altresì dimostrata dalla riconferma della certificazione Great Place to Work.

https://www.greatplacetowork.it/scheda_azienda/agos/

Altre di impegni:

https://www.parchiagos.it/

https://www.agoscorporate.it/il-nostro-impegno/per-le-persone/impegno-sociale.aspx

https://www.agoscorporate.it/il-nostro-impegno/per-lambiente/

https://www.agoscorporate.it/il-nostro-impegno/dna-sostenibile/

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; per tutti i contratti di appalto, le convenzioni, i mandati d'agenzia e qualsiasi accordo di collaborazione, incluse le erogazioni liberali, è presente 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.

La formazione obbligatoria, con validità pluriennale, erogata nel 2024 e proseguita nel 2025, prevedeva i seguenti moduli formativi:

- Lotta alla Corruzione (triennale);
- Antitrust (biennale);
- Codice Etico (triennale);
- Sanzioni Internazionali (biennale);
- Anti-Corruption (per persone esposte) (triennale).

Nel 2025 abbiamo quindi inviato a tutti i dipendenti delle comunicazioni di *remind* rispetto ai temi di:

- Conflitto d'interessi e Art. 41 CCNL;
- "Whistleblowing – regole di condotta in caso di segnalazioni di violazioni";
- "Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo";
- Principi e linee guida sullo scambio di Informazioni commerciali sensibili nell'ambito del *compliance antitrust program*;
- Aggiornamento Procedura Omaggi;
- KYC REVIEW 2025: tutela clienti e aggiornamento dati antiriciclaggio.

Inoltre, abbiamo introdotto in Academy i seguenti moduli obbligatori:

- La Trasparenza nei Servizi Bancari e Finanziari (edizione aggiornata del modulo previgente);
- Cybersecurity;
- la Certificazione ISO/IEC 27001 in Agos;
- Antifrode;
- Misure per la prevenzione del Riciclaggio e del Finanziamento del terrorismo;
- GDPR.

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

Maggiori dettagli nel paragrafo "Lotta alla corruzione" - pag. 81-82.

Ad ulteriore rinforzo sono stati lanciati due focus specifici attraverso la *gamification*:

- "Tu e l'etica": quiz del gruppo Crédit Agricole che testa la conoscenza attraverso domande ispirate a situazioni reali;
- "Cyber Cup Challenge": una serie di appuntamenti con "missioni" sulla sicurezza digitale durante il Cyber Month.

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 2025

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.

Infine, abbiamo altresì svolto un *assessment* di compliance con oggetto le Certificazioni in ambito ESG acquisite da Agos (in vigore nel corso del 2025) per rispondere alle "Aspettative di vigilanza sui rischi climatici e ambientali" di Banca d'Italia del 2022 ed i conseguenti "Piani d'azione degli intermediari non bancari in merito all'integrazione dei rischi climatici e ambientali nei processi aziendali: principali evidenze e buone prassi" del 2023 dove, tra le buone prassi, si menziona il ruolo attivo della Funzione Compliance nello "svolgere controlli" anche sulle suddette certificazioni ESG.

Presìdi di integrità e controllo nella governance aziendale

GRI 3-3

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.

Politica di remunerazione e creazione di valore sostenibile

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

La nostra politica di remunerazione rappresenta uno strumento strategico per orientare comportamenti e risultati verso la creazione di valore sostenibile nel tempo. Le strategie retributive sono disciplinate da una specifica Remuneration Policy, approvata annualmente dal Consiglio di Amministrazione e sottoposta a revisione periodica, al fine di garantirne l'allineamento all'evoluzione normativa, al contesto di mercato e agli obiettivi strategici del Gruppo, compresi quelli ESG.

Il Comitato di Direzione presidia il processo di *salary review*, validando criteri trasparenti e misurabili per l'attribuzione degli adeguamenti retributivi e dei bonus. L'intero sistema è sviluppato in coerenza con gli indirizzi di CA PFM, nel rispetto delle normative nazionali ed europee - incluse le direttive CRD IV e V - e dei regolamenti di Banca d'Italia.

La politica retributiva è strutturata per prevenire conflitti di interesse e per evitare l'introduzione di incentivi che possano generare comportamenti non coerenti con la tutela del cliente, la stabilità aziendale e la sana gestione del rischio.

La Remuneration Policy si fonda su principi di coerenza tra responsabilità e remunerazione, competitività rispetto al mercato di riferimento, equità interna, sostenibilità economica e prevenzione dei comportamenti a rischio.

EQUITÀ, INCLUSIONE E MONITORAGGIO DEGLI IMPATTI

L'equità retributiva costituisce un principio fondamentale del nostro modello. **Le decisioni in materia di remunerazione si basano esclusivamente su merito, competenze e responsabilità, senza alcuna discriminazione legata a genere, etnia, orientamento religioso, politico o sessuale.**

Agos monitora in modo strutturato i principali indicatori relativi alla parità di genere, adottando misure concrete per la progressiva riduzione del *gender pay gap*. In questo contesto, il rapporto tra la retribuzione annuale della persona più remunerata e quella mediana dei dipendenti (pari a 9,46 escludendo il *top earner*) rappresenta un indicatore sintetico dell'attenzione al bilanciamento interno e alla sostenibilità sociale del modello retributivo.

Con riferimento all'evoluzione di tali dinamiche, nel passaggio dal periodo precedente al periodo corrente si è registrato un aumento della remunerazione annuale totale dell'individuo più pagato. Contestualmente, **si rileva un incremento del 3,5% della remunerazione mediana annua totale per tutti i dipendenti**. Il rapporto tra l'aumento percentuale della remunerazione annua totale dell'individuo più pagato e l'aumento percentuale della retribuzione mediana annua totale per tutti i dipendenti (escluso il *top earner*) si attesta a 1,40.

Nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari, l'intero sistema è progettato per garantire la sostenibilità economica nel breve e nel lungo periodo, salvaguardando al contempo gli interessi degli azionisti, dei dipendenti, dei clienti e degli altri stakeholder.

REMUNERAZIONE VARIABILE E INTEGRAZIONE DEI KPI ESG

La componente variabile della retribuzione è direttamente collegata al raggiungimento di obiettivi misurabili e coerenti con il Piano "NEXT25" e con la strategia ESG del Gruppo.

Le performance sono valutate secondo parametri quantitativi e qualitativi, includendo indicatori economico-finanziari, metriche di gestione del rischio e obiettivi di natura ESG.

Il ricorso alla componente variabile è concepito per attrarre e trattenere talenti, valorizzare il merito, promuovere una cultura orientata alla responsabilità e alla gestione prudente del rischio e garantire la parità di genere nelle politiche retributive. Esso contribuisce inoltre ad allineare gli interessi del management e del personale con quelli degli stakeholder, favorendo comportamenti coerenti con gli obiettivi di sostenibilità.

In particolare, la retribuzione variabile è correlata ai risultati aziendali e/o di Gruppo, tiene conto dei rischi assunti e incorpora una valutazione della sostenibilità delle performance nel tempo, al fine di evitare logiche di breve periodo. Tale impostazione rafforza l'allineamento tra la creazione di valore economico e la generazione di impatti positivi sul piano ambientale, sociale e di governance.

Sono inoltre previsti meccanismi di correzione ex post, inclusi sistemi di malus e clausole di claw back, attivabili in caso di comportamenti illeciti, gravi violazioni normative o risultati non sostenibili nel tempo.

Infine, la componente variabile, inclusa quella differita, non è riconosciuta in caso di risoluzione anticipata del rapporto di lavoro, salvo specifiche eccezioni deliberate dal Consiglio di Amministrazione su proposta del CEO di CA PFM, a ulteriore tutela della stabilità e dell'integrità del sistema.

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.

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 2025 dal rinnovo della certificazione ISO 37001 a CA PFM per la gestione della prevenzione della corruzione, a cui abbiamo partecipato anche noi di Agos inviando le informazioni richieste.

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.

In Agos, affidiamo la gestione del rischio di corruzione e del canale di whistleblowing alla Funzione Conformità e Sicurezza Finanziaria, parte integrante della Direzione Rischi e Controlli Permanenti. Tale unità organizzativa ha il compito di relazionare regolarmente l'operato al Consiglio di Amministrazione e ai Comitati Rischi. Inoltre, per garantire la massima efficacia, l'analisi delle vulnerabilità corruttive viene revisionata ogni anno seguendo una metodologia basata sul livello di rischio effettivo (*risk-based approach*).

Il monitoraggio e la gestione del rischio di corruzione in Agos si fondano su un processo strutturato che comprende i seguenti passaggi chiave:

- **Analisi dei processi**: vengono esaminati attentamente tutti i processi aziendali (gestionali, operativi e di supporto) per identificare potenziali aree di rischio.
- **Classificazione dei rischi:** i rischi individuati vengono valutati e classificati in base al loro potenziale impatto sull'azienda e alla probabilità che si verifichino.
- **Piani di mitigazione**: vengono definiti e implementati piani d'azione specifici, condivisi con i responsabili dei processi (*process owner*), per ridurre o eliminare i rischi identificati.

Questa analisi, o mappatura, viene aggiornata periodicamente: annualmente come standard, o ogni qualvolta si presentino cambiamenti significativi, come l'introduzione di nuovi processi, operazioni straordinarie o riorganizzazioni interne.

Come ogni processo, anche il monitoraggio e la gestione del rischio di corruzione viene sottoposto ad **un terzo livello di controllo attraverso missioni di audit** specificamente svolte con frequenza variabile in funzione del rischio ponderato, come ad esempio l'audit sulla prevenzione e gestione delle frodi (interne, esterne, informatiche).

Inoltre, per ciascun processo sottoposto a missione di audit, come da Disposizioni di Vigilanza per gli intermediari finanziari della Banca d'Italia (Circolare n. 288/2015 e successivi aggiornamenti), vengono specificatamente valutate la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità (in termini di efficacia ed efficienza) e l'affidabilità del sistema dei controlli interni costituito dall'insieme di regole, funzioni, strutture, risorse, processi e procedure volti ad assicurare, nel rispetto della sana e prudente gestione, il conseguimento delle seguenti finalità:

- verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite;
- efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- affidabilità e sicurezza delle informazioni aziendali e delle procedure informatiche;
- prevenzione del rischio di essere coinvolti, anche involontariamente, in attività illecite;
- conformità delle operazioni con la legge e la normativa di vigilanza, nonché con le politiche, i regolamenti e le procedure interne; rilevano, altresì, i principi di controllo/comportamento previsti dai protocolli del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231.

Nel 2025 **non si segnalano episodi di corruzione accertata** (GRI 205-3), **azioni legali per pratiche anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche** (GRI 206-1), **sanzioni o non conformità normativa rispetto a tematiche ambientali** (GRI 307-1) e relativamente a **comunicazioni di marketing** (417-3).

Nel 2025 **non sono stati registrati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti** (GRI 2-27), tuttavia ci è stato notificato l'avvio di un procedimento istruttorio da parte dell'Autorità Garante (AGCM) per accertare la sussistenza di una possibile violazione dell'art 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 in merito alla differente gestione degli Iban area Sepa rispetto a quelli Nazionali nel periodo antecedente il 2023. A fine anno l'AGCM non aveva ancora notificato alcuna delibera.

FORMAZIONE ANTICORRUZIONE

Nella nostra Academy sono attivi due corsi in materia di formazione anticorruzione:

- Lotta alla Corruzione, lanciato con validità biennale e rivolto a tutti i dipendenti;
- Anti corruption per le persone esposte destinato a uno specifico cluster di utenti individuati dall'ufficio Rischi e Controlli Permanenti, lanciato il 02/10/2024.

Presìdi di integrità e controllo nella governance aziendale

Nel 2025 i corsi sono stati svolti esclusivamente dai dipendenti che non avevano completato il percorso nel 2024 (ad esempio per ritardi o assenze prolungate) e dai neo assunti.

GRI 205-2, 205-1

COMUNICAZIONI AI DIPENDENTI	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Persone che hanno ricevuto comunicazione in materia di anti-corruzione nel 2025	31	597	1.369	0
Percentuale	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Totale dipendenti per categoria	**31**	**597**	**1.369**	**0**

MODULO FORMATIVO BIENNALE 2024/25	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Persone formate in materia di anti-corruzione nel 2024	25	583	1.311	0
Persone formate in materia di anti-corruzione nel 2025	6	14	57	0
Percentuale	100,00%	100,00%	99,93%	0,00%
Totale dipendenti per categoria	**31**	**597**	**1.368**	**0**

Si segnala inoltre che l'organico al 31/12/2024 differisce da quello al 31/12/2025 a seguito di cessazioni, nuove assunzioni e variazioni di inquadramento. Tale dinamica comporta una variazione dei dati 2024 rendicontati nel presente Report rispetto a quelli riportati nel documento dell'anno precedente (maggiori dettagli nel paragrafo "Processi di selezione del personale" - pag. 56).

Il Consiglio di Amministrazione, in quanto massimo organo di governo, approva le policy da cui deriva il resto del corpo normativo interno, incluse le procedure; tutti i suoi esponenti, oltre che informati, sono promotori dei regolamenti relativi anche all'anti-corruzione.

Nel 2025 sono state **aggiornate le seguenti policy** correlate al rischio di corruzione:

- sistema interno di segnalazione delle violazioni;
- politiche e prassi di remunerazione delle reti terze.

Per il 2026 è in programma il nuovo corso di "Lotta alla corruzione" che dovrà essere svolto da tutti i dipendenti.

La procedura "Prevenzione e contrasto della corruzione e della frode interna" descrive il Programma Anti-Corruzione, definito dalla Capogruppo e declinato operativamente attraverso linee guida e attività volte alla prevenzione e al contrasto di tali illeciti.

Prima di instaurare o proseguire un rapporto con un fornitore o un intermediario **è obbligatorio effettuare un piano di screening** attraverso *tool* esterni accreditati, anche documentali, che sia efficace ed esaustivo a copertura di eventuali aree di rischio. Queste indagini hanno un duplice obiettivo:

- **Prevenzione ex-ante**: evitare l'instaurarsi di nuovi rapporti commerciali con potenziali rischi di corruzione che potrebbero arrecare danno ad Agos e alla Capogruppo; nel 2025 abbiamo attivato o riattivato 2.285 controparti. Gli screening preventivi sono stati effettuati su tutti i 2.285 come condizione vincolante all'avvio della collaborazione.
- **Monitoraggio continuo**: effettuare controlli con cadenza trimestrale su specifiche categorie di intermediari già attivi; gli intermediari attivi facenti parte di questo perimetro, come definito dal Gruppo e declinato nella Procedura "Prevenzione e contrasto della corruzione e della frode interna", sono stati:
  - Q1: 85 di cui 85 sottoposti a screening
  - Q2: 86 di cui 86 sottoposti a screening
  - Q3: 74 di cui 74 sottoposti a screening
  - Q4: 54 di cui 54 sottoposti a screening

Un ulteriore rafforzamento è determinato all'identificazione tempestiva di comportamenti commerciali scorretti o fenomeni corruttivi, attraverso un sistema di controlli contabili multilivello.

Lo stesso tipo di valutazione circa informazioni pregiudizievoli è esteso a tutte le altre tipologie di terze parti con le quali collaboriamo, inclusi i beneficiari delle nostre donazioni, seguendo le linee guida del Gruppo Crédit Agricole denominate "Contrasto Frodi e Corruzione, Etica Funzionari/Dipendenti e Abusi di Mercato/Insider dealing". Nel 2025 abbiamo erogato donazioni in favore di 17 differenti donatari. Il 100% è stato sottoposto a *screening* sia di primo livello, che di secondo ad opera della funzione Sicurezza finanziaria.

Anche le terze parti che collocano i nostri prodotti finanziari sono chiamati allo stesso rigore seguito internamente da tutte le persone di Agos.

In Agos stipuliamo accordi con diverse tipologie di intermediari del credito: Agenti in Attività Finanziaria, Intermediari Finanziari ex 106, Mediatori creditizi, Agenti assicurativi, oltre a fornitori di beni o prestatori di servizi che agiscono come intermediari del credito (*dealers*).

Le colleghe e i colleghi dell'unità organizzativa Controllo Processi Distributivi svolgono un ruolo strategico per garantire il corretto ed efficace processo di collocamento dei nostri prodotti finanziari da parte di tutti loro, agendo su 3 macro aree:

1. **assicurano l'aggiornamento dei moduli formativi in corrispondenza delle novità normative e regolamentari**, con particolare attenzione ai temi di trasparenza delle operazioni e lotta al riciclaggio ed al finanziamento al terrorismo, e presidiano lo svolgimento delle attività formative.

I risultati vengono periodicamente rappresentati alla Funzione Compliance ed all'interno dei comitati interfunzionali competenti (Comitato Commerciale e Comitato Rischi).

Presìdi di integrità e controllo nella governance aziendale

Piattaforma	Distributore	Corso	Copertura al 12/2025
AGENTI	AGE	Trasparenza	100%
	AGE	Antiriciclaggio	100%
	AGE	Antitrust (solo per titolari)	95%
	AGE	Antifrode 2023	87%
	AGE	GDPR Palace	85%
	AGE	Phishing Awareness 2021	85%
	AGE	Prevenzione Frodi Interne	83%
	AGE	7 rules	86%
	AGE	Le basi della cybersecurity	86%
	AGE	Scipafi	88%
DEALER	DEALER	Trasparenza/Antiriciclaggio	93%

Nota metodologica: il conteggio restituisce la partecipazione certificata al corso dal momento dell'iscrizione dei punti vendita fino al 31/12/2025. Il corso rimane accessibile in piattaforma fino al rilascio di un'edizione aggiornata.

Per garantire la vendita trasparente di prodotti adeguati al profilo e alle esigenze del cliente, coerentemente la *Product Oversight and Governance* (POG), abbiamo reso obbligatori anche i seguenti corsi:

Piattaforma	Distributore	Corso	Copertura al 12/2025
AGENTI	AGE	CQS v2 (per agenti che collocano CQS)	93%
	AGE	Formazione commerciale CQP/CQS	90%
	AGE	Scheda di Sintesi Credito CQS/DDP	90%
	AGE	Pog: Prodotti Revolving AGOS	99%
DEALER	DEALER	Pog: Agos Pass 2025	98%
	DEALER	Pog: Fast Line 2025	99%
	DEALER	Pog: Fast Line Assicurativo	100%
	DEALER	Pog: Agos One	45% *
	DEALER	Pog: TCM DUAL DRIVE	96%
	DEALER	Pog: TCM pre ammortamento	100%

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

* La copertura formativa pari al 45% è calcolata sul totale dei dealer abilitati alla vendita del prodotto, indipendentemente dall'effettivo collocamento dello stesso. Limitatamente ai soggetti che collocano effettivamente il prodotto, la copertura formativa si attesta invece al 98,7%.

2. **attivano strutturati presidi di controllo, monitoraggio e sensibilizzazione verso il personale preposto al contatto con i clienti**, affinché i partner commerciali siano sempre allineati alla nostra cultura della compliance. Ciò garantisce non solo la sicurezza dei processi ma anche rapporti con la clientela improntati alla massima correttezza, trasparenza e qualità del servizio.

3. **coinvolgono attivamente in un'attività sinergica di sensibilizzazione le colleghe e i colleghi account che gestiscono le relazioni con i partner.**

Tale attività di presidio non è dunque una mera funzione ispettiva, ma una leva fondamentale per costruire una collaborazione solida ed efficiente, minimizzando i rischi reputazionali e consolidando il rapporto di fiducia con il mercato.

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%

La valutazione dei rischi di corruzione viene effettuata sulla base della metodologia condivisa con la Capogruppo.

I rischi vengono identificati e valutati attraverso una mappatura dei processi aziendali, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la gestione degli acquisti, la gestione immobiliare e operativa, processi decisionali, donazioni, antiriciclaggio, ecc.

Ad ogni processo individuato vengono collegati possibili eventi di rischio relativi ad esempio alla inadeguata selezione delle controparti, conflitti di interessi, comportamenti non conformi all'etica aziendale, frodi.

Per ogni evento di rischio vengono individuate le possibili terze parti coinvolte nel processo analizzato nonché le possibili conseguenze e vengono indicati i controlli implementati e la normativa interna a presidio dei relativi rischi.

Whistleblowing

GRI 2-26

Il sistema di whistleblowing consente la **segnalazione interna di violazioni rilevanti** (quali ad esempio illeciti, conflitti di interesse o comportamenti non etici) attraverso i seguenti canali:

- la **piattaforma informatica di Gruppo** (BKMS) è accessibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana da qualunque *device* e utilizzabile anche dai fornitori;
- **segnalazioni scritte**, tramite posta;
- **colloqui diretti**, opportunamente verbalizzati.

Non sono prese in considerazione segnalazioni prive di fondamento o relative a lamentele di carattere personale.

Garantiamo in ogni caso la riservatezza dell'identità del segnalante.

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

https://www.agoscorporate.it/il-nostro-impegno/compliance-e-tutela/segnalazione-whistleblowing.aspx

Omaggi

Sempre con la finalità di adottare presidi volti a garantire l'efficienza operativa nel prevenire i rischi di corruzione e di frode interna in coerenza con il programma Anticorruzione posto in essere dalla Capogruppo e declinato operativamente in Agos, abbiamo **aggiornato la procedura Omaggi** che regolamenta il processo da seguire e gli standard da applicare in relazione ad omaggi fatti/ricevuti anche al fine di assicurare piena ottemperanza ai principi contenuti nel Codice Condotta ed alle disposizioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Società ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, nonché alle previsioni della normativa di Gruppo

Abbiamo creato **una apposita casella di posta elettronica** alla quale segnalare omaggi, regali e inviti, offerti o ricevuti, in base ai limiti e alle indicazioni della Procedura, dandone comunicazione a tutte le persone di Agos attraverso e-mail dedicata con allegato un documento riepilogativo delle regole da seguire.

Iniziative ESG per team e ruoli interni

AudioAgos: passioni condivise, cultura e partecipazione

Nel 2025, AudioAgos ha continuato a essere **uno spazio di partecipazione attiva e condivisione**, capace di valorizzare le persone Agos attraverso le loro passioni, esperienze e competenze. Nata cinque anni fa per raccontare l'azienda e le sue persone, la community è cresciuta nel tempo fino a diventare un gruppo coeso, aperto a nuovi ingressi e animato da entusiasmo, curiosità e desiderio di contribuire.

Attraverso il contenitore editoriale Passioni in Libertà, AudioAgos propone **rubriche dedicate ad arte, cinema e serie TV, libri, viaggi, giochi da tavolo e opera**, trasformando interessi personali in contenuti accessibili e condivisi con tutta la popolazione aziendale. Ogni contributo nasce dall'esperienza diretta di colleghe e colleghi e diventa un'occasione per creare connessioni, stimolare la curiosità e rafforzare il senso di appartenenza.

Nel corso dell'anno, la community ha inoltre dato voce a temi centrali per la cultura ESG di Agos, con **contenuti speciali dedicati a diversità e inclusione, ambiente e sostenibilit**à, in occasione di momenti significativi come il Pride Month, il mese della D&I e le iniziative orientate a comportamenti responsabili.

AudioAgos rappresenta così un esempio concreto di come le community interne possano generare valore: favorendo **ascolto, partecipazione e cultura condivisa**, e trasformando le passioni individuali in un contributo positivo alla vita aziendale.

Esempio di team building

In occasione della plenaria 2025, la Direzione Finanza ha promosso **un'attività di team building incentrata su un'esperienza ippica** sul campo, proposta come risposta concreta a un contesto sempre più digitale, globalizzato e multiculturale.

L'iniziativa ha offerto a colleghe e colleghi l'opportunità di uscire dalla propria zona di comfort, mettersi alla prova e rafforzare il confronto all'interno del gruppo.

L'interazione con il cavallo, infatti, stimola la sfera emotiva, richiede attenzione, capacità decisionale in tempi rapidi e resilienza.

L'esperienza ha inoltre consentito di apprendere dinamiche e tecniche proprie dell'attività sportiva, favorendone il trasferimento nella quotidianità lavorativa.

Formazione ESG

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

Nel 2025 non c'è stata valutazione delle performance del più alto organo di governance nel supervisionare la gestione degli impatti in ambito ESG.

Nel corso dell'anno non abbiamo promosso direttamente **il rafforzamento delle competenza ESG** dei membri del Consiglio di Amministrazione, che l'hanno invece **ottenuto attraverso le società del Gruppo Crédit Agricole e BancoBPM** ai quali appartengono - come illustrato a pag. 74 - tramite iniziative di formazione e approfondimento ad hoc.

I membri del Comitato di Direzione hanno partecipato a specifica formazione con approfondimento sui requisiti normativi e sull'indirizzo strategico della sostenibilità.

"La sostenibilità in Agos" Corso di formazione aperto a tutti in modalità *webinar*, tenuto da trainer interni e articolato in 5 moduli formativi della durata di 2 ore ciascuno. Ogni modulo, una tematica specifica con un affondo alla realtà Agos al fine di sensibilizzare colleghe e colleghi sui temi della sostenibilità agiti in azienda, sostenibilità che non è solo un driver strategico ma **è un modo con cui Agos fa impresa**.

Nel dettaglio le tematiche:

- La Sostenibilità in Agos: CSR, Governance e Report ESG;
- Finanziamenti a supporto della transizione energetica;
- Carbon footprint e Tecnologia responsabile;
- Welfare & Inclusion;
- Rischi ESG.

La formazione sulla sostenibilità in Agos ha riguardato anche gli **specialisti** ed i **ruoli apicali**.

Nello specifico sono stati formati i direttori con *training* in presenza sugli aspetti normativi e strategici della sostenibilità.

Lato specialisti sono stati formati i capi *stream* del Comitato di Sostenibilità, sugli ambiti della sostenibilità di propria competenza, e le colleghe e i colleghi della rete clienti con un *training* specifico sulla consulenza relativa ai prodotti di supporto alla transizione energetica.

La rendicontazione ESG

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 2025 il DMO ha implementato **un nuovo flusso dati, denominato C.A.R.S.**, che monitora la produzione finanziata mensile del comparto *automotive* e, tra i KPI rilevati, comprende anche le emissioni di CO_2 e il tipo di alimentazione, nonché i prodotti assicurativi collegati.

Inoltre, il DMO ha supportato la funzione Risk Management nell'implementazione, all'interno del flusso ESG, del tracciamento delle emissioni dei motoveicoli.

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



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)** con riferimento alla 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.

Coerentemente con quanto previsto dal piano di azione triennale di integrazione dei fattori di rischio climatici ed ambientali (approvato dal nostro Consiglio di Amministrazione il 30 marzo 2023 e concluso - come da piano - nel primo trimestre del 2026), **abbiamo aggiornato il nostro esercizio ICAAP, includendo i fattori di rischio fisici e di transizione** nella mappatura dei rischi aziendali tradizionali.

Questo *update* ha avuto l'obiettivo di rafforzare la nostra capacità di gestione integrata del rischio. Per i **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.

Nel 2025, abbiamo **confermato l'utilizzo di uno score sintetico di rischio fisico**, fornito dal provider esterno Red-CRIF, relativo al comune di residenza dei nostri clienti, integrando così elementi legati alla localizzazione dei clienti, delle nostre filiali/agenzie e dei fornitori (i relativi risultati sono riportati nel resoconto ICAAP). Questo strumento è stato inoltre utilizzato 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.

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	

Protezione del consumatore e privacy

GRI 3-3

Nel contesto digitale attuale, le nostre attività si basano su un utilizzo intensivo delle tecnologie informatiche, a supporto sia del business sia delle relazioni con un ampio ecosistema di interlocutori.

La centralità dell'infrastruttura digitale richiede un presidio attento e continuo, finalizzato a **prevenire e gestire i rischi connessi a cyberattacchi e violazioni dei dati personali**. Tali eventi potrebbero infatti compromettere l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni riferite a clienti, dipendenti, partner e fornitori, con possibili impatti di natura economica e reputazionale.

Accanto ai rischi, **consideriamo anche le opportunità**: un approccio solido e strutturato in ambito *cybersecurity* e *data protection* contribuisce a rafforzare la fiducia dei clienti e degli stakeholder, oltre a consolidare la nostra reputazione.

Questo presidio si concretizza in un sistema di governance articolato e multilivello, che trova il suo fondamento nella **Policy di Sicurezza** approvata dal Consiglio di Amministrazione. Tale Policy definisce le regole di comportamento per l'utilizzo degli strumenti informatici ed è oggetto di aggiornamento continuo in funzione delle evoluzioni normative, con particolare riferimento allo standard ISO/IEC 27001.

Il sistema di gestione della sicurezza è supportato da standard, procedure, manuali operativi e linee guida, aggiornati e approvati dalla Direzione Generale. **La supervisione è affidata al Comitato Sicurezza**, che si riunisce almeno con cadenza trimestrale e include il Condirettore Generale Trasformazione e Supporto, il Direttore Generale Delegato e il Direttore Rischi e Controlli Permanenti.

Nella definizione dell'approccio strategico alla sicurezza, effettuiamo **analisi periodiche dei rischi emergenti,** considerando sia il **contesto esterno** (evoluzioni normative e scenari di mercato) sia quello **interno** (trasformazioni digitali e strategiche del Gruppo).

Tra le principali iniziative di *cyber risk management* rientrano:

- l'aggiornamento dei sistemi di Identity & Access Governance;
- l'introduzione di soluzioni automatizzate per l'auditing e la gestione delle regole di *firewalling*;
- il programma della Capogruppo per il rafforzamento della sicurezza dei sistemi di Active Directory;
- l'implementazione di sistemi di autenticazione multifattore per gli accessi dei Partner;
- il rafforzamento delle misure di sicurezza per i sistemi Linux;
- l'adeguamento al Regolamento europeo DORA;
- il completamento dello stage 2 per la certificazione ISO/IEC 27001, con il conseguente ottenimento della certificazione da parte dell'Ente Bureau Veritas a marzo 2025;
- il rafforzamento del modello di controllo delle terze parti.

In parallelo, anche in ambito *Data Protection* è attiva una governance procedurale multilivello, condivisa con la Capogruppo.

Definiamo ***roadmap* periodiche volte a rafforzare la compliance privacy, supportate da percorsi formativi obbligatori** destinati a dipendenti e terze parti. Nel 2025 sono stati attivati:

- un corso GDPR obbligatorio per tutti i dipendenti neoassunti nel corso dell'anno e, con periodicità biennale, per l'intera popolazione aziendale;
- un modulo dedicato a responsabili e sub-responsabili interni;
- un training di *awareness* sulle piattaforme interne utilizzate per la gestione dei diritti degli interessati;
- un modulo informativo specifico rivolto alla rete dei convenzionati della Società.

Il monitoraggio continuo si articola attraverso:

- attività di *risk assessment* basate sugli standard ISO/IEC 27001:2022;
- lo svolgimento periodico di *Vulnerability Assessment* e *Penetration Test*;
- test annuali del *Business Continuity Plan*, comprensivi di scenari specifici legati al rischio climatico (es. crisi energetica);
- l'individuazione di *gap* di conformità e la definizione dei relativi piani di azione;
- audit periodici e valutazioni di impatto sui dati personali (*Data Protection Impact Assessment*);
- la verifica dell'efficacia delle misure attraverso specifici indicatori e sistemi di *alert*.

L'insieme dei controlli rientra in **un piano strutturato su più livelli di difesa (LoD1 e LoD2), in linea con le direttive della Capogruppo**, e copre ambiti quali: governance ISS, gestione degli *asset* informativi, accessi, architetture, *outsourcing*, gestione degli eventi *cyber*, backup, piani IT e conformità al GDPR.

Gli esiti delle verifiche generano specifici "*verification point*" o *alert*, oggetto di valutazione con cadenza trimestrale, semestrale o annuale. In presenza di criticità, vengono attivati interventi correttivi attraverso piani di miglioramento. Le azioni correttive sono inoltre alimentate dalle "*lesson learned*" e accompagnate da attività di test e *follow-up*, in coerenza con il modello aziendale di I*ncident & Risk Management*.

Con riferimento alle notifiche effettuate al Garante Privacy in caso di *data breach*, l'Autorità ha ritenuto adeguate ed esaustive le misure di sicurezza adottate sia nell'immediatezza degli eventi sia nel medio periodo, comunicando all'Azienda, nel tempo, l'archiviazione dei procedimenti al termine delle relative istruttorie, senza rilevare violazioni degli obblighi previsti dal 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	149

Maggiori dettagli nel paragrafo "La gestione dei reclami" - pag. 44.

Annex

Nota metodologica e criteri di reporting

Per il terzo 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 2025 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 2024, i riconoscimenti ottenuti, nonché le aree di miglioramento e gli obiettivi definiti per il periodo successivo.

Al fine di garantire continuità, comparabilità e trasparenza verso i nostri stakeholder rispetto al piano a medio termine NEXT25 (2023 – 2025), abbiamo deciso di redigere il nostro terzo Report ESG 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.

Metodologia di calcolo della Carbon Footprint

Nel corso degli anni Agos ha progressivamente migliorato i processi di raccolta e rendicontazione dei dati ambientali, incrementando la qualità, la completezza e il livello di dettaglio delle informazioni utilizzate per il calcolo della carbon footprint.

Nel periodo di rendicontazione 2025, ad eccezione delle categorie "*Waste*", "*Transportation - Employees' Commuting*" e della voce "*Water Consumption*", tutte le emissioni sono state calcolate sulla base di dati di attività e consumi effettivi, senza ricorso a stime.

Tale evoluzione metodologica ha consentito di aumentare ulteriormente l'affidabilità e la rappresentatività dei risultati ottenuti.

La quantificazione delle emissioni di gas a effetto serra è stata effettuata secondo i principi del GHG Protocol.

I fattori di emissione utilizzati derivano dal database ADEME (*Agence de la Transition Écologique*), riconosciuto a livello internazionale come una delle principali fonti di riferimento per la contabilizzazione delle emissioni di gas serra.

Conversione dei gas serra in CO_2 equivalente

Le emissioni sono espresse in tonnellate di CO_2 equivalente (tCO_2eq). Tale indicatore rappresenta l'effetto sul riscaldamento globale dei diversi gas serra, convertiti nell'equivalente in anidride carbonica mediante l'applicazione dei relativi coefficienti di Global Warming Potential (GWP).

Oltre alla CO_2, il calcolo include i principali gas serra previsti dagli standard internazionali di rendicontazione:

- Anidride carbonica (CO_2)
- Metano (CH_4)
- Protossido di azoto (N_2O)
- Idrofluorocarburi (HFC)
- Perfluorocarburi (PFC)
- Esafluoruro di zolfo (SF_6)
- Trifluoruro di azoto (NF_3)

Le emissioni associate a tali gas sono pertanto convertite in CO_2 equivalente e aggregate nel valore complessivo della carbon footprint.

Consumi di carburante associati ai viaggi di lavoro

I consumi di carburante relativi ai viaggi di lavoro effettuati mediante auto aziendali sono stati determinati a partire dai consumi effettivi registrati dalle carte carburante nel periodo di rendicontazione.

Ai fini del calcolo delle emissioni, i consumi complessivi di benzina e gasolio sono stati attribuiti ai viaggi di lavoro riproporzionandoli in funzione dell'incidenza dei km percorsi per finalità lavorative rispetto al totale dei km percorsi dalla flotta nel corso dell'anno.

Ai fini del calcolo delle emissioni, sono stati attribuiti ai viaggi di lavoro 97.820 litri di benzina, 16.878 litri di gasolio.

Nota metodologica e criteri di reporting

GRI 2-2

Il Report ESG include la sola società Agos Ducato S.p.A. costituita dalle due sedi di Milano e Capannori (LU), le filiali sul territorio e i centri di recupero crediti interni, tutti ubicati in Italia.

Non vi sono differenze tra le sedi incluse nel Report ESG e quelle del Bilancio Finanziario di Agos Ducato S.p.A.

Agos Renting e le agenzie che collocano i prodotti di Agos, non sono incluse nel Report ESG 2025.

GRI 2-14

La pubblicazione del Report ESG è avvenuta a seguito dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

GRI 2-5

In continuità con il Report ESG 2023 e 2024 il Comitato di Sostenibilità ha confermato la volontà di affidare l'*assurance* esterna alla società incaricata della revisione contabile, Forvis Mazars Italia S.p.A..

Il Report ESG anche per l'anno 2025 è redatto a titolo volontario e sottoposto a "*limited assurance engagement*" secondo i principi "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*".

GRI 2-3

Il Report considera il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2025 ed è allineato a quello del Bilancio Finanziario.

Il documento è stato pubblicato nel mese di settembre 2026.

Per quesiti riguardanti il Report e il suo contenuto, è possibile inviare un'e-mail a: **BB-CORPORATE.ESG@agos.it**

GRI 2-4

Rispetto all'anno precedente segnaliamo le seguenti variazioni.

Testo Report ESG 2024:	Rettifica:	Motivo ed effetti:
Pag. 46 - Consumi di carburante e Viaggi di lavoro		
Nel 2024 la voce "viaggi di lavoro" in scope 1 comprendeva viaggi di lavoro (in km) effettuati in auto, treno e aereo.	Nel 2025 : in Scope 1 "Consumi carburante" sono relativi ai viaggi in auto (per litri di carburante) In scope 3 "Cat.6: viaggi di lavoro" comprendono gli spostamenti in treno e aereo (in km)	Rendicontazione quantitativa (km/litri) più puntuale, allocazione più precisa delle emissioni (scope).
Pag 46 - Beni capitali e Beni in leasing a monte		
Nel 2024 la voce "beni strumentali" in scope 3 comprendeva tutti i beni posseduti dall'azienda e le emissioni delle auto aziendali erano calcolate dividendo il totale per il nr di anni di leasing.	Nel 2025 le auto aziendali sono scorporate in una categoria a parte (Cat.8 Beni in leasing a monte). Il resto dei beni posseduti dall'azienda rimane nella Cat.2 - Beni Capitali. Le emissioni auto non sono più riproporzionate alla quota annuale.	Rendicontazione quantitativa più puntuale secondo GHG Protocol.
Pag. 47 - GRI 301-1		
"Carta per stampanti 2.006,29 Kg Altra carta da ufficio 13.707,65 Kg"	I valori sono invertiti.	Correzione per restituire un'informazione puntuale e garantire la comparabilità tra anni diversi.
Pag. 61 - Area geografica		
Dati NORD, CENTRO, SUD E ISOLE	Dal 2025 si adotta la metodologia Nielsen.	Il nuovo criterio è un perimetro di riferimento più funzionale alle considerazioni rispetto al mercato.
Pag. 61 - Clienti "ELEGIBILI"		
"Clienti con un finanziamento/prestito in corso o concluso da un periodo inferiore ai 36 mesi"	Dal 2025 si rendicontano i clienti "ATTIVI" al posto degli "ELEGIBILI".	Il nuovo criterio è un perimetro di riferimento più funzionale sia all'analisi interna che alle considerazioni rispetto al mercato. L'anno 2025 non è comparabile con il dato pubblicato nei Report 2023 e 2024. Per ovviare, nel 2025 si riporta il dato puntuale anche degli anni precedenti.
Pag. 67 - CQS		
"Nel 2024, questo canale ha interessato circa 4.700 clienti per un totale di 68 milioni di euro (+1% circa vs 2023)"	Il dato si riferisce ai soli clienti "senior". A pag. 38 si evince che la produzione totale CQS del 2024 è pari a 200 mil€.	Correzione per restituire un'informazione puntuale.

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.

ERG
Employee Resource Groups
Spesso chiamati anche "affinity groups", gli ERG sono reti interne aziendali strutturate. Il loro scopo è quello di sostenere la cultura aziendale, favorire l'inclusione di gruppi sottorappresentati (donne, LGBTQ+, disabilità, etnie) e fornire supporto professionale. Sono gestiti volontariamente dai dipendenti, spesso con il supporto dei vertici aziendali.

SEGUE >

Glossario

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 tutte le colleghe e 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.

OCR
Optical Character Recognition
Si tratta della tecnologia di Riconoscimento Ottico dei Caratteri che converte immagini o documenti scansionati in testo modificabile e ricercabile.

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.

SASB
Sustainability Accounting Standards Board
Organizzazione no-profit che sviluppa e mantiene standard specifici di settore per la divulgazione di informazioni sulla sostenibilità delle aziende.

SDK
Software Development Kit
È un pacchetto di strumenti (Kit di Sviluppo Software) che permette agli sviluppatori di integrare questa funzione direttamente nelle proprie applicazioni.

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 2025 al 31 dicembre 2025.
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	Capitolo/Paragrafo (hyperlink diretto)	Pag.	Note/Omissioni
GRI 2: Informativa generale 2021				
2-1	Dettagli dell'organizzazione	Le pietre miliari della nostra storia / Profilo / L'ecosistema dei nostri azionisti	6 / 7 / 9	
2-2	Entità incluse nel bilancio di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica e criteri di reporting	88-89	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti	Nota metodologica e criteri di reporting	88-89	
2-4	Revisione delle informazioni	Nota metodologica e criteri di reporting	88-89	
2-5	Assurance esterna	Nota metodologica e criteri di reporting	89 / 96	
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	Le pietre miliari della nostra storia / L'ecosistema dei nostri azionisti / Mission e Valori / Il nostro business model / Valore economico generato e distribuito	6 / 7 / 10 / 12 / 27	
2-7	Dipendenti suddivisi per genere	Forza lavoro e inquadramento contrattuale	54	
2-8	Lavoratori non dipendenti	Forza lavoro e inquadramento contrattuale	54	
2-9	Struttura e composizione della governance	La governance in Agos / La governance ESG	73-74 / 75-76	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	La governance in Agos	74	
2-11	Presidente del più alto organo di governo	La governance in Agos	74	
2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	La strategia di sostenibilità / Il Piano di Sostenibilità / Formazione ESG	13 / 75 / 84	
2-13	Delega della responsabilità per la gestione degli impatti	Il Piano di Sostenibilità	75	
2-14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Analisi dei temi materiali / Nota metodologica e criteri di reporting	22 / 89	
2-15	Conflitti d'interesse	Gestione dei conflitti di interesse	80	
2-16	Comunicazione delle criticità	Comunicazioni critiche agli organi di governo	81	
2-17	Conoscenza collettiva del più alto organo di governo	La governance in Agos / Formazione ESG	73-74 / 84	
2-18	Valutazione delle prestazioni del più alto organo di governo	Formazione ESG	84	
2-19	Politiche di remunerazione del più alto organo di governo e senior executive (dirigenti)	Politica di remunerazione e creazione di valore sostenibile	80	
2-20	Processo di determinazione della remunerazione	Politica di remunerazione e creazione di valore sostenibile	80	
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuo	Politica di remunerazione e creazione di valore sostenibile	80	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Messaggio agli Stakeholder / Conoscere Agos / I risultati di NEXT25 / Business e Sostenibilità / Pillar E / Pillar S / Pillar G	4 / 5 / 9 / 11 / 29 / 38 / 72	
2-23	Impegno in termini di *policy*	Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo	78	
2-24	Politica di impegni integrati	Lotta alla corruzione / Rischi ESG	81 / 85	
2-25	Processi per mitigare gli impatti negativi	La centralità del feedback del cliente / I Pain Point come leva di miglioramento della relazione / Credito inclusivo e responsabile - Social financing / La gestione dei reclami	40 / 40 / 42 / 44	

SEGUE

GRI Content Index

Indicatori	Descrizione GRI	Capitolo/Paragrafo (hyperlink diretto)	Pag.	Note/Omissioni
2-26	Meccanismi per richiedere consulenze e per sollevare perplessità sulla condotta aziendale responsabile	Whistleblowing	83	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Lotta alla corruzione	81	
2-28	Adesioni ad associazioni	Adesione ad associazioni	19	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Stakeholder e temi materiali / La centralità del feedback del cliente	17-21 / 40	
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	Un luogo di lavoro eccellente	56	
TEMI MATERIALI				
GRI 3: Temi materiali 2021				
3-1	Processo per determinare i temi materiali	Analisi dei temi materiali	22-26	
3-2	Lista dei temi materiali	Analisi dei temi materiali	22-26	
ETICA E GOVERNANCE AZIENDALE				
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi dei temi materiali / Presìdi di integrità e controllo nella governance aziendale	23 / 26 / 77-83	
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016				
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche monopolistiche	Lotta alla corruzione	81-83	
GRI 307: Conformità ambientale 2016				
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Lotta alla corruzione	81-83	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016				
417-3	Casi di non conformità riguardanti la comunicazione di marketing	Lotta alla corruzione	81-83	
TRATTAMENTO EQUO E RESPONSABILE DEI CLIENTI				
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi dei temi materiali / Credito inclusivo e responsabile - Social financing	23 / 25 / 39-45	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016				
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Il progetto Parchi Agos / Benessere psico-fisico e Sport	46 / 47	
203-2	Impatti economici indiretti significativi	N.D.	-	Non rendicontato.
SOSTENIBILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA				
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi dei temi materiali / La sostenibilità della catena di fornitura	23 / 24 / 35	
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016				
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	La sostenibilità della catena di fornitura	35	
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016				
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	La sostenibilità della catena di fornitura	35	
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016				
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	La sostenibilità della catena di fornitura	35	

SEGUE

GRI Content Index

Indicatori	Descrizione GRI	Capitolo/Paragrafo (hyperlink diretto)	Pag.	Note/Omissioni
GESTIONE RESPONSABILE DI ENERGIA E EMISSIONI				
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi dei temi materiali / L'impegno per la tutela dell'ambiente / Efficienza energetica ed emissioni / La mobilità sostenibile / La riduzione degli sprechi / Tecnologia responsabile	23 / 24 / 30 / 31 / 32 / 33 / 36	
GRI 301: Materiali 2016				
301-1	Materiali usati in peso o in volume	Efficienza energetica ed emissioni	31	
GRI 302: Energia 2016				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Efficienza energetica ed emissioni	31	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018				
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Gestione delle risorse idriche	33	
303-5	Consumo di acqua	Gestione delle risorse idriche	33	
GRI 305: Emissioni 2016				
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Efficienza energetica ed emissioni	31	
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Efficienza energetica ed emissioni	31	
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	Efficienza energetica ed emissioni	31	
305-4	Intensità di emissioni di GHG	Efficienza energetica ed emissioni	31	
GRI 306: Rifiuti 2020				
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Gestione dei rifiuti	34	
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Gestione dei rifiuti	34	
306-3	Rifiuti prodotti	Gestione dei rifiuti	34	
FINANZIAMENTI A SUPPORTO DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA				
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi dei temi materiali / Accompagnamento dei clienti nel percorso di transizione energetica	23 / 24 / 37	
TUTELA, BENESSERE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE				
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi dei temi materiali / Tutela e Wellbeing / Diversity & Inclusion	23 / 25 / 54-67	
GRI 401: Occupazione 2016				
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Processi di selezione del personale	56	
401-2	Benefit per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Agos per Te / AgosArte / Iniziative per la coesione tra colleghe e colleghi	59-61 / 62 / 63-67	
401-3	Congedo parentale	Congedo parentale	61	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e Sicurezza	68-71	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Tutela e sicurezza	68-69	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Tutela e sicurezza	70	
403-4	Partecipazione, consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Tutela e sicurezza	70	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Tutela e sicurezza	70	

SEGUE

GRI Content Index

Indicatori	Descrizione GRI	Capitolo/Paragrafo (hyperlink diretto)	Pag.	Note/Omissioni
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Tutela e sicurezza	70	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti sulla salute e la sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Tutela e sicurezza	70	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Tutela e sicurezza	71	
403-9	Infortuni sul lavoro	Tutela e sicurezza / Infortuni sul lavoro	68 / 71	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016				
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Ore medie di formazione annua per dipendente	56	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	La formazione e lo sviluppo personale	56-59	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Valutazione delle perfomance	59	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016				
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Diversity & Inclusion	65-67	
405-2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Diversity & Inclusion	65-67	
GRI 406: Non discriminazione 2016				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Episodi di discriminazione	56	
SOSTEGNO DELLE COMUNITÀ LOCALI E CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO				
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi dei temi materiali / Il sostegno alle comunità locali	23 / 25 / 46-53	
GRI 205: Anticorruzione 2016				
205-1	Operazioni valutate per i rischi connessi alla corruzione	Formazione anticorruzione	81-83	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Formazione anticorruzione	81-82	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Lotta alla corruzione	81	
GRI 413: Comunità locali 2016				
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	N.D.	-	Non è 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 significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	N.D.	-	
PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI				
3-3	Gestione dei temi materiali	Analisi dei temi materiali / Protezione del consumatore e privacy	23 / 26 / 86	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016				
418-1	Denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdite di dati dei clienti	La gestione dei reclami / Protezione del consumatore e privacy	44 / 86	
INFORMATIVE RENDICONTATE E NON INSERITE NEI TEMI MATERIALI				
GRI 201: Performance Economiche 2016				
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Valore economico generato e distribuito	27-28	

Relazione della Società di revisione indipendente

Agos Ducato S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sul Report ESG 2025

Esercizio chiuso al 31 dicembre 2025

FBTZ/LVRR/fpiu – R202601228

Via di Novoli, 33/11
50127 Firenze
Tel: +39 055 4643300
forvismazars.com/it

Relazione della società di revisione indipendente sul Report ESG 2025

Al Consiglio di amministrazione della Agos Ducato S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Report ESG 2025 di Agos Ducato S.p.A. (di seguito anche "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025.

Responsabilità degli amministratori per il Report ESG 2025

Gli amministratori della Società sono responsabili per la redazione del Report ESG 2025 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 2025.

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 2025 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) 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 2025 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 2025 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 conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Forvis Mazars S.p.A.
Capitale sociale deliberato, sottoscritto e versato € 120.000 - Sede legale: Via Ceresio, 7 - 20154 Milano
Rea MI-2076227 - Cod. Fisc. e P. Iva 11176691001
Iscrizione al Registro dei Revisori Legali n. 163788 con D.M. del 14/07/2011 G.U. n. 57 del 19/07/2011

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 2025, 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 2025, 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 2025 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 2025.

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 2025.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Report ESG 2025 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 2025 della Società Agos Ducato S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025 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 2025.

Milano, 29 luglio 2026

Forvis Mazars S.p.A.

Francesca Bitozzi
Socia – Revisore Legale

Laura Verrascina
Revisore Legale

L'IMPATTO REALE nasce dall'ascolto e dal confronto.

Per questo vogliamo continuare a costruirlo insieme, attraverso un dialogo aperto e continuo.

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

Agos

real life, real people