



Report
ESG
2023

Da sempre, il cuore del nostro lavoro è accompagnare i nostri clienti nel soddisfare un'esigenza, cogliere un'opportunità o realizzare un desiderio, supportando ciascuno di loro in un percorso di consapevolezza.

La stessa concretezza ispira l'impegno con cui abbiamo deciso di gestire e migliorare i nostri impatti sulle comunità nelle quali operiamo, sull'ambiente e sul mercato.

Il racconto di tutti questi piccoli grandi progetti di responsabilità è condensato nel nostro Report ESG, un documento che guarda a ciò che abbiamo fatto finora per proiettarsi con ancor più consapevolezza e proattività verso il futuro.

Buona lettura!



Pubblicazione solo digitale per ridurre l'impatto ambientale

Il nostro primo 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.

Una visione d'insieme

Ecco le aree tematiche di cui si compone il nostro Report ESG: avete a disposizione diverse possibilità di ingresso e potete navigare al suo interno come preferite, in base a quanto già conoscete di Agos e a quello che è di vostro interesse, scegliendo di rispettare la sequenza numerica delle pagine e dei capitoli, oppure creando il vostro percorso di lettura personalizzato.

Alla scoperta di Agos



Dalla storia alla mission, dai valori fondamentali al modello di business, ecco una descrizione dettagliata per comprendere chi siamo e dove stiamo andando.

Agos e il mercato

Riteniamo essenziale perseguire la crescita economica applicando principi di equità, trasparenza e responsabilità verso i nostri clienti e partner.



Cosa significa Sostenibilità?

Il confronto con gli stakeholder, la volontà di accompagnare i nostri clienti e i nostri partner nella loro transizione energetica ed il nostro impegno a produrre un impatto ambientale e sociale positivo ispirano il nostro approccio allo sviluppo sostenibile.



Come tuteliamo l'ambiente?

Attraverso un impegno costante a individuare e applicare soluzioni che riducano il più possibile il nostro impatto sul clima, accompagnando nello stesso percorso fornitori, partner e clienti.



Il nostro rapporto con la collettività

Scoprite come traduciamo in azioni concrete il senso di responsabilità verso i nostri dipendenti e le comunità nelle quali operiamo sul territorio.



Come abbiamo costruito questo Report?

6



Tutti i dettagli per comprendere la metodologia scelta per la raccolta e la gestione delle informazioni.

5

Scoprite come traduciamo in azioni concrete il senso di responsabilità verso i nostri dipendenti e le comunità nelle quali operiamo sul territorio.

4

1

2

3

Benvenuti!

Indice analitico

MESSAGGIO AGLI STAKEHOLDER	6
A CHI SI RIVOLGE E DI COSA PARLA IL REPORT ESG	10
GLI SDGS DELL'ONU E IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ	12
CHI SIAMO	14
Un profilo distintivo	16
La storia di Agos	18
La mission e i valori aziendali	20
L'ecosistema dei nostri azionisti	21
Il nostro business	22
TM Etica e governance	24
AGOS E LA SOSTENIBILITÀ	40
I Temi Materiali e gli obiettivi di sostenibilità	42
LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	54
Valore economico generato e distribuito	57
TM Trattamento equo e responsabile dei clienti	59
TM La sostenibilità della catena di fornitura	68

LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	72
Il nostro impegno per la tutela ambientale	74
TM Gestione responsabile di energia ed emissioni	75
TM Finanziamenti a supporto della transizione energetica	84
RESPONSABILITÀ SOCIALE	88
TM Tutela, benessere e sviluppo delle risorse umane	90
TM Sostegno alle comunità locali e creazione di valore condiviso	113
TM Privacy e sicurezza dei dati	126
NOTA METODOLOGICA E CRITERI DI REPORTING	130
GRI CONTENT INDEX	132
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE	136

I paragrafi affiancati dall'icona TM rappresentano i Temi Materiali definiti dal team Agos per l'anno 2023.

Messaggio agli stakeholder

GRI 2-22

Il nostro impegno
è quello di fornire
risposte tangibili,
anche sul tema
della sostenibilità.



François Edouard Drion
CEO Agos

Cari stakeholder,

siamo orgogliosi di presentarvi il Report ESG di Agos.

Un Report ESG redatto volontariamente è un atto che abbiamo ritenuto necessario e doveroso per una società come la nostra, che ha iniziato il suo percorso anni fa verso la sostenibilità, guidata da una forte convinzione: *“essere ed essere riconosciuta come un’azienda che svolge la sua attività con trasparenza e consegue il suo profitto con rispetto delle persone, dei clienti, dei partner e dell’ambiente”*.

È un principio questo che ben ci rappresenta come un’azienda che non vuole limitarsi a parlare di sostenibilità ma vuole metterla in pratica in tutte le sue declinazioni: nel quotidiano così come nelle grandi trasformazioni.

Lo facciamo sviluppando collaborazioni con un’estrema attenzione alle tematiche ambientali, condividendo con i nostri partner scelte di trasformazione per i loro business, per offrire ai clienti consulenze e soluzioni dedicate e rendere i loro progetti, legati alla transizione energetica, più sostenibili.

Anche per questo accompagniamo i consumatori con soluzioni di finanziamento che incentivano uno stile di vita attento ai consumi energetici, più rispettoso dell’impatto delle azioni. Sono queste scelte di trasformazione che supportiamo attraverso la nostra responsabilità e il nostro mestiere, il credito ai consumatori.

Lo facciamo attraverso l’ascolto attivo, costantemente monitorato per mezzo di indicatori oggettivi che usiamo come bussola per orientare le attività e dare priorità alle aree di intervento, come ad esempio Trustpilot e la costante rilevazione del nostro Net Promoter Score (NPS). Per noi di Agos il valore del cliente va oltre la sua soddisfazione, è un patrimonio da tutelare nel tempo e che curiamo attraverso una struttura di interventi che attengono alla capacità delle persone di gestire gli impegni assunti.

Il nostro impegno sfidante per contribuire alla riduzione delle emissioni di CO₂ copre, inoltre, gli ambiti dell'efficienza energetica, della mobilità sostenibile dei nostri dipendenti, di un piano virtuoso di riduzione degli sprechi, dell'attenzione agli impatti prodotti dalla nostra supply chain e dalla nostra tecnologia.

Lo facciamo assumendo in azienda comportamenti virtuosi in favore dei nostri collaboratori, facendo formazione, promozione culturale, incentivando iniziative negli ambiti della *Diversity & Inclusion* e attuando una governance equilibrata e rispettosa delle diversità.

Esempi concreti sono le **community attive e partecipate dai colleghi su questi temi**, che si integrano alle funzioni aziendali, i risultati raggiunti sul **gender pay gap**, le **politiche di welfare** dedicate ai colleghi, concepite come proposte trasversali che hanno l'obiettivo di promuovere il benessere a livello globale, all'interno e all'esterno del contesto lavorativo.

Le evidenze molto positive dell'annuale **indagine di clima del Gruppo Crédit Agricole** danno ulteriore valore a questa politica attenta, che è stata anche confermata dalla certificazione Great Place to Work, ottenuta nel 2023.

Lo facciamo anche sostenendo attività e avviando iniziative in favore della collettività, che si integrano al business, come l'educazione finanziaria, che da oltre 10 anni impegna in prima persona un team nutrito di colleghi nelle scuole e nei luoghi di aggregazione o come il progetto **Parchi Agos Green&Smart** grazie al quale in 3 anni abbiamo rigenerato e restituito al territorio in cui operiamo 6 parchi urbani in tutta Italia abbandonati e oggi tornati a essere luoghi sicuri di incontro, gioco, sport, arte e socialità.

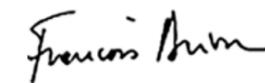
I Parchi Agos sono solo uno dei segni della nostra vicinanza ai clienti, ai partner, ai territori. Una prossimità vera, concreta, in cui crediamo fermamente e attuata attraverso una rete costituita da più di 200 punti fisici distribuiti in tutta Italia, che dà valore a ciò che per noi è l'accompagnamento alla trasformazione: un elemento fondamentale nella nostra catena produttiva.

In piena sintonia con gli azionisti di riferimento Crédit Agricole Consumer Finance e Banco BPM, in Agos in oltre 35 anni di attività, abbiamo sempre avvertito il desiderio di lavorare insieme, con passione, cercando sempre di innovare. Oggi il mondo ci chiama a un tipo di innovazione che guarda ai territori, alla società, alle persone e al loro futuro.

Questo primo Report racconta le linee strategiche intraprese, le attività concrete in funzione degli obiettivi prefissati e descrive i risultati che finora sono stati raggiunti in tutte e tre le grandi declinazioni della sostenibilità: ambiente, società e governance.

Rappresenta il nostro impegno, tangibile e verificabile di costruire insieme, per noi, per i nostri stakeholder una prospettiva di vita sostenibile nel tempo.

Buona lettura

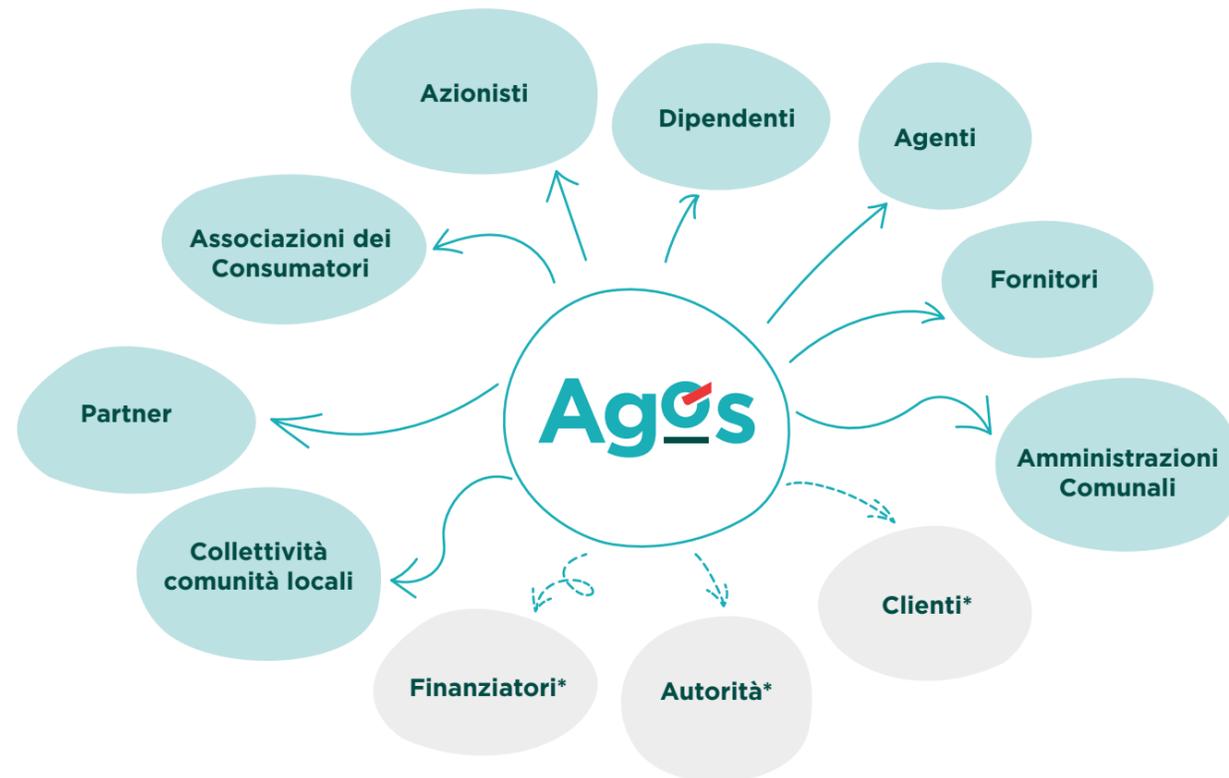


François Edouard Drion

CEO Agos

A chi si rivolge e di cosa parla il Report ESG

Vogliamo destinare il nostro Report ESG a tutti i **portatori di interesse** con cui ci relazioniamo quotidianamente e ai soggetti impattati dalle nostre attività.



Per l'analisi di materialità, le Autorità di settore non sono state ingaggiate, in quanto le loro posizioni e priorità sui vari ambiti sono chiaramente espresse nelle linee guida e nei regolamenti.

Attraverso il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori abbiamo, inoltre, acquisito il punto di vista dei Clienti.

(*) Stakeholder non direttamente coinvolti nell'analisi di materialità.

Quali sono i temi materiali analizzati?

La scelta degli ambiti di intervento attraverso i quali vogliamo produrre impatti positivi, o mitigarne gli effetti negativi, sia sull'economia che sull'ambiente che sulle persone, è stata fatta partendo da standard di riferimento per il settore finanziario e guidata sia dai valori che da sempre ci caratterizzano sia dalle linee guida strategiche e di sostenibilità che dai feedback che annualmente raccogliamo dai nostri stakeholder.

Sono i principali ambiti rispetto ai quali possiamo generare impatti economici, ambientali e sociali diretti e indiretti, positivi e negativi.

Abbiamo così individuato:



2 TEMI AMBIENTALI

- La gestione responsabile di energia e emissioni
- Finanziamenti a supporto della transizione energetica*



4 TEMI SOCIALI

- La tutela, il benessere e lo sviluppo delle risorse umane
- Il sostegno delle comunità locali e la creazione di valore condiviso
- La sostenibilità della catena di fornitura
- La privacy e la sicurezza dei dati



2 TEMI DI GOVERNANCE

- Il trattamento equo e responsabile dei clienti
- L'etica e la governance aziendale

→ Approfondisci a pag. 42

L'esposizione di questi due elementi (Stakeholder e Temi Materiali) viene anticipata in apertura del documento per fornire ai lettori una chiave di lettura più completa possibile.

(*) In linea con le definizioni fornite dalla direttiva 2024/825 in materia di *greenwashing*.



Gli SDGs dell'ONU e il Piano di Sostenibilità

Nel settembre 2015 i leader dei governi dei 193 Paesi membri dell'ONU hanno approvato l'**Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile**, un documento programmatico che identifica 17 obiettivi globali (Sustainable Development Goals o SDGs), declinati in 169 sotto-obiettivi di dettaglio (c.d. target), da realizzarsi entro l'anno 2030 per assicurare uno sviluppo sostenibile del pianeta.

I governi, le imprese, le istituzioni, la società civile sono chiamati a **contribuire al raggiungimento di questi obiettivi**, nell'ottica di una sinergia globale supportata da politiche e azioni concrete.

È quindi richiesto un ruolo attivo anche al mercato finanziario che, con le proprie risorse e competenze, risulta in grado di facilitare la riallocazione delle risorse finanziarie tramite la concessione di finanziamenti e sostenere in questo modo la transizione verso sistemi economici sostenibili.

Nel costruire il nostro Piano di Sostenibilità siamo partiti proprio dagli obiettivi dell'Agenda 2030, **individuando 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 obiettivi

L'integrazione di questi dieci impegni con il concetto alla base della nostra *raison d'être* - "agire ogni giorno nell'interesse dei clienti e della società" - e con il senso profondo della nostra mission, ha ispirato l'organizzazione dei 3 Pillar su cui è strutturato il nostro Piano di Sostenibilità: oltre al Pillar Ambiente e al Pillar Collettività - rispettivamente dedicati al tema Environmental e al tema Social - il Pillar Clienti e Partner declina in particolare uno degli obiettivi più importanti della nostra missione, cioè accompagnare i clienti e i partner nel loro percorso di transizione energetica.



→ Maggiori dettagli nel paragrafo relativo al nostro sistema di Governance Ibrida a pag. 32



Pillar CLIENTI E PARTNER



Pillar AMBIENTE



Pillar COLLETTIVITÀ





1 Chi siamo

Operiamo dal 1986 nel settore del credito al consumo per fornire alle famiglie prestiti personali, finanziamenti finalizzati, soluzioni di leasing e carte di credito, attraverso strutture commerciali presenti su tutto il territorio italiano.

I principi che ci guidano:

- SOLIDITÀ
- RESPONSABILITÀ
- PASSIONE

Un profilo distintivo

GRI 2-1

SIAMO UNA SOCIETÀ FINANZIARIA LEADER NEL SETTORE DEL CREDITO AL CONSUMO, PRESENTE IN ITALIA DA OLTRE TRENTACINQUE ANNI, PARTECIPATA AL 61% DA CRÉDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE E PER IL 39% DA BANCO BPM.



Da sempre mettiamo le persone al centro del nostro agire, che siano collaboratori, clienti, partner, o comunità sul territorio.

Sosteniamo la realizzazione dei progetti dei nostri clienti, anche attraverso la collaborazione con partner su molteplici mercati, grazie all'offerta di prestiti personali, finanziamenti

finalizzati, carte di credito, cessione del quinto, leasing e un'ampia gamma di servizi assicurativi.

Attraverso scelte innovative, come la digitalizzazione e l'eliminazione della documentazione cartacea, facilitiamo l'esperienza di relazione e contribuiamo all'obiettivo della nostra impronta carbone.

HIGHLIGHTS

Dipendenti

1.995
totale dipendenti

57%
donne

GENDER GAP
+9% vs 2022
donne in posizione dirigenziale

Performance

€7.569mIn
produzione fruttifera

Struttura

4,8mIn
clienti

99
agenzie

8
centri interni

3.410
partner automotive

114
filiali dirette

di cui **15**
agenzie CQ

26
centri esterni

6.794
altri partner

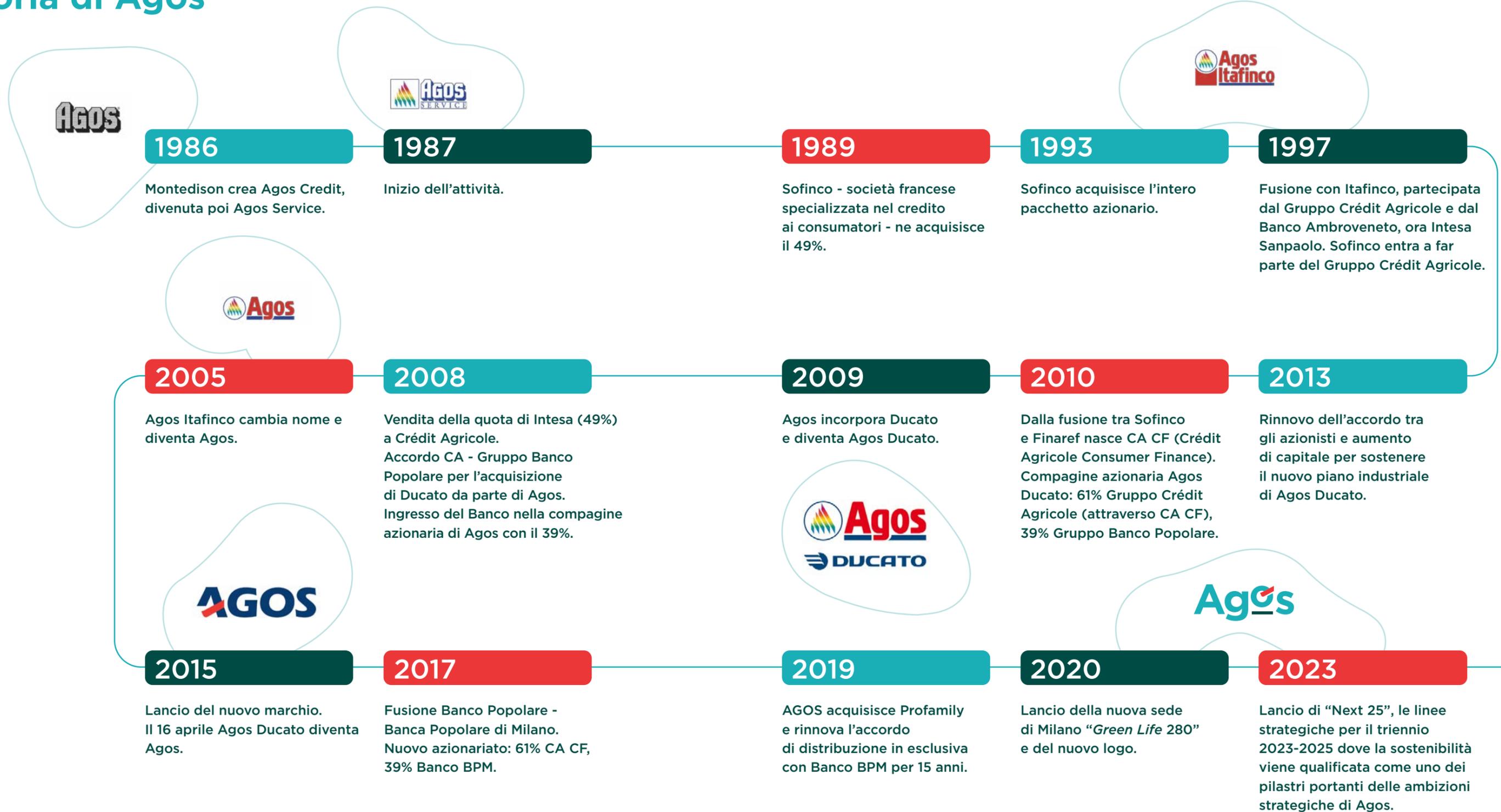
Ambiente

€436,5mIn di cui **€56mIn**
finanziamenti a supporto della transizione energetica in GAR

-24%
emissioni CO₂e
VS 2019 (baseline di rendicontazione)

La storia di Agos

GRI 2-6



La mission e i valori aziendali

L'impegno di voler essere l'azienda italiana di credito al consumo preferita da clienti, partner, dipendenti e società grazie all'eccellenza nella qualità del servizio e nel rapporto di fiducia è il fondamento della nostra missione, in coerenza con la *raison d'être* del Gruppo Crédit Agricole: "Agire ogni giorno nell'interesse dei clienti e della società".

Agendo con un approccio completamente sostenibile, vogliamo diventare il leader della crescita nel mercato.

Ci guidano valori quali la **passione** per quello che facciamo tutti i giorni, il coraggio di pensare ed agire in modo diverso anche al fine di **creare innovazione**, l'**impegno** nel trasformare le idee in azioni, il senso di **vicinanza** che ci porta ad ascoltare i bisogni dei nostri clienti e dei nostri partner e cercare di risolverli, oltre che uno **spirito di squadra** che ci ispira a condividere le nostre idee e lavorare in modo sinergico sia per guadagnare in efficienza che al fine di identificare e far crescere i talenti.

Da sempre lavoriamo nel rispetto dei nostri clienti, allo scopo di ricambiare la fiducia che li ha portati a sceglierci.

- Passione
- Innovazione
- Impegno
- Vicinanza
- Spirito di squadra



L'ecosistema dei nostri azionisti



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



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

Presente in
22
paesi

>10.000
collaboratori

~17,2mln
di clienti

€695,7mln
di utile netto
a fine 2023

>1.400
sportelli
su tutto il territorio italiano

>20.000
collaboratori

~4mln
di clienti

€1,264mln
di utile netto
a fine 2023

61% → **Agos** ← **39%**

Nel corso del 2024 Crédit Agricole Consumer Finance ha cambiato ufficialmente il proprio nome in Crédit Agricole Personal Finance & Mobility (di seguito CA PFM). La nuova denominazione incarna perfettamente i recenti movimenti strategici e il desiderio di **sostenere sempre più le trasformazioni sociali nei modelli di consumo e nella transizione ecologica e ambientale**.

Il nostro business

Siamo attivi nel settore Financial Services, tramite la distribuzione di:

- PRESTITI PERSONALI
- FINANZIAMENTI FINALIZZATI
- CARTE DI CREDITO
- LEASING
- SERVIZI ASSICURATIVI
- CESSIONE DEL QUINTO



Operiamo sul mercato attraverso **reti professionali specializzate** distribuite su tutto il territorio nazionale, a sottolineare la nostra vicinanza verso i nostri clienti e partner, un aspetto fondamentale per la loro fidelizzazione e soddisfazione. Una vicinanza che non è solo fisica, ma anche relazionale e di servizio, un ambiente in cui i clienti si sentono supportati e valorizzati.

La nostra rete è costituita da 114 filiali dirette, 99 agenzie affiliate, 15 agenzie specializzate per la cessione del quinto ed 8 centri interni specializzati in recupero crediti; collaboriamo inoltre con 26 centri di recupero crediti esterni e 4 call center in outsourcing per la gestione delle relazioni e del supporto al servizio dei clienti. Un presidio che continua ad essere rilevante al fine di garantire al cliente la possibilità di scegliere in ogni momento della relazione il canale di contatto da lui preferito.

Attraverso percorsi di formazione specializzata e differenziata per filiali dirette, agenzie, call center e centri di recupero, supportiamo le esigenze dei nostri clienti, in modo da offrire servizi di consulenza personalizzata, per aiutarli

a valutare in maniera consapevole le loro scelte finanziarie.

A quelle dirette si affiancano le **reti dedicate ai partner**, nei mercati specializzati. Operiamo in molteplici settori merceologici - solo per citarne alcuni, automotive, household equipment, grande distribuzione - attraverso la nostra **rete di dealer convenzionati**. A questi offriamo supporto, anche con il presidio territoriale, per aiutarli a vendere i propri prodotti attraverso i nostri servizi finanziari, far crescere le loro attività e garantire ai clienti finali un servizio d'eccellenza.

Offriamo, inoltre, una **rete di coordinamento**, che offre assistenza alle filiali delle banche captive e delle altre banche partner e a tutti i soggetti che distribuiscono i prodotti Agos, come per esempio le agenzie.

Attraverso i **servizi multicanale** offriamo soluzioni per la gestione di prodotti on-line e un **canale e-commerce** dedicato ai clienti che acquistano via web direttamente dai siti dei nostri partner, per offrire loro la possibilità di gestire in maniera agile le proprie richieste di finanziamento.



La nostra catena del valore

A monte della catena del valore vi sono i **fornitori** rappresentati da *provider* distribuiti sul territorio italiano attraverso i quali approvvigioniamo le *utilities*. Vi sono poi i fornitori per la manutenzione di uffici e sedi sul territorio, per la nostra flotta aziendale, per la consulenza e la fornitura della tecnologia, sia essa dotazione dei dipendenti o di supporto alla gestione delle vendite o della relazione con il cliente.

Attraverso fornitori esterni vengono gestite la creazione, la stampa, la postalizzazione e/o l'invio di Direct Email Marketing con offerte commerciali e l'archiviazione di contratti per nostro conto. Stiamo perseguendo l'obiettivo di ridurre le comunicazioni cartacee in favore di quelle elettroniche a minor impatto ambientale.

Un'importante categoria è rappresentata dai fornitori in outsourcing per la gestione telefonica dei clienti sia in fase di vendita che in fase di post-vendita **nell'ambito di un principio di omnicanalità che ci consente di essere vicini al cliente per meglio soddisfare le sue esigenze**.

Poi abbiamo la **rete** attraverso la quale distribuiamo i nostri prodotti, quindi i **partner B2B**, gli agenti che promuovono e collocano i nostri prodotti finanziari ed assicurativi, le **compagnie assicurative** che forniscono le polizze che proponiamo sia in associazione ai nostri finanziamenti sia *stand alone* o a tutela delle cessioni del quinto.

Società di recupero crediti ci supportano nelle attività di esazione.

Per la gestione delle carte di credito che collochiamo abbiamo relazioni in essere con i **circuiti** Visa e Mastercard nonché i produttori delle **carte** fisiche.

A valle della catena del valore troviamo i clienti e i partner commerciali come destinatari dei prodotti che distribuiamo attraverso le reti dirette e indirette.

Etica e Governance

GRI 3-3, 2-14

Crediamo che agire in modo etico e responsabile, oltre a rafforzare la relazione con i nostri clienti e valorizzare la nostra reputazione, sia condizione necessaria a nutrire l'orgoglio dei nostri dipendenti e a farli sentire circondati da un ambiente di lavoro che infonde fiducia.

La promozione di comportamenti etici e la creazione di strutture di gestione e controllo all'interno dell'azienda garantiscono la responsabilità sociale e la trasparenza nell'operare.

Un sistema di governance ispirato a solidi principi etici aumenta la percezione di affidabilità, attira nuovi clienti di qualità e consolida la stabilità economica dell'Azienda.

Evita, inoltre, il rischio di frodi interne e corruzione, di possibili perdite economiche e di indebolimento della reputazione, contrastando la diffusione di pratiche commerciali scorrette.

Riteniamo, quindi, che l'impegno verso comportamenti etici e la creazione di strutture di gestione e controllo atte a garantire il rispetto delle relative norme sia una condizione necessaria in grado di generare effetti positivi tangibili sia internamente che esternamente all'azienda nello svolgimento della nostra attività di business.

Il nostro Codice Etico

Agire in modo etico significa essere in grado di promuovere il raggiungimento della redditività e di un profitto sostenibile nel tempo attraverso il rigoroso rispetto dei principi di integrità, legalità, trasparenza e correttezza nei confronti dei nostri stakeholder e con l'obiettivo di generare valore condiviso.

Tale condotta trova riscontro anche nei principi espressi, in coerenza con la Carta Etica del Gruppo Crédit Agricole, nel nostro Codice Etico che viene aggiornato periodicamente.

Attraverso tale documento, definiamo chiaramente le responsabilità che ci impegniamo ad assumere nei confronti dei portatori di interesse, nonché delle Autorità di Vigilanza.

Basato sui valori del Gruppo di attenzione al cliente e alla società, illustra gli impegni di responsabilità, integrità, trasparenza che guidano il nostro agire quotidiano.



Definisce l'insieme dei principi deontologici, dei doveri e delle responsabilità che la nostra Società assume nei confronti degli stakeholder e di tutti i soggetti che collaborano con noi per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il Codice Etico è quindi un essenziale strumento di governance in quanto costituisce parte integrante di una più ampia visione della responsabilità - inclusa quella sociale ed ambientale - che ci assumiamo ponendo al centro del nostro "essere" proprio il rapporto con gli stakeholder. Specifica i valori e le norme comportamentali che definiscono i processi interni, ma anche la condotta a cui chiediamo che si attengano tutti i dipendenti ed i soggetti che collaborano in modo diretto ed indiretto con noi.

Ciascun amministratore, sindaco, dipendente, collaboratore è chiamato, nell'espletamento della propria attività lavorativa e delle proprie funzioni, all'osservanza delle norme e dei principi contenuti nel presente Codice, perseguendo l'obiettivo di far coniugare redditività e competitività con il rigoroso rispetto dell'etica professionale.

Il Codice Etico impone inoltre il rispetto di una articolata serie di impegni ed il suo rispetto viene imposto ai fornitori che entrano in relazione con la Società. Stiamo lavorando per introdurre uno specifico questionario su questo tema rivolto ai fornitori.

Per regolamentare l'esercizio della nostra attività in conformità al Codice Etico, alle leggi e regolamenti esterni, ivi comprese le indicazioni di Vigilanza, ci siamo dotati di [UN ARTICOLATO CORPO NORMATIVO INTERNO](#).

Tramite il **Codice di Condotta Interno** vogliamo declinare in modo pratico i principi sanciti nel Codice Etico attraverso linee guida nell'ambito dell'operatività aziendale ordinaria e straordinaria.

Affinché tali principi vengano condivisi ed applicati nell'agire quotidiano abbiamo messo in atto una serie di misure:

- **I nuovi dipendenti**, all'atto dell'assunzione, ricevono copia del Modello Organizzativo D.Lgs. 231/2001 e successive modifiche (Modello Organizzativo) e del Codice Etico

e sottoscrivono un'apposita dichiarazione di presa visione, di conoscenza integrale e osservanza dei contenuti ivi descritti.

- **I soggetti esterni** che operano nelle attività sensibili sono chiamati a sottoscrivere la conoscenza e l'accettazione del Codice Etico e l'impegno ad adottare comportamenti conformi al modello organizzativo di Agos.
- **Un ampio programma di piani di formazione, comunicazione e interventi di sensibilizzazione** rivolti a tutti i dipendenti sottolinea l'importanza di un comportamento conforme alle regole aziendali, diffonde la conoscenza in modo completo, chiaro, accessibile e continuativo del Modello Organizzativo, del Codice Etico e del Codice di Condotta Interno. Corsi specifici sono destinati ai dipendenti che operano nelle attività sensibili affinché abbiano chiare le criticità, i segnali premonitori di anomalie o irregolarità e le azioni correttive da implementare. Analoghe iniziative sono realizzate verso i soggetti esterni all'azienda che collaborano con noi.

Nel 2023 i moduli di formazione obbligatoria sono stati:

- "Trasparenza e tutela del consumatore";
- "Distribuzione prodotti assicurativi";
- "Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche";
- "Anticorruzione";
- "Conflitto d'interessi, soggetti collegati e parti correlate, etica aziendale";
- "Disciplina della concorrenza";
- "Contrasto alle frodi interne".

Al termine di questi moduli sono sempre previsti test di verifica del grado di apprendimento il cui risultato è condizione di superamento dei corsi stessi.

In Agos abbiamo poi definito una **struttura di deleghe** che associa a ciascun ruolo una determinata procura/delega, la cui assegnazione è stabilita tramite specifico processo per

assicurare il rispetto della legge, la normativa di vigilanza nonché le politiche, i regolamenti e le procedure interne del quadro di riferimento e quindi prevenire il rischio di attività illecite.

A questo scopo abbiamo adottato un

complesso sistema di controlli:

- **di linea**, di carattere sistematico, diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni connesse all'operatività aziendale;
- **sui rischi e sulla conformità**, svolti da funzioni aziendali di controllo specializzate all'interno della Direzione Rischi e Controlli Permanenti;
- **di revisione interna**, in capo alla Direzione Audit e volti a individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione, nonché a valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità del sistema dei controlli interni e del sistema informativo.

Il **sistema disciplinare** sanziona le condotte non coerenti al Modello Organizzativo e al Codice Etico da parte dei dipendenti, secondo quanto stabilito dal codice disciplinare, e dei collaboratori esterni, con provvedimenti stabiliti dalle disposizioni contrattuali e di legge.

Attraverso la relazione annuale della Funzione di Conformità, viene rendicontato lo stato di attuazione del piano di compliance con evidenza della presenza di un risk assessment, l'eventuale gap analysis, i controlli ricorrenti e le verifiche specifiche, il supporto alla formazione dei dipendenti in materia di contenuti obbligatori.

Tra gli ambiti impattati dal piano vi sono anticorruzione, conflitto d'interessi, etica aziendale, contrasto all'usura, disciplina della concorrenza, disciplina delle reti terze distributive, distribuzione dei prodotti assicurativi, governance e politiche incentivanti, responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, trasparenza e tutela del consumatore, contrasto alla frode interna, compliance diffusa, reclami della clientela.

Un report con aggiornamento trimestrale monitora il livello di conformità alle norme ricomprese nel perimetro presidiato e i piani d'azione relativamente ad eventuali punti di debolezza rilevati.

Al verificarsi di eventuali violazioni è previsto l'obbligo di una tempestiva segnalazione.

Nel 2023 abbiamo prontamente recepito le indicazioni contenute in decreti legislativi, provvedimenti, note esplicative, orientamenti di vigilanza, agendo contemporaneamente su molteplici fronti: revisione di documenti per il cliente e della contrattualistica; aggiornamento di modello organizzativo e *policy*, manuali operativi, procedure; comunicazioni ai dipendenti e formazione specifica, interventi informatici.

Nell'ambito del presidio indiretto, è stato inoltre condotto uno specifico assessment in tema ESG per valutare l'applicabilità ad Agos delle attuali fonti normative in materia di sostenibilità.

Tale attività inizia con l'identificazione delle normative, l'analisi del loro impatto, la ricognizione di quelle applicabili al nostro contesto e la scomposizione in requisiti di dettaglio, a cui segue la rilevazione degli ambiti di miglioramento e l'indicazione dei possibili interventi di adeguamento nella nostra governance.

Il CdA viene ragguagliato sul tema attraverso il Report annuale "Verifica dell'applicabilità ad Agos delle attuali fonti normative in materia di sostenibilità/ESG".

Le aree di miglioramento riscontrate sono incluse in un piano di azioni indirizzato, i cui avanzamenti sono rendicontati sistematicamente nei Comitato rischi, con cadenza trimestrale.

L'attenzione al Cliente si riscontra anche nella particolare cura che in Agos dedichiamo alla gestione dei reclami. Come descritto nel capitolo "Trattamento equo e responsabile dei Clienti", gli accoglimenti, anche parziali,

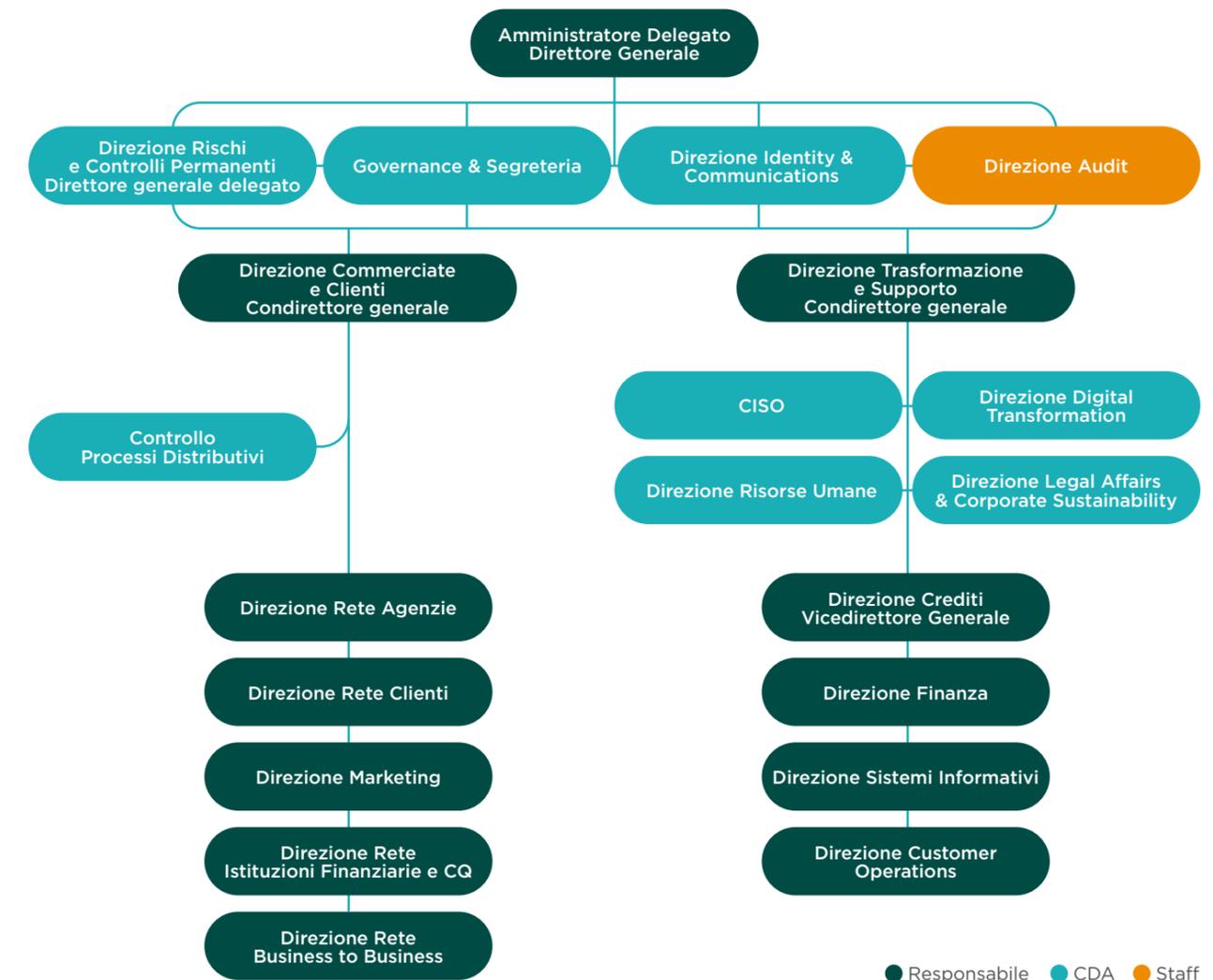
da valutazione interna così come le pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito ABF) o dell'Autorità giudiziaria, sono attentamente analizzati e oggetto di intervento atto a sanare le anomalie riscontrate.

È stato altresì introdotto un primo monitoraggio di reclami scritti che possono essere considerati come sensibili ai fini ESG.

La Governance Aziendale

GRI 2-9

Lo schema seguente illustra le strutture operative che riportano direttamente all'Amministratore Delegato e Direttore Generale e ai Condirettori Generali. La Direzione Audit riporta al Consiglio di Amministrazione.



● Responsabile ● CDA ● Staff

COMPOSIZIONE DEL CDA

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

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

Il mandato dei membri del Consiglio di Amministrazione è triennale e rinnovabile.

Il 30 marzo 2023 si sono tenute le nuove nomine: il membro indipendente Fulvia Astolfi ha sostituito l'uscente Andrea Giorio.

I membri del Consiglio di Amministrazione, anche laddove ricoprano incarichi in altre organizzazioni, sono nelle condizioni di ben svolgere i compiti loro assegnati.

Nel Consiglio di Amministrazione di Agos la categoria di stakeholder rappresentata è unicamente quella degli azionisti, quindi CA PFM e Banco BPM.

Il processo di supervisione strategica degli impatti ESG è demandato al Consiglio di Amministrazione e la definizione e gestione al Comitato di Sostenibilità che si riunisce con cadenza almeno trimestrale.

GRI 2-10

La **nomina degli Esponenti del Consiglio di Amministrazione** compete all'Assemblea dei Soci che - nel rispetto di quanto previsto dallo Statuto e dei requisiti e criteri definiti dalla normativa di settore art. 26 del TUB esteso ex art 110 TUB agli intermediari finanziari art. 106 TUB, e del Decreto MEF n. 169/2020 - delibera

gli incarichi per un periodo non superiore a tre esercizi, stabilito all'atto della nomina, con scadenza alla data dell'Assemblea di approvazione del bilancio al terzo esercizio. Non sono ad oggi previsti comitati endoconsiliari.

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 e soddisfare i criteri di Competenza, Correttezza e Indipendenza di giudizio. In conformità alla normativa, gli Esponenti degli Organi Sociali devono essere idonei allo svolgimento dell'incarico per l'intera durata del mandato.

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

In Agos, differenti competenze e diversità di genere assumono un valore rilevante nella definizione della composizione del Consiglio di Amministrazione.

- Tutti gli Esponenti del Consiglio di Amministrazione devono agire con piena indipendenza di giudizio e consapevolezza dei doveri e dei diritti inerenti all'incarico, nell'interesse della sana e prudente gestione e nel rispetto della normativa di riferimento tempo per tempo applicabile.
- Nel 2023, in occasione della sostituzione del membro indipendente, è stato nominato un Esponente di genere femminile con specifiche competenze ESG, in particolare relativamente alla dimensione "S" nell'ambito *empowerment* al femminile e sostenibilità di genere.

GRI 2-11

- Il Presidente del Consiglio di Amministrazione non è un *senior executive* di Agos bensì Direttore Generale di CA PFM, Vicedirettore Generale di Crédit Agricole SA e Presidente del Consiglio di Amministrazione di CA Auto Bank Spa (già FCA Bank Spa).

GRI 2-12, 2-18, 2-17

Come definito nella **Policy di Sostenibilità**, il Consiglio di Amministrazione definisce gli obiettivi strategici che intende perseguire, coerentemente con la vision, la mission e i valori che ci identificano e definisce degli obiettivi che vengono integrati nelle linee di indirizzo del piano triennale (2023-2025) denominato "Next 25".

In linea con le aspettative emanate da Banca d'Italia, i fattori ESG costituiscono parte integrante del modello di business e della strategia, del sistema organizzativo e dei processi operativi, nonché del sistema di gestione dei rischi.



Il Consiglio di Amministrazione e lo sviluppo sostenibile

Come previsto dal piano presentato a Banca d'Italia ed approvato in Consiglio di Amministrazione nel marzo 2023, i componenti dello stesso sono resi destinatari di iniziative formative o specifiche o nell'ambito di piani formativi già dagli stessi seguiti anche nell'ambito dei gruppi/società di appartenenza.

Nel 2023, in occasione di un seminario tenutosi in giugno, i membri del Consiglio di Amministrazione hanno partecipato ad un training in materia ESG.

È stato, inoltre, predisposto un *repository* documentale al fine di utilizzarlo per fornire al Consiglio di Amministrazione materiale informativo di aggiornamento sullo sviluppo sostenibile. Per il 2024 sono in studio percorsi formativi dedicati.

3 membri del Consiglio di Amministrazione hanno esperienze in formazione sul "RISPETTO" per accelerare l'evoluzione di una cultura maggiormente orientata a questo valore e all'inclusione della diversità; 1 membro ha ricevuto formazione su tematiche ESG con particolare riferimento al "NET ZERO"; 1 membro ha partecipato ad una sessione di training sui bisogni delle aziende nello sviluppo di politiche di sostenibilità e sul nuovo *framework* delle politiche creditizie integrate con i fattori ESG; il membro indipendente ha competenze in gender gap ed ha seguito un corso specifico sulla lettura dei Bilanci di Sostenibilità.

Nel 2023 non è stata effettuata una valutazione delle performance del più alto organo di governance relativamente alla supervisione della gestione degli impatti in ambito ESG.

Il **Comitato di Sostenibilità** è il comitato interfunzionale appositamente istituito avente il compito 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. È presieduto dall'Amministratore Delegato di Agos e coordinato dal Direttore Legal Affairs & Corporate Sustainability, ed è costituito, oltre che dai componenti della struttura di Corporate Sustainability, dai Direttori e Responsabili delle funzioni aziendali definiti nel Regolamento Interno dei Comitati.

- Commerciale e Clienti – Condirettore Generale Commerciale
- Rischi e CP – Responsabile Risk Management e Responsabile Conformità e Sicurezza Finanziaria
- Marketing – Direttore
- Identity & Communications – Head
- Risorse Umane – Direttore
- Crediti – Direttore
- Finanza – Direttore e Responsabile Immobiliare e Servizi generali
- Legal Affairs & Corporate Sustainability – Direttore e Corporate Sustainability Expert
- Direzione Sistemi Informativi – Direttore

Possono prendervi parte anche persone invitate per la discussione di specifiche tematiche.

Il Comitato di Sostenibilità definisce e aggiorna periodicamente un Piano di Sostenibilità nel quale vengono declinati gli obiettivi specifici e il complesso di azioni ed iniziative attinenti alla sua missione, nonché i KPI per il monitoraggio nel raggiungimento degli obiettivi.

Garantisce nel continuo la coerenza del Piano di Sostenibilità con la strategia di Sostenibilità definita dal Consiglio di Amministrazione ed integrata nelle linee strategiche "Next 25".

Specifica inoltre i flussi informativi con il Consiglio di Amministrazione e con il Comitato di Direzione e le differenti funzioni competenti per le specifiche tematiche.

Il Consiglio di Amministrazione trova adeguato supporto nell'esercizio di un processo decisionale solido e fondato tramite la rendicontazione dell'andamento degli indicatori di sostenibilità. Tale rendicontazione attesta lo stato di attuazione dei piani d'azione da parte di tutte le strutture organizzative e la verifica puntuale in sede dei comitati di interesse (Comitato di Direzione e Comitato di Sostenibilità).

Il Comitato di Sostenibilità è sede della rendicontazione periodica dell'andamento dei risultati e di discussione delle misure adottate per migliorare gli impatti ESG.

Il Consiglio di Amministrazione approva il *Risk Appetite Framework* nel quale sono inseriti valutazioni su rischi specifici ESG e indicatori per il loro monitoraggio. Nel RAF 2023 erano inclusi il NPS per l'ambito social e, per i fattori ambientali, il numero di incidenti *climate risk* (che generano perdite significative in caso di eventi climatici), *greenprint* (emissioni generali di CO₂), *greenfleet* (emissioni CO₂ della sola flotta aziendale).

GRI 2-13

L'**Amministratore Delegato**, in base ai poteri delegati dal Consiglio di Amministrazione e attraverso il Regolamento interno, attribuisce i compiti alle Direzioni che, a loro volta, declinano tali compiti all'interno della struttura sotto la propria responsabilità e mediante la formalizzazione nel corpo normativo delle regole di governo dei processi aziendali, le *policy* approvate dal Consiglio di Amministrazione. L'aggiornamento del Regolamento Interno è effettuato a seguito delle modifiche organizzative decise dall'Amministratore Delegato conformemente

e in attuazione delle decisioni del Consiglio di Amministrazione sulla struttura organizzativa.

Al fine di **coinvolgere e favorire la diffusione della conoscenza delle tematiche di sostenibilità**, l'attuazione della Strategia di sostenibilità viene delegata:

- ad una **governance ibrida** che prevede un allineamento almeno trimestrale, quando non mensile, all'interno del Comitato di Sostenibilità;
- ad **una struttura dedicata di Corporate Sustainability all'interno della Direzione Legal Affairs & Corporate Sustainability**, che ha la responsabilità di coordinare le tematiche di Sostenibilità, integrandole nelle attività di tutte le funzioni aziendali. Queste ultime, in relazione alle singole tematiche, assumono la responsabilità di specifiche attività che richiedono competenze tecniche ad hoc, secondo quanto previsto dal Piano di Sostenibilità, dalle Linee Guida Strategiche a Medio Termine approvate dal Consiglio di Amministrazione.



(*) La nascita della funzione di Corporate Sustainability all'interno della Direzione Legal Affairs & Corporate Sustainability e la costituzione di un Comitato di Sostenibilità sono stati approvati dal Comitato di Direzione nel 2020.

LA GOVERNANCE IBRIDA IN AGOS



LA FUNZIONE CORPORATE SUSTAINABILITY DELLA DIREZIONE LEGAL AFFAIRS & CORPORATE SUSTAINABILITY

Ha il compito principale di proporre e coordinare una strategia di Sostenibilità coerente con le linee guida e gli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione, in sinergia con gli obiettivi di business, anche mediante il presidio dei principali riferimenti istituzionali e normativi nazionali ed internazionali. Inoltre:

- redige il Piano di Sostenibilità e relativa *Policy*;
- attua direttamente iniziative alla stessa affidate nell'ambito del Piano di Sostenibilità e coordina le attività affidate ai differenti Pillar;
- supporta le strutture aziendali nella messa a terra e monitoraggio di iniziative di Sostenibilità relazionando al top management;
- gestisce le relazioni all'interno del Gruppo CA PFM per le tematiche di Sostenibilità, mediante specifici comitati ESG che coinvolgono le società prodotte del Gruppo Crédit Agricole in Italia e le Business Unit internazionali di CA PFM;
- svolge attività di *stakeholder engagement*;
- identifica e monitora KPI di Sostenibilità e relativi reporting;
- avvia attività specifiche sul territorio inerenti all'attuazione del Piano di Sostenibilità articolato nei 3 Pillar;
- funge da punto di riferimento aziendale in materia di ESG.

SPONSOR DEL PILLAR

Viene nominato dal Comitato di Sostenibilità tra i Direttori-Direttrici, componenti il Comitato di Direzione, ed è la figura che sostiene e promuove strategia, obiettivi e iniziative di ogni Pillar del Piano di Sostenibilità.

- Indirizza il Responsabile Pillar verso l'obiettivo atteso, supportandolo nella guida dello stesso;
- Si fa promotore delle iniziative nei Comitati dedicati.

RESPONSABILE PILLAR

È designato dallo Sponsor del Pillar, coordinandosi con la funzione Corporate Sustainability:

- propone e/o individua iniziative e progetti volti a raggiungere gli obiettivi in conformità agli ambiti ESG di sua competenza;
- guida e gestisce le attività;
- ingaggia le funzioni aziendali interessate;
- propone piani d'azione e KPIs gestendo il budget assegnato e coordinando i Responsabili Stream;
- relaziona allo Sponsor e al Comitato di Sostenibilità.

RESPONSABILE STREAM

Identificato dal Responsabile Pillar, è la figura di coordinamento che fornisce supporto operativo per le attività di realizzazione e messa in produzione dei singoli progetti ad esso assegnati.

COMMUNITY

La Community interna **Agos for Good** funge da elemento di connessione tra i Pillar e l'intera Azienda ed è formata da colleghi che vi aderiscono su base volontaria, incarnano i valori della Sostenibilità e se ne fanno portavoce in Agos. In particolare, è elemento di supporto per la promozione della cultura della Sostenibilità tramite proposte di progetti sul territorio conformi ai principi approvati dal Comitato di Sostenibilità, la contribuzione all'*engagement* dei dipendenti e la diffusione della conoscenza del Piano di Sostenibilità.

Con l'approvazione delle linee guida che prevedono l'integrazione dei Fattori ESG nell'operatività aziendale, il Consiglio d'Amministrazione definisce un approccio strategico e sistemico di sviluppo sostenibile che impatta trasversalmente su tutte le Funzioni aziendali.



GRI 2-15

Conflitti di interesse

Ferme restando le specifiche previsioni/divieti previsti dalla normativa giuslavoristica di settore anche a livello di contrattazione collettiva, in Agos, oltre a riferirci al Codice Etico, ci siamo dotati della *Policy* **“Regolamento Conflitto di Interessi soggetti collegati”**, approvata dal Consiglio di Amministrazione, allo scopo di definire, normare e prevenire i conflitti di Interesse che possano emergere da relazioni con terze parti e concessione di finanziamenti in favore di amministratori, prime linee, dipendenti o loro parenti.

Nel 2023 non vi sono stati conflitti di interesse inerenti all'appartenenza a diversi Consigli di Amministrazione, a titolarità di azioni nella stessa organizzazione di cui sono azionisti fornitori e altri stakeholder, all'esistenza di azionisti con poteri di controllo o attinenti a parti correlate e i relativi rapporti, transazioni e saldi scoperti.

GRI 2-16

La funzione Conformità presenta annualmente al Consiglio di Amministrazione la “Relazione di conformità”, la “Relazione reclami”, la “Relazione sulla distribuzione assicurativa” e la “Relazione Compliance antitrust”.

La procedura “Flussi informativi degli Organi e funzioni di controllo” regola:

- compiti;
- responsabilità;
- flussi informativi;
- modalità di coordinamento degli Organi e delle Funzioni di Controllo nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni.

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

Politiche di remunerazione

In Agos definiamo le linee guida delle strategie retributive aziendali attraverso la **“Remuneration Policy”**, approvata dal Consiglio di Amministrazione e soggetta a revisione ed aggiornamento almeno annuale.

I membri del Comitato di Direzione supervisionano il processo di *salary review* e validano le regole generali di attribuzione degli aumenti salariali e di assegnazione di bonus. Il processo non prevede il coinvolgimento di consulenti esterni.

Sviluppiamo le politiche di remunerazione in coerenza con i disposti normativi nazionali che danno attuazione alle Direttive europee in materia di Politiche di Remunerazione, in particolare gli aggiornamenti tempo per tempo vigenti delle norme CRD (Capital Requirements Directive - IV e V le più recenti), e tengono conto delle normative espresse dal Regolatore Nazionale (Banca d'Italia), nonché delle direttive emesse da CA PFM.

Esse sono improntate a principi di trasparenza e sostenibilità, e a valori che sono parte integrante e fondamentale nell'identificazione delle nostre strategie di gestione e crescita; obiettivi specifici su queste tematiche vengono attribuiti al personale.

La filosofia retributiva, globalmente applicata, bilancia le pressioni di un mercato sempre più competitivo con le legittime aspettative degli azionisti, dei dipendenti e dei clienti, a tal fine il personale con retribuzione variabile ha un equo mix fra obiettivi economici/quantitativi (50%) ed obiettivi qualitativi (50%).

Applichiamo principi di equità e pari opportunità per generare un valore nel breve così come nel medio e lungo periodo; la neutralità di genere del personale assicura parità di trattamento a prescindere dal genere così come da ogni altra forma di diversità,

basando i criteri di valutazione e remunerazione esclusivamente sul merito e sulle competenze professionali. Sono inoltre stati attivati piani ad hoc per colmare ulteriormente il già ridotto gender pay gap.

Valutiamo quindi attentamente che vi sia coerenza retributiva tra ruoli e responsabilità confrontabili, senza distinzione di genere, di origine, di convinzione politica o religiosa, di orientamento sessuale. Presidiamo i Rischi, la Compliance e la Sostenibilità nel tempo. Ci confrontiamo con il mercato per essere competitivi. Valorizziamo risultati, competenze, comportamenti e valori agiti dalle squadre e da ciascuno. Ci assicuriamo la sostenibilità economica dei sistemi di remunerazione. Rispettiamo rigorosamente le disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Il rapporto tra il compenso totale annuo della persona più retribuita di Agos e la retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti, escluso l'individuo più pagato, è di 9,72.

L'utilizzo di un sistema di “remunerazione variabile” destinato ai componenti del comitato di direzione ed ad alcune figure identificate (*Identified Staff*), deve avere come obiettivo quello di pervenire, nell'interesse di tutti gli stakeholder, ad un sistema di incentivazione che sia in linea con i valori, le strategie e gli obiettivi aziendali di breve, medio e lungo periodo, collegato strettamente ai risultati aziendali, opportunamente valutato per tener in debito conto tutti i rischi principali della Società, al fine di evitare distorsioni che possano indurre a comportamenti devianti, a violazioni normative o ad un'eccessiva assunzione di rischi per la Società.

Tali politiche rappresentano quindi un'importante leva gestionale che Agos vuole attivare al fine di favorire la competitività e il buon governo della Società, appoggiato da un corretto orientamento del management e del personale verso logiche di contenimento dei rischi e di tutela dei clienti, con un'ottica

di correttezza dei comportamenti e gestione dei possibili conflitti di interesse. Sono pensate con l'obiettivo di creare valore nel tempo e perseguire una crescita sostenibile per gli azionisti, per i dipendenti e per i clienti.

Inoltre, **i sistemi retributivi adottati dalla Società sono definiti in coerenza con gli obiettivi ed i valori aziendali, ivi inclusi i fattori di sostenibilità ambientali, sociali e di governance (ESG)** espressi in proprio negli indirizzi delle linee strategiche “Next 25” ed in linea con le indicazioni della controllante.

Le politiche di remunerazione hanno quindi l'obiettivo di:

1. attrarre, motivare e trattenere le persone, creando un senso di identità e sviluppando una cultura basata sull'integrità morale, sulla cooperazione, che si affianca ad una esplicitata cultura interna legata a valori quali la correttezza e l'etica,
2. dare giusto riconoscimento a particolari performance, premiando il merito sia a livello individuale che collettivo,
3. sintonizzare gli interessi dei dipendenti con quelli della Società e più in generale del Gruppo,
4. promuovere una sana gestione del rischio,
5. favorire la neutralità di genere applicando - in sintonia con le linee Guida dell'EBA (European Banking Authority) - il principio di parità salariale tra lavoratori di sesso maschile e femminile con parità di ruolo, competenze ed anzianità.



I principi chiave su cui si basa la Politica di Remunerazione di Agos sono:

- **la coerenza retributiva tra ruoli e responsabilità confrontabili**, senza distinzione di genere, di origine, di convinzione politica o religiosa, di orientamento sessuale (cfr. Codice Etico);
- **il presidio dei Rischi, della Compliance e della Sostenibilità nel tempo** con regole che evitino il prodursi di condotte e fenomeni in conflitto con l'interesse della Società nel rispetto del quadro della propensione di assunzione dei rischi approvato annualmente dal Consiglio di Amministrazione (cd. *Risk Appetite Framework*);
- **la competitività** intesa come confronto continuo con le pratiche di mercato;
- **il riconoscimento del merito** ovvero la valorizzazione di risultati, competenze, comportamenti e valori agiti dalle squadre e da ciascuno;
- **la sostenibilità economica dei sistemi di remunerazione** ("affordability") attraverso il controllo delle implicazioni del costo del lavoro sul conto economico, sia nel breve sia nel medio e lungo termine;
- **il rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili**, ivi incluse, con riguardo ai "soggetti rilevanti", le norme in materia di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela, nonché alle altre normative vigenti (ad es. Volker rule/Legge Bancaria e Finanziaria) senza dimenticare le normative in tema di sostenibilità.

A fronte di risoluzione anticipata del contratto, il pagamento della retribuzione variabile differita non viene previsto, salvo eventuali casi eccezionali convalidati dal CdA di Agos su indicazione del CEO del Gruppo CA PFM.

In casi particolarmente gravi, o quando gli eventi rilevati sono successivi alle date di pagamento, la Società si riserva il diritto, senza pregiudicare la normativa prevista in queste situazioni, di assoggettare la parte variabile della remunerazione ad un eventuale e possibile meccanismo di correzione ex-post identificabile con il cosiddetto *claw back* individuale che prevede la restituzione della retribuzione variabile erogata, sia differita che non differita. Sono soggetti a *claw back* almeno gli incentivi riconosciuti e/o pagati ai soggetti che abbiano determinato o concorso a determinare:

- comportamenti non conformi a disposizioni di legge, regolamentari o statutarie o a eventuali codici etici o di condotta applicabili, da cui sia derivata una perdita significativa per l'Azienda o la clientela;
- comportamenti fraudolenti o di colpa grave a danno della Società.

Questo meccanismo di correzione ha un'estensione temporale fino a cinque anni dal pagamento della retribuzione variabile.

Al momento non sono presenti in azienda riferimenti legati a politiche relative alle prestazioni di pensionamento.

Il riconoscimento della componente variabile della remunerazione dell'*Identified Staff* è subordinato a una valutazione delle performance individuali, della Società e del Gruppo basata su:

- gli **obiettivi di carattere economico**, almeno per il 50%, fanno riferimento agli indicatori: i rischi generati, il costo della liquidità e del capitale, i risultati finanziari sia a livello di società sia a livello di Gruppo;
- gli **obiettivi di natura non economica**, per la restante percentuale, si basano su indicatori collegati a 3 diversi driver descritti nel paragrafo successivo.

Il seguente grafico schematizza la natura degli obiettivi considerati ed il peso ad essi riferibile.



Obiettivi di natura non economica

Sono collegati ad eventuali progetti del Gruppo e diretti a valutarne il valore aggiunto apportato.

1. Indicatori riferibili al Capitale umano

In questo caso si fa riferimento a tutti quei comportamenti manageriali che siano volti ad avviare un percorso di trasformazione dello stile manageriale diretto a creare una gestione basata su fiducia e sicurezza per attrarre, far crescere e trattenere quello staff che è ritenuto strategico per lo sviluppo della società attraverso i seguenti comportamenti: individuare i talenti ed i futuri manager, incoraggiarli ad emergere e promuoverne la crescita.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si dovrà tener conto di tutti quei comportamenti diretti a:

- svilupparne le *skills* attraverso vari strumenti quali i training e la delega;
- indirizzare le carriere dei propri riporti attraverso la promozione di sviluppo, crescita e mobilità interna;
- motivare i gruppi di lavoro con la condivisione di informazioni, con il coinvolgimento nei progetti, etc;
- promuovere le capacità manageriali ed attivare comportamenti responsabili verso lo Staff;

- ridurre al minimo i livelli gerarchici diminuendo le unità organizzative intermedie ed aumentare lo *span of control*, ovvero moderare l'ampiezza e la verticalità dei riporti diretti del manager;
- promuovere la cultura in ambito ESG incoraggiando la partecipazione:
 - ad interventi formativi interni ed anche esterni sulla responsabilità sociale e sui finanziamenti a supporto della transizione energetica;
 - ai progetti aziendali sulle tematiche di sostenibilità ed il ruolo ricoperto (es. progetti sull'educazione finanziaria, iniziative di volontariato, iniziative socio-ambientali, selezione di fornitori con criteri di sostenibilità).

La sensibilizzazione a queste tematiche che abbraccia non solo la sostenibilità ambientale ma anche quella sociale dovrà riferirsi a tutto il personale.

2. Indicatori che si pongono in relazione con il cliente interno/esterno

Considerano come parametri:

- il servizio al Cliente ed il supporto fornito rilevandone il livello di soddisfazione con il NPS (Net Promoter Score),
- la capacità di adattare l'offerta alle necessità del Cliente evidenziando l'abilità nel trovare soluzioni in linea con l'evolversi delle sue abitudini rispondendo alle spinte innovative,
- la trasparenza nei termini e nelle condizioni al Cliente,
- l'adeguatezza dei prodotti alle esigenze del Cliente,
- l'implementazione di azioni dirette a migliorare la tutela del Cliente.

3. Indicatori che vengono considerati a livello di Società

Fanno riferimento ai seguenti parametri:

- quelli interni sono connessi con l'attenzione alla responsabilità sociale, il rispetto dei valori oltre al rispetto degli obblighi legali e degli impegni economici.
- quelli esterni tengono conto dell'impatto sull'ambiente, dello sviluppo di una finanza a supporto della transizione energetica, della capacità di generare buone relazioni con i clienti, con i fornitori e più in generale con i partner. La valutazione di queste performance deve anche essere posta in relazione alle pratiche di mercato (intese come ammontare e variabilità del profit) ed in linea con le normative di vario livello.



GRI 2-23

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

Abbiamo ritenuto opportuno adottare uno specifico Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, nella convinzione che ciò costituisca sia un valido strumento di sensibilizzazione di tutti coloro che operano per conto della Società verso comportamenti corretti e rispettosi delle normative interne ed esterne, sia un efficace mezzo di prevenzione contro il rischio di commissione di reati e di illeciti amministrativi previsti dalla normativa di riferimento.

In particolare, attraverso l'adozione e il costante aggiornamento del Modello, ci proponiamo di perseguire le seguenti principali finalità:

- determinare, in tutti coloro che operano per conto della Società nell'ambito di "attività cosiddette sensibili" (ovvero di quelle nel cui ambito, per loro natura, possono essere commessi i reati di cui al D.Lgs. n. 231/2001), la consapevolezza di poter incorrere, in caso

di violazione delle disposizioni impartite in materia, in conseguenze disciplinari e/o contrattuali, oltre che in sanzioni penali e amministrative irrogabili nei loro stessi confronti;

- ribadire che tali forme di comportamento "illecito" sono fortemente condannate, in quanto le stesse sono comunque contrarie, oltre che alle disposizioni di legge, anche ai principi etici ai quali ci ispiriamo ed ai quali intendiamo attenerci nell'esercizio dell'attività aziendale;
- consentirci, grazie ad un'azione di monitoraggio sulle aree di attività a rischio, di intervenire tempestivamente, al fine di prevenire o contrastare l'eventuale commissione dei reati stessi e sanzionare i comportamenti rilevati come contrari al nostro Modello. Ciò anche per il tramite di uno strutturato sistema di flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza, il quale

Chi siamo

Stakeholder e temi chiave

Responsabilità economica

Responsabilità ambientale

Responsabilità sociale

può beneficiare peraltro delle procedure interne di segnalazione delle violazioni (c.d. "whistleblowing") di cui ci siamo dotati.

Parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo sono sia il Codice Etico che definisce con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori cui ispirarsi nello svolgimento dell'attività d'impresa sia il Codice di Condotta che mette in pratica gli impegni indicati nel Codice Etico ed è concepito per essere una guida nelle nostre azioni, decisioni e comportamenti quotidiani.

Il Modello Organizzativo, il Codice Etico ed il Codice di Condotta rappresentano le nostre politiche di impegno, disponibili sul sito [agoscorp.it](https://www.agoscorp.it) rispettivamente ai link:

[Codice Etico](#)

[Codice Etico Crédit Agricole Group](#)

[Codice di Condotta](#)

[Modello Organizzativo](#)

La declinazione più concreta e specifica delle azioni da porre in essere per ambito di applicazione è determinata dalle *policy* approvate dal Consiglio di Amministrazione.

Gli impegni presi non prevedono una *due diligence*.

GRI 2-24

La normativa interna pubblicata nella intranet (MOGC, Codice Etico, Codice di Condotta e *policy* descritte nel GRI 2-23) è rafforzata con una formazione obbligatoria su tematiche quali Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, sanzioni internazionali, antiriciclaggio, trasparenza nelle operazioni finanziarie, anticorruzione, prevenzione delle frodi, privacy, sicurezza informatica.

GRI 2-26

Tramite i regolamenti interni di Agos vengono definiti i meccanismi per garantire una condotta aziendale responsabile e segnalare eventuali situazioni, anche solo potenziali, di inadempienza ai regolamenti interni e alla normativa vigente.

GRI 2-27, 307-1, 417-3

Nel 2023 non si sono verificati casi di:

- non conformità con leggi e regolamenti;
- multe;
- sanzioni non monetarie;
- pene pecuniarie e sanzioni per la non conformità con leggi e/o normative in materia ambientale;
- non conformità relative a comunicazioni di marketing.



GRI 206-1

Nel 2023, inoltre, non sono state registrate azioni legali in corso o completate.



2

Agos e la sostenibilità

Vogliamo contribuire a contrastare il climate change mitigando i nostri impatti ambientali, individuando e applicando iniziative concrete per ridurre le emissioni, i consumi e lo spreco delle risorse.

I principi che ci guidano:

- CONSAPEVOLEZZA
- ACCOMPAGNAMENTO
- FIDUCIA

I Temi Materiali e gli obiettivi di sostenibilità

LE TAPPE DI INCLUSIONE DELLA SOSTENIBILITÀ ALL'INTERNO DEL BUSINESS

Nel 2017 è stato lanciato a livello di Gruppo CA SA il progetto FReD, con l'obiettivo di promuovere uno sviluppo sostenibile attraverso il coinvolgimento dei dipendenti.

Nel 2019 è avvenuto il passaggio dalla CSR alla Sostenibilità. Coerentemente con la Climate Strategy del Gruppo CA PFM, la sostenibilità viene integrata nelle Linee guida strategiche definite dapprima nel Piano a Medio Termine del 2020-2022, e integrate nelle linee strategiche "Next 25" per il periodo 2023-2025.

All'inizio del 2020 la Sustainable Business Strategy è stata approvata dal Comitato di Direzione di Agos. Sono stati approvati la Governance della Sostenibilità e i Pillar strategici.

È stato poi costituito il Comitato di Sostenibilità con l'intento di rendere coerente la nostra vision di sostenibilità con i KPI e progetti del Piano a Medio Termine del 2020-2022.

Nel 2021, dalla *raison d'être* di Crédit Agricole "agire ogni giorno nell'interesse dei nostri clienti e della società", nasce "CA CF for Good" un'iniziativa sviluppata in seno al Gruppo CA PFM per consolidare i valori di Gruppo a supporto di un futuro sostenibile.

In Agos abbiamo deciso di declinare questo manifesto in "Agos for Good", con l'obiettivo di essere ed essere riconosciuti come un'Azienda che svolge la sua attività con trasparenza e consegue il suo profitto agendo nel rispetto delle persone, dei clienti, dei partner e dell'ambiente.

Per noi di Agos la sostenibilità si declina concretamente nell'impegno a **ridurre la nostra carbon footprint** attraverso una gestione responsabile di energia ed emissioni, la riduzione di sprechi, la collaborazione con fornitori che mostrino lo stesso nostro impegno verso gli obiettivi ESG, la promozione di una mobilità sostenibile e la volontà di accompagnare **i clienti e partner verso la loro transizione energetica**.

L'impegno sociale si traduce internamente nella **costante attenzione e tutela del benessere dei nostri dipendenti** attraverso percorsi di sviluppo professionale e la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo, in cui la *mixité* è considerata una ricchezza ed il successo di ognuno si fonda sul merito, facendo convivere etica e business, ed esternamente nella **collaborazione con comunità locali** al fine di promuovere una prosperità condivisa e sostenibile sul lungo periodo.



GRI 2-29, 3-1, 3-2

LA MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

In linea con il principio di inclusività, identifichiamo i nostri portatori di interesse (stakeholder) definendoli come quei soggetti, enti o società che possono ragionevolmente essere influenzati in modo significativo dalle nostre attività.

Il coinvolgimento degli stakeholder risponde ai requisiti di:

- **materialità:** conoscere e individuare gli stakeholder e le relative aspettative;
- **completezza:** comprendere in modo profondo attese, punti di vista, percezioni degli stakeholder rispetto a temi concreti;
- **accuratezza e tempestività:** rispondere in modo concreto e coerente alle aspettative e preoccupazioni espresse dai portatori di interesse.

La base utilizzata per identificare gli stakeholder sono le categorie "standard" di settore che sono state poi personalizzate in base alla realtà specifica di Agos.

Le categorie di stakeholder che abbiamo coinvolto nell'analisi di materialità sono:

- **Dipendenti Agos**
- **Associazioni dei Consumatori e, per il loro tramite, i Clienti**
- **Partner**
- **Agenti**
- **Fornitori**
- **Azionisti**
- **Collettività - Comunità locali**
- **Amministrazioni Comunali**

Le Autorità di settore non sono state ingaggiate nella prioritizzazione in quanto le posizioni e le priorità sono già identificate nelle loro linee guida e regolamenti.

Crediamo profondamente nella "creazione di valore condiviso" con i nostri stakeholder ed agiamo in modo strutturato con le varie controparti ponendole sempre al centro delle nostre scelte, dei progetti e dei processi per promuoverne gli interessi. Ascoltiamo periodicamente la loro voce e, laddove opportuno, attuiamo correttivi per una loro maggiore soddisfazione.



L'ascolto strutturato dei dipendenti si sviluppa nel contesto dello *Human Centric Project* del Gruppo Crédit Agricole. Ogni anno viene sottoposto ai dipendenti un questionario anonimo da parte di un ente esterno per misurare il livello di soddisfazione (*IMR-Indice de Mise en Responsabilité*) che contiene domande sull'impegno (*l'autonomie, le discernement, la confiance, le courage, la prise d'initiatives*) e la raccomandazione, andando a sondare ambiti tra cui, ad esempio, le opinioni sul servizio fornito ai clienti e alla società, la conoscenza della strategia aziendale e di Gruppo, la fiducia nel top management, l'attenzione a diversità ed inclusione.

Esprimendo il proprio punto di vista ogni collaboratore/collaboratrice consente all'azienda di agire per rispondere alle diverse aspettative. Con un tasso di risposta pari al 95%, l'IMR 2023, denominato "La tua voce per la nostra trasformazione", è risultato in linea con l'anno precedente e superiore di 7 punti percentuali rispetto al risultato complessivo delle aziende italiane del settore finanziario.

OCCASIONI DI INCONTRO CON I DIPENDENTI

Iniziativa	Descrizione	Frequenza/Durata
Call4all	Webinar del CEO con tutti i dipendenti	2
A pranzo insieme	Incontri che vedono coinvolti l'Amministratore delegato, 3 membri del Comitato di Direzione e 15 colleghi ad ogni occasione, tranne i primi 3 incontri con circa 20 colleghi in quanto da remoto.	6
Celebrazione 20 e 30 anni in Agos	Celebrazione di 120 dipendenti invitati in presenza per festeggiare i 20/30 anni di lavoro in Agos	1
Leadership Team Agos	Incontro mensile del Comitato di Direzione con quasi 90 manager	mensile
CDD a Lucca	Incontro con i Manager in occasione del Comitato di Direzione presso la sede di Lucca	2

Alle iniziative qui sopra descritte, si aggiungono le attività ordinarie del CEO, dei Condirettori Generali nonché dei membri del Comitato di Direzione, i quali partecipano a visite sul territorio, presenziano a inaugurazioni di nuove filiali e agenzie e intervengono alle riunioni d'area.



2
Clienti

L'attenzione ai clienti è un impegno continuo che si declina in modo specifico nel tema materiale "Trattamento equo e responsabile dei Clienti".



3
Associazioni dei Consumatori

Le Associazioni dei Consumatori sono per noi tra le principali espressioni della voce del cliente, motivo per cui ci relazioniamo costantemente con esse per approfondire tematiche, individuate congiuntamente, finalizzate a migliorare sempre più i rapporti con la nostra clientela. Attraverso protocolli di conciliazione favoriamo la risoluzione amichevole delle controversie. Nel 2023 non ci sono state conciliazioni.

GRI 2-28

Aderiamo alle principali associazioni di categoria come: **Assofin, Assilea e Conciliatore Bancario Finanziario**.

Siamo altresì associati a **Sustainability Makers - The Professional Network**, l'associazione che riunisce in Italia le professionalità che si dedicano alla definizione e alla realizzazione di strategie e progetti di sostenibilità, nelle imprese e in altre organizzazioni.

Collaboriamo, inoltre, con **Consumer's Forum**, partecipata dalle più importanti Associazioni di Consumatori, Istituzioni, numerose Imprese Industriali e di servizi, nonché le loro Associazioni di categoria, allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e superare la difficoltà di dialogo tra associazioni di consumatori ed imprese. Ogni anno partecipiamo ai dibattiti portando il nostro contributo sulle tematiche proposte. Nel 2023 abbiamo ospitato presso la nostra sede di Milano il convegno **"Sostenibilità: Strategie Aziendali Nel Mobility Management"**, organizzato inoltre con la collaborazione dell'Università Bicocca e di ASviS (Alleanza italiana per lo Sviluppo Sostenibile).

Dal 2018 partecipiamo al **Salone della CSR**, organizzato presso l'Università Bocconi di Milano, riconosciuto come il principale evento in Italia dedicato ai temi della sostenibilità, con un ruolo attivo nella diffusione della cultura della responsabilità sociale, portando la nostra esperienza di sostenibilità sulle diverse tematiche proposte ogni anno.

- **2018** ("Le rotte della sostenibilità"): presenza ai workshop *"Educare al futuro: l'impegno delle imprese nei confronti della scuola"* e *"Innovation & Change: 5 esperienze in un'ora"*.
- **2019** ("I territori della sostenibilità"): partecipazione ai tavoli *"L'innovazione come motore di sostenibilità"*.

- **2020** ("I volti della sostenibilità"): presenza ai tavoli *"Educazione e formazione per uno sviluppo più sostenibile"* e *"Prepararsi a gestire emergenze e rischi in modo sostenibile"*.
- **2021** ("Rinascere Sostenibili"): presenza ai workshop *"Diversity & Inclusion, scelta utile all'azienda e al suo business"* e *"Smart Community per Smart City"*.
- **2022** ("Conessioni sostenibili"): partecipazione ai tavoli *"Open innovation: ampliare gli orizzonti per un futuro sostenibile"* e *"Rigenerazione del territorio e brand urbanism"*.
- **2023** ("Abitare il cambiamento"): interlocutori nei dibattiti *"Città più sostenibili? Non un sogno ma un impegno condiviso"* e *"DE&I, un impegno per tutte le organizzazioni"*.



4
Partner

Ai Partner della rete B2B sono dedicati molti momenti di condivisione, ascolto ed eventi di approfondimento. Per attuare una concreta vicinanza ai nostri partner commerciali e garantire loro il miglior supporto allo sviluppo del business, i top manager dei nostri partner commerciali di tutti i mercati, sono stati invitati all'edizione 2023 di ARC-Agos Retail Connection, l'evento annuale organizzato per condividere spunti di riflessione e discutere dell'attuale situazione congiunturale e geo-politica.

L'impegno verso i Partner che si concretizza nello studio e realizzazione di soluzioni incentrate su semplicità, innovazione, accessibilità e relazione. I principali progetti per questa ambizione hanno l'obiettivo di:

- remotizzare e digitalizzare sempre più le esperienze d'acquisto, come ad esempio la già rilasciata App AgosPass, che aumenta il livello di soddisfazione Cliente e Partner migliorando le esperienze di acquisto e facilità di accesso al credito, costantemente migliorata;
- semplificare e razionalizzare il sistema di caricamento delle richieste di finanziamento tramite riconoscimento a distanza dei clienti KYC attraverso video-selfie (*Smart Enrollment*);

Inoltre, è stato rivisto il processo di "e-commerce" (front-end e back-end) per velocizzare l'operatività.

Nel 2023, a seguito di un assessment interno per individuare le aree di miglioramento, abbiamo attuato un'importante riorganizzazione della Direzione Commerciale che ha coinvolto 3 Reti Business (partner, automotive, remoto), tutte le strutture di supporto operativo ad esse collegate e le funzioni centralizzate di sviluppo e gestione accordi. Lo scopo è stato quello di rispondere al meglio ad un mercato in veloce trasformazione (incremento dell'inflazione e del costo del denaro, con conseguente rallentamento dei consumi) e alle nuove esigenze dei Partner commerciali.

La vicinanza e il supporto ai Partner continuano con un costante aggiornamento attraverso la community on-line ed il sito Agospartner (agospartner.agos.it) che approfondisce il mondo B2B, attraverso le sezioni dedicate:

- **Mobilità:** dati di mercato, trend, nuove strategie nel settore automotive;
- **Retail:** tendenze dal mondo della Grande distribuzione organizzata, dell'elettronica e dei piccoli e grandi punti vendita;

- **Casa:** arredamento e mercato immobiliare: una finestra sul settore;
- **La finestra sulla sostenibilità** e la lotta al climate change.

La presenza ai più importanti eventi di settore, come l'Automotive Dealer Day, l'EICMA, il Salone Nautico e il Salone del Mobile, rappresentano anche per il nostro Amministratore Delegato l'occasione di incontrare i nostri Partner e per cercare nuovi stimoli, nuove risposte e generare impulsi di innovazione e crescita per l'intero settore.



Gli Agenti sono annualmente invitati alla plenaria della Rete dedicata, tra l'altro, alla presentazione delle linee guida strategiche comprese le ambizioni in materia di transizione energetica dei nostri clienti e partner e della riduzione della nostra carbon footprint, come declinati nelle linee strategiche "Next 25".

Inoltre, durante il corso sulla comunicazione promosso da Agos, è stato effettuato un approfondimento sul Piano di Sostenibilità ed ulteriori iniziative ad esso correlate, come i progetti di Educazione finanziaria nelle scuole e i Parchi Agos Green&Smart.

Gli agenti sono stati inoltre invitati alle attività di interesse culturale, artistico e di promozione del benessere e delle pratiche sostenibili organizzati dalla Community Agos for Good come la visita alla Reggia di Caserta e le biciclettate sul territorio.

I dipendenti delle Agenzie, insieme ai dipendenti Agos che lavorano nelle nostre filiali, sono stati coinvolti nella "mirror survey", speculare al Net Promoter Score, al fine di valutare il nostro servizio verso i clienti anche dal punto di vista interno, ossia di chi gestisce e supporta la clientela.



In relazione ai Fornitori, annualmente viene predisposta un'indagine sulla Supply Chain, curata da società esterna, per misurare il livello di soddisfazione dei Fornitori il cui rapporto è gestito attraverso registrazione nel portale acquisti del Gruppo Crédit Agricole in Italia, per contratti con durata superiore ai 12 mesi e/o importi superiori a un certo cut-off. Tale iniziativa deriva dall'impegno a condividere valori e ascoltare i bisogni per una crescita reciproca. I risultati della survey costituiscono infatti l'occasione di comprendere i punti di forza dell'azienda e al contempo definire le sfide e sviluppare in modo significativo le partnership.



Il dialogo con le amministrazioni comunali passa attraverso le associazioni del terzo settore attraverso il progetto "Parchi Agos Green&Smart" volto a rigenerare aree urbane da restituire alla collettività.

→ Approfondisci a pag. 114

Agos insights

La presentazione dell'osservatorio Agos Insights è una delle principali occasioni per incontrare gli stakeholder, anche allo scopo di trattare tematiche legate all'impatto sociale ed ambientale.

La ricerca 'Agos Insights 2023' è la seconda edizione dell'indagine sulle abitudini nei consumi sostenibili degli italiani realizzata con Eumetra, su un campione di 2.000 intervistati, rappresentativi della popolazione italiana per genere, età, ampiezza e area di residenza che evidenzia il crescente interesse delle declinazioni sociale e di governance nei temi di sostenibilità tra i giovani.

GRI 3-1, 2-14

L'ANALISI DEI TEMI MATERIALI

La lista iniziale dei temi materiali è stata individuata partendo dagli standard SASB e MSCI per il settore finanziario.

Questo set è stato poi messo in relazione ad analisi di benchmark interne del Gruppo Crédit Agricole ed esterne comparando i principali competitor, e successivamente con le linee guida strategiche "Next 25" e il Piano di Sostenibilità.

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

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

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

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

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

GRI 3-2

L'analisi si è conclusa con l'individuazione di 8 TEMI MATERIALI che definiscono a tutti gli effetti l'identità ESG dell'Azienda.



Chi siamo	Stakeholder e temi chiave	Responsabilità economica	Responsabilità ambientale	Responsabilità sociale
Impatti	Tipologia	Descrizione	Portata (0-5)	
TEMI AMBIENTALI				
GESTIONE RESPONSABILE DI ENERGIA E EMISSIONI	Negativo Attuale Negativo Potenziale	L'adozione di pratiche aziendali mirate a ridurre l'uso di energia e le emissioni di gas serra (come l'efficienza energetica, l'uso di fonti di energia pulita e il rispetto delle normative ambientali per promuovere la sostenibilità) risulta essere un ambito di rilevanza strategica al fine di ridurre l'impatto ambientale direttamente ed indirettamente legato all'esercizio dell'attività.	4,2	
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				
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	
PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI	Negativo Attuale Negativo Potenziale	La protezione delle informazioni personali e aziendali da accessi non autorizzati o uso improprio, garantiscono che i dati siano trattati in modo confidenziale e protetti, riducendo il rischio di minacce informatiche.	4,4	
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	
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	
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	

ANALISI DEGLI IMPATTI E DELLE AZIONI DI PREVENZIONE/MITIGAZIONE

Tema materiale: TUTELA, BENESSERE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE		
⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
<p>EFFETTIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> miglioramento <i>skills</i> dei dipendenti con aumento <i>employability</i> 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) 	<p>POTENZIALI:</p> <ul style="list-style-type: none"> gender gap gender pay gap fuga talenti assenteismo da stress e senza politiche welfare dimissioni 	<p>Formazione, sviluppo, autonomia e responsabilizzazione delle persone:</p> <ul style="list-style-type: none"> progetto Ambassador progetto di cambiamento cultura manageriale formazione “Working Smart 2.0” Progetto Competenze <i>Performance Review</i> con i <i>Managerial</i> ed <i>Employee Commitments</i> tra gli obiettivi Nuovo processo di onboarding dei dipendenti <p>Salute e benessere dei dipendenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> LILT: webinar e pillole di prevenzione Campagna vaccini <p>Tutela della diversità e promozione della parità:</p> <ul style="list-style-type: none"> Donne in ruoli manageriali Mese D&I Progetto Queesy <i>Counseling</i> per membri community Agos Wond(h)er Progetto Auticon & Alkemy Community She Tech <p>Agevolazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servizi di lavanderia e lavaggio auto in sede; Sezione della intranet aziendale con le offerte e le agevolazioni dedicate, in quello che può essere definito l’EVP di Agos, alle proprie persone borse di studio ai figli dei dipendenti <p>IMR: <i>survey</i> e piano di <i>recovery</i></p>

SEGUE

Tema materiale: SOSTEGNO DELLE COMUNITÀ LOCALI E CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO		
⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
<p>EFFETTIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>POTENZIALI:</p> <ul style="list-style-type: none"> calo di attrattività di nuovi talenti calo di ingaggio dei dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> <i>brand urbanism</i> con il progetto Parchi Green&Smart educazione finanziaria e PCTO volontariato e partecipazione ad iniziative sportive con finalità di inclusione supporto economico e donazioni

Tema materiale: ETICA E GOVERNANCE AZIENDALE		
⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
<p>EFFETTIVI:</p> <p>Dipendenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> attirare talenti migliorare la soddisfazione, quindi creare ingaggio e attaccamento all’azienda <p>Clienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> fiducia e percezione di affidabilità attrattività verso finanziatori attirare nuovi clienti di qualità 	<p>POTENZIALI:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Modello di Organizzazione, Codice Etico, Codice di Condotta, <i>policy</i> formazione obbligatoria dipendenti e partner commerciali organizzazione per deleghe e procure sistema di controlli interni su 3 livelli sistema sanzionatorio

SEGUE

Tema materiale: GESTIONE RESPONSABILE DI ENERGIA E EMISSIONI

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI: <ul style="list-style-type: none"> riduzione dei consumi minor impatto ambientale (Scope 1-2) riduzione degli sprechi 	EFFETTIVI: in quanto azienda sono inevitabili: <ul style="list-style-type: none"> consumi energia elettrica e gas CO₂ da mobilità dipendenti + trasferte supply chain IT sprechi 	<ul style="list-style-type: none"> mobilità sostenibile efficientamento energetico (Scope 1-2-3) riduzione sprechi supply chain green IT

Tema materiale: FINANZIAMENTI A SUPPORTO DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI INDIRETTI: <ul style="list-style-type: none"> acquisto beni a ridotto impatto ambientale ed efficientamento energetico delle abitazioni private EFFETTIVI DIRETTI: <ul style="list-style-type: none"> maggior consapevolezza dell'impatto che il cliente produce e simulazione delle azioni correttive per ridurlo POTENZIALI: <ul style="list-style-type: none"> circular economy 	EFFETTIVI: smaltimento beni dismessi, dismissione anticipata di beni funzionanti	<ul style="list-style-type: none"> sviluppo partnership e prodotti una rete commerciale dedicata ai prodotti a supporto della transizione energetica partnership con CRIF per l'utilizzo gratuito della piattaforma <i>Green Bees</i> studio di soluzioni per incrementare la <i>circular economy</i> e <i>business C2C</i>

SEGUE

Tema materiale: PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI: <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> attacchi <i>cyber</i> con perdita di dati e violazione della <i>privacy</i> impatto economico e reputazionale sfiducia da parte degli stakeholder 	<ul style="list-style-type: none"> <i>policy</i> 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 <i>business continuity</i> ottenimento della certificazione ISO/IEC 27001, evoluzione del modello di controllo delle terze parti <i>data protection</i>: 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 <i>data protection</i> che <i>information security</i> 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 "<i>Business Continuity Plan</i>" Integrazione di scenari specifici, come la crisi energetica, nei piani di continuità operativa

Tema materiale: TRATTAMENTO EQUO E RESPONSABILE DEI CLIENTI

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI: <ul style="list-style-type: none"> migliore gestione delle spese tramite rateizzazione supporto dell'economia facilitando gli acquisti maggior attrattività nuovi clienti di alta qualità <i>retention</i> dei già clienti solidità patrimoniale per contenimento del rischio 	POTENZIALI: <ul style="list-style-type: none"> difficoltà a sostenere l'impegno dei rimborsi clientela di bassa qualità aumento del rischio 	<ul style="list-style-type: none"> 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 <i>prevention</i> per sostenere i clienti in ogni fase del finanziamento ascolto e ricerca di soluzioni per i clienti in tutte le fasi dei clienti

Tema materiale: SOSTENIBILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA

⊕ Impatti positivi	⊖ Impatti negativi	Azioni di prevenzione o mitigazione
EFFETTIVI: <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> impatto ambientale indiretto (scope 3) violazione dei diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> 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 <i>survey</i> a cadenza annuale "<i>carbon footprint</i>" con i <i>top supplier</i> per rendicontazione delle emissioni per lo Scope 3 in maniera più puntuale, coerentemente con i bilanci di sostenibilità pubblicati da questa categoria di stakeholder

Vogliamo promuovere la crescita di opportunità e la gestione della transizione con un approccio inclusivo diretto ad offrire ai diversi target di clientela le medesime possibilità di accesso al credito.

I principi che ci guidano:

- INTEGRITÀ
- TRASPARENZA
- ASCOLTO



3

La responsabilità economica

La responsabilità economica

Il nostro approccio alla sostenibilità si fonda su valori come l'integrità, la trasparenza e l'ascolto al fine di svolgere la nostra attività di business trattando in modo equo e responsabile i nostri clienti ed i nostri partner costruendo con loro relazioni proficue e durature nel tempo e generando un valore che non sia solo economico, ma anche ambientale e sociale, che sia condiviso con tutti i nostri stakeholder.

Alimentiamo un indotto virtuoso e responsabile promuovendo la cultura della sostenibilità e favorendone il conseguimento tra i vari stakeholder nell'interesse comune di un futuro sostenibile.

Analisi di contesto

Il 2023 è stato caratterizzato da un quadro socio economico particolarmente sfidante a causa di vecchi e nuovi conflitti ed eventi climatici e naturali estremi registrati sul territorio in cui operiamo che si riversano in conseguenze economiche rilevanti anche per l'Italia, come elevati livelli d'inflazione seguiti dal forte e continuo aumento dei tassi di mercato che hanno portato ad una contrazione dei consumi delle famiglie e degli investimenti da parte delle imprese che hanno contribuito ad un rallentamento nella crescita del PIL.

In questo contesto abbiamo chiuso il 2023 con una produzione fruttifera di 7.569 milioni di euro, in leggera crescita rispetto all'anno precedente (+1%, superiore alla crescita del mercato) con un calo pari al 4,8% sui prestiti personali tradizionali e le linee di credito rateali non finalizzate ed un aumento sia su linee finalizzate a finanziare autoveicoli e motocicli (+ 5,7%) che su cessione del quinto (+9,6%) e carte di credito "fruttifere" (+10%).

La nostra quota di mercato è pari al 14,5%, in aumento per il terzo anno consecutivo.

COMPOSIZIONE DELLA PRODUZIONE

AGOS DUCATO	VOLUMI 2023 (mld €)
Prestiti personali	4,1
Autoveicoli e motocicli	1,3
Altri prestiti finalizzati	1,5
Cessione del quinto	0,2
Carte di credito "fruttifere"	0,4
Totale credito al consumo fruttifero*	7,6

(*) Valore arrotondato per eccesso al decimale superiore.

Valore economico generato e distribuito

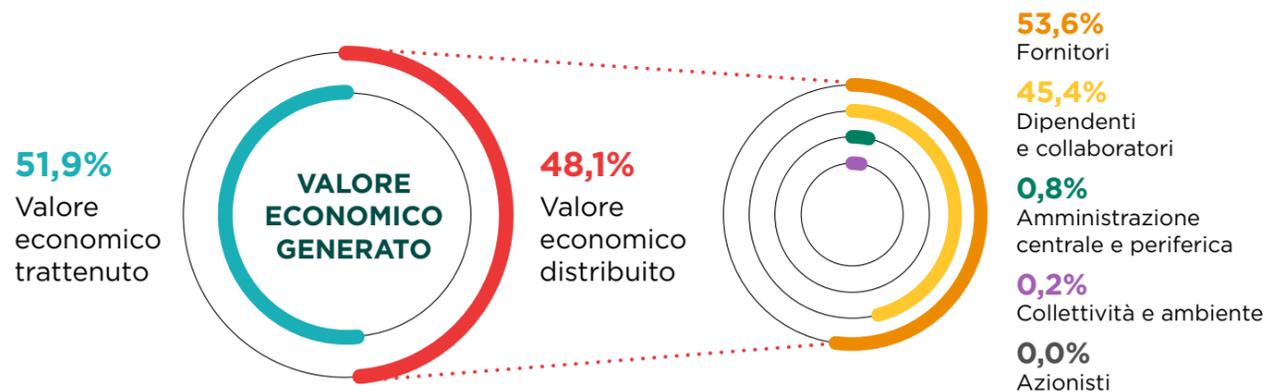
GRI 201-1

Il valore economico generato e ridistribuito nell'anno 2023 è presentato nella seguente tabella.

PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO (migliaia di euro)	VALORE
10. Interessi attivi e proventi assimilati	1.408.016 €
20. Interessi passivi e oneri assimilati	-695.996 €
40. Commissioni attive	151.577 €
50. Commissioni passive	-46.594 €
70. Dividendi e proventi simili	0 €
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	0 €
90. Risultato netto dell'attività di copertura	23 €
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di	-2.757 €
- a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-2.757 €
- b) attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> 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 <i>fair value</i> con impatto a conto economico	0 €
- a) attività e passività finanziarie designate al <i>fair value</i>	0 €
- b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al <i>fair value</i>	0 €
130. Rettifiche/riprese di valore nette per il rischio di credito di	-215.623 €
- a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-215.623 €
- b) attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> 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	196 €
200. Altri oneri/proventi di gestione	31.941 €
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	630.783 €

segue

A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	630.783 €
160. b) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) (-)	162.820 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	162.820 €
160. a) Spese per il personale (-)	137.819 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	137.819 €
- Utile distribuito agli azionisti	0 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	0 €
160. altre spese amministrative - imposte indirette e tasse (-)	5.281 €
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 correnti, variazione imposte, riduzione imposte)	-3.000 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	2.281 €
160. b) altre spese amministrative - elargizioni e liberalità (-)	551 €
- Utile assegnato al fondo di beneficenza	0 €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	551 €
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	303.471 €
170. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	-2.654 €
- a) impegni e garanzie rilasciate	-5.084 €
- b) altri accantonamenti netti	2.430 €
- Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	0 €
180. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	16.341 €
190. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	32.454 €
220. Utili (Perdite) delle partecipazioni (svalutazione/rivalutazione, rettifiche/riprese, altri oneri/proventi)	325 €
230. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	0 €
240. Rettifiche di valore dell'avviamento (-)	0 €
280. Imposte sul reddito dell'esercizio (quota variazione imposte anticipate e differite)	93.331 €
- Utile destinato a riserve	187.515 €
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	327.312 €



GRI 203-1

Nel 2023 abbiamo stanziato 637.567,60€ per investimenti infrastrutturali significativi e servizi finanziati, di cui 485.500,00€ in donazioni e 152.067,60€ fatturati.

Trattamento Equo e Responsabile dei Clienti

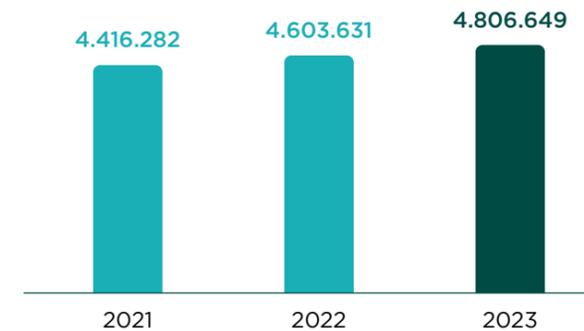
GRI 2-6, 3-3, 203-2, 2-25

La nostra missione di “agire ogni giorno nell’interesse dei nostri clienti” si declina nell’impegno di trattare ognuno di loro in modo equo e responsabile in ogni fase della relazione, preservandone il valore e la reputazione creditizia. La promessa di essere 100% human e 100% digital si esprime nell’impegno di assicurare ai nostri clienti l’accesso ai nostri servizi finanziari attraverso il canale di contatto preferito, fisico o digitale, garantendo un pacchetto di prodotti e servizi diversificati a seconda delle esigenze, al fine di costruire una relazione duratura, basata sulla fiducia e la soddisfazione reciproca.

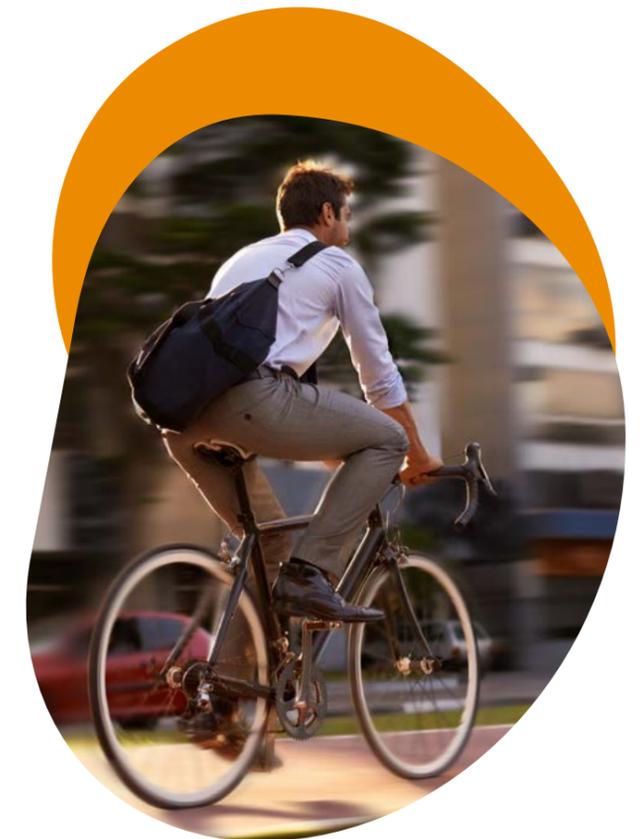
Conosciamo i nostri clienti

I risultati conseguiti negli oltre trentacinque anni di attività premiano il nostro impegno a tenere fede alla *raison d’être* del Gruppo Crédit Agricole ed i numeri ci dicono che oltre 9 milioni di persone si sono rivolte a noi per ottenere uno dei nostri prodotti.

CLIENTI ELEGIBILI



Nel solo anno 2023 sono più di 4,8 milioni le persone con uno dei nostri prodotti in corso di validità o che hanno concluso un contratto da meno di trentasei mesi (clienti elegibili).



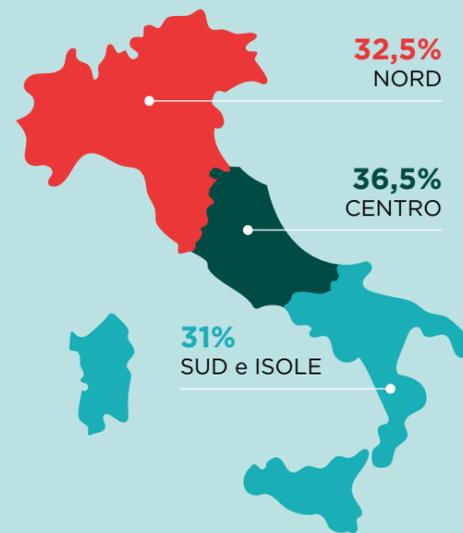
HIGHLIGHTS SULLA CLIENTELA

L'attuale composizione della nostra Base Clienti ci dice che per la maggior parte si tratta di lavoratori dipendenti (71,8%), di genere maschile (63%) e di fascia di età compresa tra i 46 ed i 55 anni. Il 36,55% di questi clienti è residente in centro Italia, il 4,5% è di cittadinanza straniera.

Genere



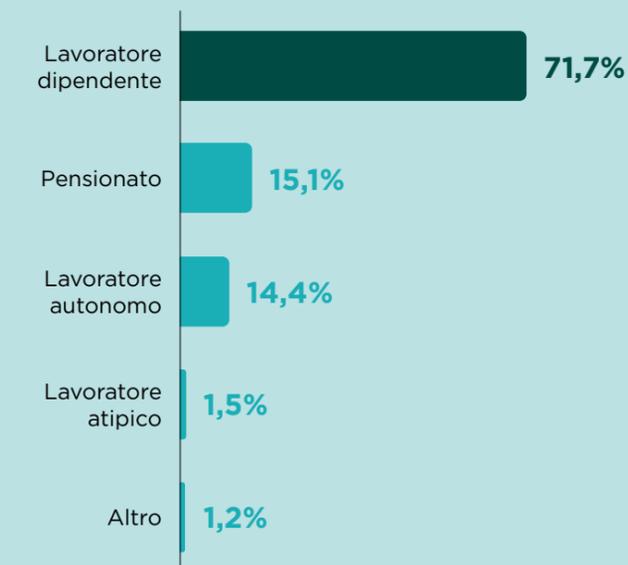
Area geografica



Fascia di età



Attività



La nostra volontà di essere vicini ai nostri clienti sul territorio si declina in una rete capillare di filiali dirette in cui il cliente è gestito da figure professionali altamente qualificate nell'ascolto e nell'identificare le soluzioni di vendita e post-vendita più adeguate ad ogni suo bisogno.



Dati aggiornati a Dicembre 2023.

L'accessibilità al credito ed ai nostri servizi si concretizza nell'offerta di un'esperienza di relazione omnicanale che garantisca al cliente la possibilità di scegliere in ogni momento della relazione il canale da lui preferito.

Il supporto al cliente tramite canali remoti come telefono, chat o email, è garantito non solo dai consulenti di filiale, ma anche da *customer care* interni ed esterni specializzati. Team interni seguono la formazione degli operatori telefonici, non solo con finalità di training ma con focus su livelli di servizio, e ne misurano le performance su KPI specifici, come **la soddisfazione del cliente che nel 2023 è aumentata del 1,6% rispetto al 2022 e del 3,5% rispetto al 2021** e la **First Call Resolution**, cioè la risoluzione del problema al primo contatto telefonico, che nel 2023 è **migliorata del 3,4% rispetto al 2022 e del 9,5% rispetto al 2021**.

Per facilitare l'accesso ai nostri prodotti attraverso il nostro canale digitale, abbiamo disegnato e rilasciato una funzionalità chiamata "Virtual Room", disponibile nell'area riservata, attraverso la quale il cliente può seguire lo stato della sua pratica e chiedere il ricontatto di un consulente laddove necessario.

Nel corso del 2023 abbiamo apportato diverse migliorie alla nostra App per snellire la richiesta di prestito e ridurre drasticamente il tempo di compilazione dei dati necessari alla valutazione della stessa. Anche sul *form* di richiesta prestito presente nel sito [agos.it](https://www.agos.it) abbiamo semplificato la *user experience* del cliente rendendone più immediata e intuitiva la sottomissione. Abbiamo, inoltre, iniziato a lavorare alla progettazione di un nuovo strumento di identificazione con tecnologia biometrica che velocizzerà l'accesso ai nostri prodotti e consentirà al consumatore di identificarsi in una modalità semplice ed efficace riducendo sia i tempi di ingaggio sia l'esperienza, impattando positivamente sull'accesso al credito on-line.

DATA PROTECTION E ANTIFRODE

Tutela del cliente per noi di Agos significa anche procedure di data management e cyber security; investendo in sistemi e strumenti di data protection e prevenzione delle frodi.

La lotta alle frodi rientra nell'ambito di un credito più responsabile, per questo ci impegniamo costantemente nella prevenzione: tuteliamo i clienti sia estendendo l'applicazione di *tool* all'avanguardia come algoritmi di Machine Learning per intercettare richieste fraudolente, sia con campagne di comunicazione ad ampio target in cui suggeriamo come individuare rischi di truffa nascosti in gesti della vita quotidiana.

Una sezione del sito [agoscorporate.it](https://www.agoscorporate.it) è dedicata alla **Responsabilità sociale** e contiene gli impegni che ci assumiamo nei confronti dei consumatori in ambito di Trasparenza, supporto alla consapevolezza sul credito, accordi con le Associazioni dei Consumatori e conciliazioni.

IL FEEDBACK DEL CLIENTE COME BUSSOLA

Per noi di Agos l'ascolto dei nostri clienti è imprescindibile nella valutazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento nel trattamento che offriamo lungo tutta l'esperienza di relazione.



Per questo motivo, già dal 2017 il Net Promoter Score, cioè la raccomandabilità del nostro brand da parte dei nostri clienti, è diventato uno degli indicatori che determinano l'entità del premio di risultato che viene riconosciuto a tutti i dipendenti. Veniva rilevato periodicamente da IPSOS, sulla nostra base clienti.

Nel 2018, con la costituzione dell'unità organizzativa "Voice of Customer" (oggi "Customer Experience"), abbiamo internalizzato la survey del Net Promoter Score eseguendola con cadenza mensile a livello locale e con cadenza annuale a livello CA PFM per tramite di IPSOS. I risultati di questa indagine sui nostri clienti ci forniscono informazioni relative al livello di soddisfazione, la propensione a raccomandare il nostro brand oltre che specifici indicatori per i singoli punti di contatto, come la percezione del cliente rispetto alla chiarezza delle comunicazioni che gli inviamo. L'analisi puntuale di questi feedback rilasciati è finalizzata all'intercettazione di aree di miglioramento della relazione, distinte per le varie fasi che la compongono, e all'attivazione del ricontatto telefonico su ogni detrattore per un approfondimento dell'esperienza di relazione e una più puntuale identificazione di soluzioni mirate alla risoluzione dei *pain points*.

L'adozione nel 2021 di un *tool* di *Customer Listening* ci ha consentito di portare il **volume medio di clienti contattati mensilmente** da 16mila nel 2018 a **29mila nel 2023** e di aumentare il **tasso di risposta medio** da 7% nel 2018 a **20% nel 2023**.

Questa scelta di innovazione tecnologica ci ha permesso di rilevare il NPS oltre che per fase della relazione, anche per canale, distinguendo tra digital, filiali, agenzie, call center e centri diretti ed indiretti di recupero. Inoltre, ci ha permesso di accelerare l'analisi dei feedback e migliorare l'identificazione dei *pain points*, oltre che innestare un processo immediato di ricontatto dei detrattori per un feedback di secondo livello con numeriche che si sono evolute negli anni:

- nel 2021 abbiamo parlato con 731 detrattori (59% dei detrattori contattabili);
- nel 2022 abbiamo parlato con 1.033 detrattori (il 60% dei detrattori contattabili);
- nel 2023 abbiamo parlato con 984 detrattori (il 66% dei detrattori contattabili).

Tale ricontatto dei detrattori viene fatto a tutti i livelli aziendali, compresi manager e Direttori a comprova della nostra volontà di prestare massima attenzione alla voce dei nostri clienti.

Tutte queste iniziative, insieme ad azioni mirate alla risoluzione dei problemi evidenziati dai feedback, hanno portato ad un progressivo miglioramento dell'**indicatore NPS** che nel 2023 è **aumentato del 3% rispetto al 2022** e del 7% rispetto al 2021.

La gestione del cliente tramite call center oltre che essere misurata mensilmente, viene misurata a caldo immediatamente dopo la telefonata al fine di valutare il livello di servizio offerto dal call center. La soddisfazione nel 2023 è aumentata del 1,6% rispetto al 2022 e del 3,5% rispetto al 2021.

Nella fase di *collection*, il NPS viene rilevato in modo differenziato per centri diretti e centri indiretti

Abbiamo inoltre istituito una community di clienti e non, Collab, aperta a chiunque desideri fornire suggerimenti di miglioramento di prodotti e di servizi.

collab.agos.it

Il 2023 ci ha visti impegnati nell'organizzazione di uno specifico approfondimento guidato da Kantar finalizzato alla comprensione di nuove azioni da intraprendere per migliorare il percepito del cliente e nell'elaborazione di un metodo di prioritizzazione dei *pain points* rilevati attraverso le *survey*, i reclami e le segnalazioni dei colleghi che hanno relazione diretta con i clienti. Sono state così individuate tre aree principali di intervento:

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

Sono in corso attività volte alla risoluzione di una buona parte dei *pain points* grazie a progettualità dedicate, come la revisione dell'area privata del sito e dell'App ed il lancio, a partire dal 2024, di "Agos Payment Evolution", il nuovo sistema di *click-to-pay* e bollettino *paperless*.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Nella gestione dei reclami prestiamo attenzione non solo all'adempimento degli aspetti normativi, ma anche ad offrire ai nostri clienti una tempestiva ed adeguata risposta, prestando attenzione ai suoi bisogni, facendo di questo momento di contatto un'occasione di miglioramento ed efficientamento della relazione.

Attraverso il canale scritto vengono gestiti i reclami che rientrano nell'ambito di competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario; per le lamentele il cliente ha a disposizione anche il canale telefonico gestito dei nostri call center.

Attraverso l'analisi delle motivazioni di reclamo, identifichiamo i motivi di insoddisfazione dei nostri clienti e, dove possibile, identifichiamo azioni di miglioramento. A tal proposito, nel 2023 abbiamo introdotto una valutazione dei reclami anche in prospettiva ESG, al fine di intercettare eventuali contestazioni connesse a tale tematica.

I reclami vengono analizzati anche nell'ambito di comitati interfunzionali, con la finalità di individuare migliorie di processo.

Misuriamo l'efficienza della gestione di questo processo attraverso specifici KPI, come la tempistica di gestione del reclamo.

Overview su reclami gestiti, esposti e ricorsi

- Nel 2023 i reclami scritti complessivamente ricevuti sono stati pari a n. 3.135.
- Nello stesso arco temporale sono stati gestiti n. 3.406 reclami, di cui 244 ricevuti nel 2022. Di questi 3.333 sono relativi a operazioni, prodotti e servizi bancari o relativi a segnalazioni fatte 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); i restanti 73 sono attinenti esclusivamente all'attività di distribuzione assicurativa e quindi non trattati nella presente relazione, ma in quella di cui all'art. 14 del Regolamento IVASS n. 45/2020.
- Al 31 dicembre 2023 risultano in istruttoria n. 45 reclami.
- I ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario ricevuti sono stati pari a n. 110.
- Gli esposti diretti a Banca d'Italia e da essa veicolati ad Agos sono stati pari a n. 156.
- Gli esposti diretti a IVASS e da essa veicolati ad Agos sono stati pari a 10.

SITUAZIONE RECLAMI RICORSI E ESPOSTI RICEVUTI AL 31/12/2023

TIPOLOGIA	2023
Reclami ricevuti	3.135
Reclami gestiti relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari	3.333
Ricorsi all'ABF	110
Esposti diretti a Banca d'Italia	156

Nel prospetto seguente sono riportati i dati relativi ai reclami scritti relativi ai servizi bancari e finanziari gestiti, distinti per motivo della contestazione.

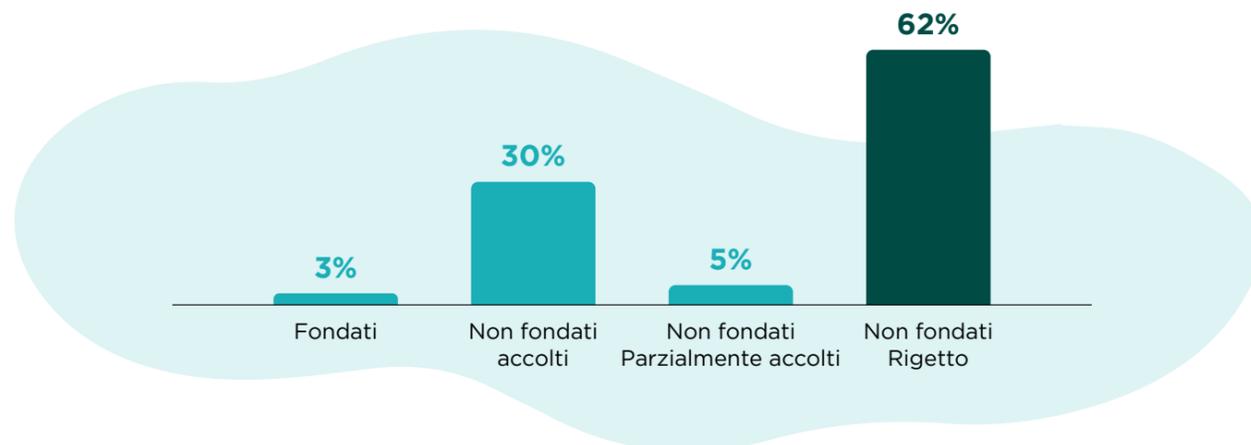
RECLAMI GESTITI

Tipologia di reclami	2023	Accolti	Parzialmente accolti	Non accolti
Banche dati, privacy, segnalazione in Centrale Rischi e CAI	1.539	792	70	677
Aspetti organizzativi	645	144	47	454
Cessione del quinto	332	46	45	241
Contestazione Tassi	268	0	0	268
Operatività recupero	156	12	1	143
Trasparenza varie	146	35	1	110
Compravendita (mancata o parziale consegna) bene/recesso)	89	13	1	75
Merito creditizio	81	28	5	48
Contestazioni in ambito assicurativo	34	16	0	18
Costi e oneri	30	11	1	18
Vizi del consenso	13	1	0	12
Totale	3.333	1.098	171	2.064

La percentuale di reclami ABF fondati è pari al 3%, cui aggiungere un ulteriore 35% riferibile a reclami che si è deciso di gestire con un'azione favorevole per il cliente al fine di dargli supporto.

Si segnala che dal 1° luglio 2023 è stato implementato il nuovo esito "RECLAMO PARZIALMENTE ACCOLTO", al fine di identificare le casistiche nell'ambito delle quali, in presenza di reclamo ritenuto non fondato, a fronte di più richieste del cliente ne vengono accolte solo alcune o a fronte di un'unica richiesta la stessa viene accolta, ma in modo differente da quanto formulato dal cliente.

PERCENTUALE DI ACCOGLIMENTO DEI RECLAMI



PREVENTION

Il trattamento equo dei clienti per noi di Agos si declina anche nella volontà di preservare il loro valore e la loro reputazione creditizia.

Per questo motivo nel gennaio 2021, forti dell'esperienza maturata nel periodo del covid nel dare supporto quotidiano ai nostri clienti, abbiamo istituito un'unità organizzativa chiamata "prevention", che esprime la nostra volontà di accompagnare i nostri clienti in tutto il percorso di relazione, dall'inizio alla conclusione del rapporto contrattuale.

Tale accompagnamento non si esplicita solo in modo reattivo alla risposta ad una specifica richiesta del cliente, ma anche in modo proattivo contattando il cliente in modo da condividere con lui opportunità quali la flessibilità nei prestiti finalizzati e personali utili ad adeguare l'importo della rata in momenti successivi alla sottoscrizione del contratto nonché saltare la rata per tre volte nell'arco di vita del finanziamento.

Grazie all'investimento di risorse dedicate, nel corso dell'anno abbiamo progressivamente aumentato l'attività di *caring* fino a quadruplicare a novembre 2023 il portafoglio gestito mensilmente rispetto a gennaio 2023.

IL RECUPERO CREDITI

Il nostro impegno è quello di trattare responsabilmente ed equamente i clienti anche nella fase di recupero, la più delicata della relazione.

Per questo motivo, oltre a condividere ed applicare le regole del codice di condotta UNIREC (Unione nazionale imprese a tutela del credito), redatto nel 2017 in un tavolo di lavoro a cui abbiamo partecipato anche noi di Agos, collaboriamo solo con società di recupero crediti iscritte a tale organo e che garantiscono di osservarne le regole. Ci avvaliamo di strumenti di controllo per verificarne il rispetto.



I PARTNER COMMERCIALI

Per noi di Agos la partnership con i convenzionati consiste in una relazione che crea valore a favore di entrambe le parti, basata sul rispetto, l'ascolto, la trasparenza e la correttezza.

Nel 2023 la nostra rete conta 10.204 convenzioni attive, sottoscritte da singole realtà locali o aziende operanti su vasti territori con molteplici punti vendita.

Settori	Numero controparti
AUTOMOTIVE	3.410
OTHER	6.794
Totale complessivo	10.204

Nota metodologica:

- si conta 1 anche la controparte che ha più punti vendita
- sono conteggiate solo le convenzioni attive per almeno un mese durante tutto il 2023

A prescindere dalla loro dimensione, a tutti i Partner commerciali prestiamo la medesima attenzione in termini di livello di servizio, supporto operativo, ascolto delle esigenze e accompagnamento strutturato all'incremento delle vendite.

La nostra rete di Account svolge attività sia con presenza in fisico, visitando i punti vendita, sia da remoto per garantire un presidio efficiente e rispondente a qualsiasi preferenza di contatto del dealer.

Il supporto all'istruttoria dei finanziamenti e l'assistenza tecnica sono gestite attraverso un unico numero telefonico dai consulenti specializzati del nostro "Sempre in ascolto" che risponde dalle 9.00 alle 22.00 (o dalle 8.30 alle 21.00 nei giorni feriali) tutti i giorni della settimana, escluse le festività nazionali, affinché trovino idoneo servizio anche le realtà di vendita con orari di apertura più estesi.

Da anni ci impegniamo ad erogare un servizio sempre più efficiente in termini di velocità di valutazione delle pratiche, "time to yes", e tempi di erogazione del finanziamento, "time to cash". Questi due ambiti sono costantemente presidiati tramite indicatori che puntiamo a migliorare grazie all'implementazione di soluzioni di automazione ed efficientamento dei processi, pur mantenendo inalterato il livello di conformità richiesto dalla normativa vigente e dai regolamenti interni. È nostra opinione che scegliere un'adeguata rete di Partner commerciali costituisca anche una responsabilità, poiché il punto vendita o l'attività di servizi che intermedia i nostri prodotti finanziari deve essere in grado di operare perseguendo e agendo i nostri stessi valori. Prima di avviare una nuova collaborazione ne valutiamo l'affidabilità sottoponendola a molteplici controlli e chiediamo di sottoscrivere la conoscenza e l'accettazione del Codice Etico nonché l'impegno ad adottare comportamenti conformi al nostro modello organizzativo, per porre solide basi a tutela dei Consumatori. Sia all'avvio di una nuova collaborazione che sistematicamente, eroghiamo moduli di formazione in materia di trasparenza nelle operazioni finanziarie, correttezza dei rapporti con la clientela, privacy, antiruffa e antiriciclaggio ed effettuiamo controlli periodici sulla preparazione ed i comportamenti tenuti dal personale addetto al collocamento dei finanziamenti.

Per questa ragione abbiamo costituito l'unità organizzativa 'Controllo processi distributivi', incaricata del monitoraggio dei Partner commerciali tramite verifiche inerenti al rispetto della normativa esterna ed interna di Agos. Essa contribuisce al controllo efficace del processo di distribuzione per tutti i canali e dei relativi rischi di natura legale e reputazionale, oltre ad assicurare il costante rispetto dei livelli di servizio definiti dall'accordo di collaborazione.

È inoltre deputata a monitorare l'implementazione dei piani di risanamento delle eventuali anomalie riscontrate, proponendo soluzioni di miglioramento dei processi di distribuzione, e verificare l'adeguato recepimento della formazione dei distributori esterni.



CREDITO A SUPPORTO DEI CLIENTI COLPITI DA EVENTI SOCIO-ECONOMICI/CALAMITOSI

Il nostro *commitment* si esprime, già da molti anni, anche attraverso la predisposizione di misure specifiche per il supporto dei clienti e delle comunità in occasione di calamità naturali su larga scala o di eventi sociali estremamente impattanti.

Il primo intervento che poniamo in essere è l'attivazione urgente di procedure per il differimento della quota capitale delle rate e, in taluni casi, anche della quota interessi (a Genova in occasione della caduta del ponte Morandi nel 2018, a supporto dei dipendenti del Mercatone Uno quando l'azienda ha chiuso nel 2019, ai dipendenti in cassa integrazione dell'ILVA nel 2019, a seguito dell'alluvione a Venezia nel 2019).

In più occasioni abbiamo stanziato in parallelo anche plafond di credito per finanziare a condizioni dedicate le persone residenti nei comuni colpiti da calamità affinché disponessero di risorse per la ricostruzione o il ripristino delle proprietà danneggiate (terremoto nel centro Italia del 2016, alluvione in Sicilia del 2021 e alluvione in Emilia Romagna, Marche e Toscana nel 2023).

Il terzo tipo di azione è la raccolta fondi solidale, come accaduto a seguito dei sismi nel centro Italia del 2016 e 2017 che ci ha visto impegnati insieme al Gruppo Crédit Agricole. La quota solidale raggiunta, di trecentomila euro, ha consentito la realizzazione di un edificio polifunzionale nella località di Accumoli, in provincia di Rieti.



Già nel 2020 abbiamo avviato la campagna "Donne vittime di violenza di genere" che prevede il supporto alle clienti inserite in percorso certificato di protezione.

Diamo loro la possibilità di richiedere la sospensione del pagamento della quota capitale del loro prestito personale o finanziamento finalizzato, attraverso la compilazione del *form* presente sul nostro sito corporate e la gestione personalizzata nel totale rispetto della privacy della cliente.

[agoscorporate.it/ora-basta](https://www.agoscorporate.it/ora-basta)

La sostenibilità della catena di fornitura

Da sempre costruiamo con i nostri fornitori un rapporto che risponda, al contempo, a criteri di economicità e sostenibilità, nel rispetto dei regolamenti e delle normative aziendali. Favoriamo collaborazioni durature, che assicurino nel tempo reciproca soddisfazione economica, scambio di esperienze e miglioramento continuo, seguendo i principi di trasparenza, correttezza e concorrenza, in un'ottica di partnership di lungo periodo.

Il tema materiale della Sostenibilità della Catena di Fornitura è tracciato all'interno del perimetro ambientale, come impegno per la mitigazione dei relativi rischi.

Privilegiamo la collaborazione con fornitori certificati sostenibili, o di dimostrata sensibilità ai temi ESG, e prestiamo attenzione anche agli aspetti sociali della catena di fornitura (es. fornitori locali, impiego di personale con disabilità o nello spettro autistico, ecc).

In Agos gli acquisti sono gestiti in modalità ibrida, cioè in parte gestiti internamente dalle singole Unità di spesa e in parte esternalizzati presso il Gruppo Crédit Agricole Italia, così da coniugare le "best practice" delle società del Gruppo e raggiungere significative sinergie di acquisto, anche su temi comuni quali l'innovazione e i fattori ESG per affrontare le sfide del futuro, consapevoli del nostro impatto complessivo sull'intero sistema in cui operiamo. Da questo approccio emerge la volontà di promuovere valore per la comunità e il territorio anche attraverso la catena di fornitura. In generale, il Gruppo adotta un modello di gestione della catena di fornitura che presta particolare attenzione alla prevenzione dei conflitti di interesse e tiene in considerazione variabili sia sociali che ambientali, includendo i criteri ESG nei processi di approvvigionamento e di selezione, in linea con il Piano di Sostenibilità. Nel tempo, nel abbiamo integrato nel modello di gestione alcune componenti fondamentali, a partire dall'attestazione di sistema secondo lo standard internazionale ISO 20400.

Tale norma disciplina gli acquisti sostenibili focalizzandosi sulla mappatura dei rischi nella catena di fornitura, sulla sensibilizzazione e il coinvolgimento dei fornitori, e sull'applicazione dell'analisi dell'impatto socio-ambientale lungo l'intero ciclo di fornitura.

Per quanto riguarda gli aspetti di sicurezza, integrità dei dati e continuità operativa in relazione ai servizi informatici esternalizzati, il Gruppo ha provveduto ad adeguare i criteri di selezione dei fornitori rispetto alle indicazioni di Banca d'Italia, alle linee guida EBA e ad aggiornare la *policy* di esternalizzazione.

I nostri standard contrattuali prevedono una clausola che impegna i fornitori al rispetto dei principi di cui al Codice etico della società e del modello di organizzazione e gestione adottato dalla società stessa ai sensi del D.Lgs.231/2001 e prevede la facoltà per noi di risolvere il contratto in caso di inadempimento.

In base alla nostra normativa interna, i fornitori gestiti attraverso il portale acquisti di Gruppo sono tenuti a presentare autocertificazione antimafia e una specifica dichiarazione ai sensi del D.Lgs. 231/01. Inoltre, verificiamo annualmente che i fornitori non facciano parte di liste sanzionatorie internazionali, che non abbiano sede in Paesi sotto embargo o sotto sorveglianza e che il fatturato derivante dalle attività commissionate non superi determinate soglie del fatturato globale, definite in base alla tipologia di servizio, per evitare il rischio di dipendenza economica.

CRITERI DI SELEZIONE

Tutti coloro che si candidano a diventare fornitori possono accedere al Portale Acquisti di Gruppo dopo aver accettato l'informativa sulla privacy e aver preso visione del Codice Etico.

A seconda della casistica di rapporto fornitura, la qualità dei fornitori viene valutata attraverso la rilevazione ed il monitoraggio della loro posizione Tecnico/Amministrativa - Economico/Finanziaria e Legale/Giudiziaria.

L'assegnazione delle forniture avviene sulla base di procedure oggettive e trasparenti che premiano il merito, la solidità e la sostenibilità organizzativa del fornitore, nonché l'efficienza nel rapporto qualità-prezzo.

Le variabili ESG hanno un peso specifico rilevante in fase di assegnazione delle gare di appalto: in aggiunta alla componente tecnico-economica viene utilizzato come riferimento il riconoscimento EcoVadis.

LA CERTIFICAZIONE ECOVADIS

I fornitori che vi aderiscono vengono misurati su una serie di temi e relativi parametri, periodicamente aggiornati, e ricevono una certificazione del risultato ottenuto che è articolata su quattro livelli, dal platino al bronzo.

La presenza della certificazione viene presa in considerazione in fase di gara e ne viene promosso l'utilizzo durante le campagne massive di certificazione e rinnovo EcoVadis, richiedendo ai fornitori che non hanno alcuno score di registrarsi. Inoltre, in caso di punteggio non adeguato dello score EcoVadis, chiediamo un piano di azione correttivo.

Il criterio CSR espresso attraverso lo Score EcoVadis rappresenta nei parametri di valutazione del Fornitore nella matrice di Gara. Viene premiato il fornitore avente lo score più alto dando rilievo allo Score EcoVadis ottenuto dai singoli fornitori con l'obiettivo di valorizzare l'impegno dei fornitori più virtuosi.

In caso di rifiuto da parte del fornitore a registrarsi a EcoVadis per le categorie di acquisto ad alto rischio CSR individuate, il fornitore viene escluso dalla Gara o, in caso di acquisti in autonomia, non selezionato.

Nel 2023 la quota di ordinato assegnata ai fornitori in possesso di certificazione EcoVadis è stata pari al 76%.

A ottobre 2023 è stata avviata la terza campagna di sensibilizzazione gestita a livello di Gruppo e che ha coinvolto 122 nostri fornitori.

Annualmente conduciamo sui *top supplier* anche una *survey* con focus sulla "carbon footprint", con l'obiettivo di raccogliere i dati puntuali delle emissioni da utilizzare nel calcolo del nostro Scope 3, coerentemente con i Bilanci di Sostenibilità pubblicati da questa categoria di stakeholder.

A oggi, le tipologie di certificazioni ambientali maggiormente censite sono le seguenti:

- **ISO 14001**: norma che stabilisce i requisiti di un sistema di gestione ambientale;
- **ISO 9001**: norma per definire i sistemi di gestione della qualità;
- **OHSAS 18001**: norma che definisce i requisiti di un sistema di gestione della sicurezza e salute sul luogo di lavoro;
- **EcoVadis**.

ecovadis

76%
Fornitori certificati

GRI 3-3

Sostenibilità della supply chain

Al fine di garantire la sostenibilità della nostra catena di fornitura abbiamo adottato precisi impegni:

- definito KPI specifici legati agli acquisti sostenibili per monitoraggio nel continuum del livello di *maturity* del nostro processo di acquisti;
- creato una sezione “Sostenibilità” nel nostro portale Acquisti;
- effettuato sessioni di formazione su Acquisti sostenibili per il personale Agos, coinvolto direttamente/indirettamente nel processo di acquisti su vari ambiti quali “Percorso di Sustainable Procurement”, “Ciclo di vita” e altri webinar volti ad approfondire e acquisire consapevolezza su temi ESG;

Agos è registrata al portale EcoVadis con valutazione pari a 56/100; la scorecard EcoVadis valuta la performance di sostenibilità su 4 temi Ambiente, Pratiche lavorative e diritti umani, Etica e Acquisti sostenibili.



Al fine di prevenire o mitigare i potenziali impatti negativi legati al tema abbiamo:

- redatto una procedura per cui i Fornitori che rifiutano di registrarsi a EcoVadis vengono penalizzati in fase di Gara con criteri di severità in base al grado di rischio della tipologia merceologica. In Gara, per alcune specifiche di acquisto, sono stati sottoposti dei questionari CSR per valutare i fornitori su temi ambientali e sociali;

- adottato l'utilizzo della Cartografia Rischi ESG negli Acquisti, con l'obiettivo di mettere a disposizione degli stakeholder interni ed esterni impattati dal processo di procurement uno strumento di gestione e miglioramento continuo per il presidio dei rischi ESG, coerentemente con la categoria merceologica di riferimento;

Per monitorare l'efficacia delle azioni abbiamo attivato specifici processi quali:

- l'Audit di sorveglianza annuale su attestazione ISO20400 “Acquisti responsabili”, con uno score pari a 2,4 su 3 (corrispondente ad un livello avanzato) condotto dall'ente accreditato Bureau Veritas;
- la definizione di un piano di azione per tutto il 2023, finalizzato alla messa a terra di diversi nuovi progetti e iniziative quali newsletter ai partner, creazione di una sezione dedicata alle iniziative sostenibili nel Portale Acquisti, percorso di Formazione “Sustainable Procurement”, gestione del rischio di sostenibilità grazie allo sviluppo della Cartografia rischi ESG.

A ottobre 2023, in ottica di *stakeholder engagement*, è stata lanciata la quinta edizione dell'indagine dedicata ai Fornitori del Gruppo che raccoglie informazioni circa il grado di soddisfazione nei confronti del Gruppo e la loro percezione di quest'ultimo sui temi ESG, con l'obiettivo di rafforzare la relazione con i fornitori e porre attenzione alle loro esigenze in ottica di continuo miglioramento, oltre a sensibilizzare i partner sulle tematiche rilevanti per l'ambiente e la società, promuovendo la transizione verso una comunità sostenibile.

GRI 204-1

La nostra base fornitori è composta in prevalenza da *player* locali, operanti sul territorio nazionale.

	VALORE
Spesa Locale	158.254.195,44 €
Totale spesa annua	176.338.456,44 €
Percentuale spesa locale	89,74%
Definizione geografica dell'organizzazione locale	Italia
Definizione utilizzata per posizioni significative dell'operazione	

Nota: sono state prese in considerazione le fatture del 2023 ad esclusione dei convenzionati e agenti e relative agli affitti/alloggi. Come spesa locale sono stati considerati tutti i fornitori con sede legale in Italia.

Per svolgere le nostre attività acquistiamo sul mercato diverse categorie merceologiche di beni, servizi e lavori. Nel 2023 il valore complessivo delle forniture, inteso come ordini e contratti emessi nel corso dell'anno, è risultato pari a 176.338.456€. La maggior parte delle forniture, circa il 90% in termini di valore, è approvvigionata da fornitori localizzati sul territorio nazionale, e in particolare in Lombardia, Lazio, Emilia-Romagna e Piemonte. In tal modo non ci limitiamo a rispondere ai bisogni dei clienti con un'offerta di soluzioni innovative a supporto delle persone e del tessuto imprenditoriale locale, ma ci impegniamo anche per promuovere valore per la comunità e il territorio attraverso la catena di fornitura.

VALORE E LOCALIZZAZIONE FORNITURE (204-1)	2023	
Valore totale delle forniture	€	176.338.456
Di cui fornitori esteri	€	18.084.261
	%	10,26
Di cui fornitori italiani	€	158.254.195
	%	89,74
Lombardia	€	92.253.847
Lazio	€	22.536.462
Emilia Romagna	€	11.508.661
Piemonte	€	10.177.567
Sicilia	€	6.987.812
Altre Regioni	€	14.789.847

GRI 308-1, 414-1

	VALORE
Totale nuovi fornitori	56,00
Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	13,00
Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri ambientali	23,21%

Nota: fornitori censiti sul Portale Acquisti. Per il calcolo dell'indicatore sono stati considerati quei fornitori che non hanno fatturato verso Agos nel 2022 ma nel 2023 e come criteri ambientali/sociali la presenza dello score EcoVadis o la comunicazione di un Bilancio di Sostenibilità.

Il nostro impegno non si conclude sul fronte dei nostri fornitori: periodicamente sottoponiamo i nostri processi alla valutazione di terze parti, sia per verificare il livello di maturità della Società sotto il profilo ESG (EcoVadis) che per valutare il nostro processo di Acquisti in chiave di Sostenibilità (ISO 20400).



4

La responsabilità ambientale

Vogliamo contribuire a contrastare il climate change mitigando i nostri impatti ambientali, individuando e applicando iniziative concrete per ridurre le emissioni, i consumi e lo spreco delle risorse.

I principi che ci guidano:

- IMPEGNO
- PROATTIVITÀ
- INNOVAZIONE

L'immagine è un particolare dell'opera di street art "Feronia" (dea romana della natura selvaggia e della libertà) realizzata dall'artista Paolo "Gojo" Colasanti per il Parco Agos Green&Smart Donatella Colasanti di Roma.

Il nostro impegno per la tutela ambientale

In Agos ci prefiggiamo l'obiettivo di considerare, trovare e attuare modi significativi per ridurre al minimo il nostro impatto sull'ambiente (*carbon footprint*) o per contribuirvi indirettamente.

Per contrastare il cambiamento climatico e mitigare i nostri impatti ambientali abbiamo rafforzato l'impegno verso una continua riduzione delle emissioni di CO₂ e, con l'obiettivo di arrivare a una riduzione del 25% entro il 2025 e ad una diminuzione del 50% entro 2030 rispetto ai livelli misurati nel 2019, alla *carbon neutrality* al 2050.

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

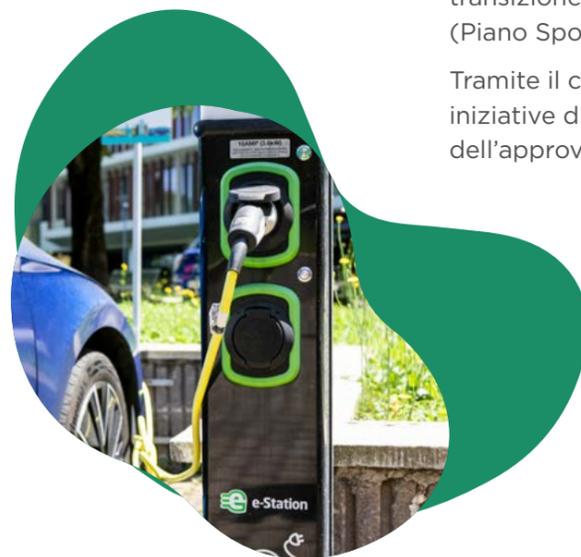
1. EFFICIENZA ENERGETICA
2. MOBILITÀ SOSTENIBILE
3. RIDUZIONE DEGLI SPRECHI
4. SUPPLY CHAIN SOSTENIBILE
5. GREEN IT

Per rispondere alle sfide del cambiamento climatico promuoviamo pratiche responsabili, agendo in modo sistemico e misurabile per diminuire le emissioni che alterano il clima e assecondando il principio di riduzione della *carbon footprint*, attraverso azioni che fanno leva sia sul nostro coinvolgimento diretto che dei nostri fornitori.

Con specifico riferimento al rispetto delle indicazioni normative sul tema, promuoviamo la mobilità sostenibile adottando soluzioni a ridotte emissioni di gas serra per le trasferte di lavoro e la flotta aziendale.

Al fine di minimizzare l'impatto ambientale dei tragitti casa-lavoro, rileviamo la loro entità e destiniamo molteplici risorse a iniziative che favoriscono la scelta di trasporti ecologicamente più sostenibili (ad es. mezzi pubblici, *car-* e *bike-sharing*, ecc.) o incentivano la transizione dei nostri collaboratori verso mezzi più eco-sostenibili (Piano Spostamenti Casa Lavoro).

Tramite il contenimento dei consumi e degli sprechi e diverse iniziative di riciclo/riuso, infine, contribuiamo a mitigare il problema dell'approvvigionamento delle risorse e della produzione dei rifiuti.



Gestione responsabile di energia ed emissioni

GRI 3-3

Gestione dei materiali di consumo

Al fine di ridurre la nostra impronta ecologica, prestiamo attenzione alla scelta e al consumo dei materiali di maggiore utilizzo, quali carta e toner. Questo impegno, rafforzato anche da specifiche attività di comunicazione e sensibilizzazione interna, richiede non solo di scegliere con attenzione i materiali di cui approvvigionarci, ma anche di assicurarne un utilizzo consapevole per ridurre il consumo ed evitare eventuali sprechi.

Le nostre forniture sono gestite in modo centralizzato, assegnando le quantità su richiesta e secondo logiche di dimensionamento delle singole strutture.

Rispetto al 2022, i nostri consumi di carta, in particolare, si sono ridotti del 24%.



A questo risultato ha contribuito l'ampliamento dell'area riservata del sito web, dove sono state integrate informazioni da condividere con la clientela attraverso il canale remoto.

Nella scelta dei materiali, prestiamo attenzione all'impatto ambientale connesso alla loro produzione e al loro smaltimento, privilegiando, quando possibile, quelli più ecosostenibili.

Cerchiamo di utilizzare in modo responsabile il materiale di consumo presso i nostri uffici e, laddove non possiamo evitarne l'utilizzo, ricorriamo a fonti responsabili, come ad es. carta ecologico-riciclata, oppure sostituendo i bicchieri di plastica monouso con bicchieri in carta. In particolare, per la carta A4 ad uso interno e per la maggior parte delle comunicazioni massive verso la nostra clientela usiamo quasi esclusivamente carta responsabile, certificata FSC e PEFC.

GRI 301-1

	Kg
Carta per stampanti	25.543,03
Altra carta da ufficio	2.204,61
Carta per comunicazioni (a) (FSC e PEFC)	386.579,58
Carta per comunicazioni (b) (FSC misto e NO FSC)	8.405,68
Buste	367,95
Plastica varia (bocconi e bicchieri)	750,6
Bicchieri di carta	879
Totale materiali utilizzati	424.730,45

GRI 303-1

Gestione delle risorse idriche

Anche il consumo di acqua segue le medesime logiche di utilizzo responsabile.

Presso le due sedi principali (Milano e Lucca) sono stati **installati rubinetti dotati di fotocellula** per favorire un utilizzo efficiente, ed erogatori d'acqua che limitano la produzione di plastica e favoriscono il consumo di acqua corrente, grazie anche alla distribuzione di borracce in alluminio.



GRI 306-1

Gestione dei rifiuti

In tutte le nostre sedi è praticata la raccolta differenziata: i locali sono stati dotati di appositi cestini e comunicazioni a parete personalizzate in base alle specificità del territorio di riferimento, e i rifiuti vengono periodicamente prelevati da aziende terze certificate e autorizzate al trasporto e al loro smaltimento

I dati relativi alla spazzatura sono raccolti con il supporto delle maestranze di *facility*/pulizie ed utilizzati per il calcolo della *carbon footprint*, secondo il modello concordato con la Capogruppo.

GRI 306-2

Il nostro impegno si concretizza anche in altri ambiti.

- In tema di gestione degli sprechi, le presenze presso la sede di Milano e al ristorante aziendale sono gestite tramite prenotazioni, così da rendere la produzione di pasti il più possibile allineata all'effettiva presenza delle persone. I pasti non consumati vengono inoltre donati al Banco Alimentare.
- In tema di *second life*, agiamo poi sul riscatto de telefoni aziendali, sull'allungamento della vita utile delle apparecchiature IT, sulla donazione degli arredi delle filiali dismesse e sull'estensione a 60 mesi dei contratti standard di noleggio a lungo termine delle auto in flotta aziendale.

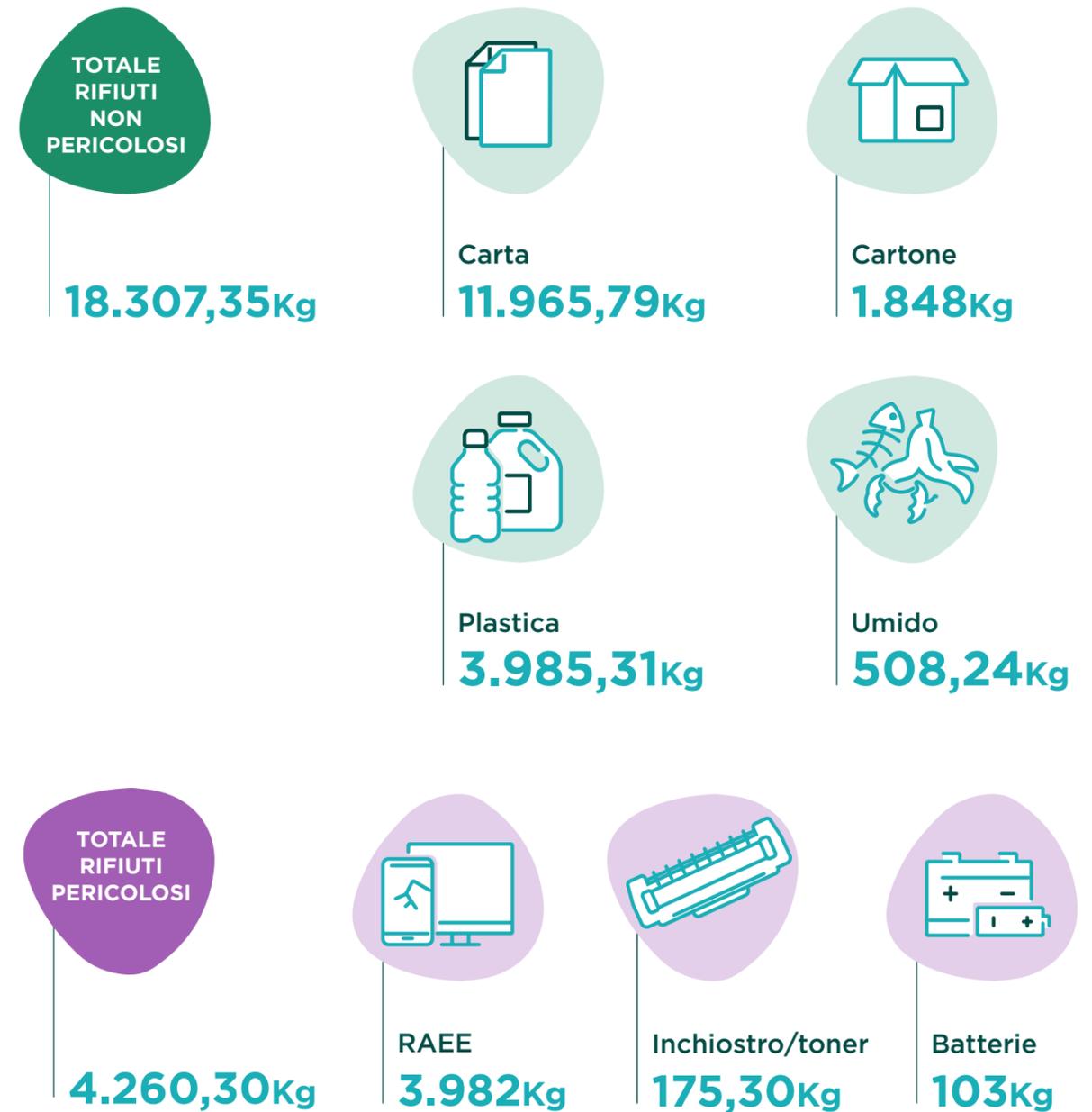
Al fine di raccogliere e monitorare i dati relativi ai rifiuti, presso le sedi di Milano e Lucca le maestranze incaricate delle pulizie effettuano periodicamente una pesatura dei rifiuti prodotti.

Presso le sedi territoriali viene identificato un campione rappresentativo di locali per area geografica/dimensione, con relativa pesatura periodica dei rifiuti prodotti.

GRI 306-3

Di seguito si riporta il riepilogo dei rifiuti prodotti all'interno dei nostri locali aziendali, attività portata avanti con il supporto dei fornitori che hanno in carico il servizio di pulizie.

La maggior parte della nostra produzione è legata a rifiuti non pericolosi, principalmente carta/cartone e plastica, smaltiti per successivo riciclo. Seguono poi rifiuti elettronici, toner e batterie, la cui gestione è sempre demandata a società specializzate.



Efficienza energetica

Tutte le attività che ci proponiamo di realizzare in Agos sono sempre orientate al miglioramento continuo, cercando di diffondere una cultura della sostenibilità, con particolare attenzione nei confronti dell'ambiente e della lotta contro i cambiamenti climatici.

Nel 2023 ci siamo impegnati per una gestione oculata dei consumi energetici e per la loro riduzione che è stata pari a circa il 10% rispetto all'anno precedente.

Tale impegno è stato formalizzato grazie ad un ingaggio locale in linea con le indicazioni di Gruppo Crédit Agricole SA, all'interno del quadro di Sobrietà Energetica, supportato anche dai rischi legati alle tensioni internazionali che dal punto di vista macroeconomico stanno tuttora interessando il contesto italiano ed europeo.

Questo risultato è frutto di un sistema di gestione dell'energia che copre tutti gli immobili strumentali e ci consente di:

- guidare la nostra operatività attraverso le Linee Guida di Energy Management che supportano le strutture tecniche nelle scelte in ambito impiantistico e illuminotecnico;
- monitorare e misurare periodicamente l'andamento dei nostri consumi e il raggiungimento degli obiettivi che ci siamo prefissati in ambito energetico e ambientale;
- effettuare scelte consapevoli di efficientamento, con il coinvolgimento di tutto il personale nelle fasi di messa a terra;
- intervenire in caso di consumi anomali, adottando le soluzioni più efficaci, in base alla criticità specifica di ciascun caso.

Il nostro mix energetico è prevalentemente concentrato sull'energia elettrica (con un consumo pari a circa 3.250 MWh/anno), con un residuale sul gas naturale (con un consumo pari a circa 27,4 ksmc/anno).

Nel corso del 2023 abbiamo registrato un funzionamento continuativo dei nostri pannelli fotovoltaici installati presso la sede di Lucca, con una produzione complessiva di circa 26,5 MWh/anno.

Abbiamo proseguito nell'utilizzo esclusivo di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili certificate (Garanzia d'origine GO) evitando l'emissione in ambiente di circa 1.438 tonnellate di CO₂ equivalenti.



Monitoriamo i consumi di energia attraverso un modello focalizzato sull'analisi del loro andamento presso 24 stabili tra sedi e palazzi più energivori della Società.

È proseguito il piano di ammodernamento dei locali della Società, con la riduzione del relativo impatto ambientale in termini di emissioni generate, oltre ad un efficientamento degli spazi aziendali legato all'evoluzione dello *smart working*, sia sulle sedi centrali che sul territorio.



Sulle sedi di Milano e Lucca abbiamo in esercizio un sistema di monitoraggio e gestione da remoto del sistema di illuminazione e condizionamento, che assicura un presidio quotidiano del comfort interno e coerenza con le nostre ambizioni di efficientamento energetico, a copertura di circa il 35% dei nostri consumi di energia elettrica e il 48% di gas naturale. La caldaia a metano della sede di Lucca è stata sostituita con un sistema a pompe di calore.

Nel corso del 2023 abbiamo proseguito nel nostro percorso di ammodernamento/ottimizzazione della Rete. A fine 2023 la quota di locali ammodernati è pari a circa il 50% delle superfici coperte dal nostro patrimonio immobiliare. Le soluzioni implementate sono principalmente concentrate sulla sostituzione delle caldaie a gas con sistemi a pompe di calore e illuminazione a LED, con l'obiettivo di rendere i nostri luoghi di lavoro sempre meno impattanti dal punto di vista delle emissioni di CO₂ generata.

È stata definita un'apposita reportistica per il monitoraggio dei consumi e sono state effettuate, in parallelo, iniziative di sensibilizzazione dei dipendenti.

In linea con gli inviti della Comunità Europea e del Governo Italiano e considerata la crisi energetica indotta dalla situazione in Ucraina, all'interno del Piano di Sobrietà Energetica abbiamo adottato ulteriori misure quali:

- la regolazione puntuale delle temperature degli impianti di riscaldamento e raffrescamento in tutti gli edifici della Società, negli uffici e nelle filiali nel rispetto dei valori previsti dalle normative, con un rafforzamento della comunicazione diretta a tutto il personale;
- lo spegnimento delle insegne delle filiali, delle luci delle Sedi in orario serale/notturno;
- la chiusura temporanea di una parte dei locali di Lucca, mantenendo attiva una sola palazzina, grazie alla diffusione dello *smart working*.

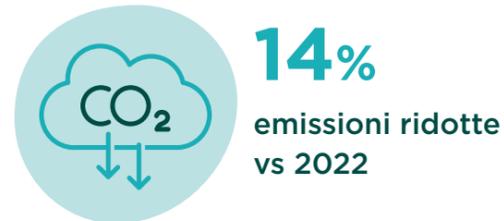
Ci impegniamo a monitorare le emissioni dei gas serra risultanti dalle nostre attività utilizzando i parametri di misurazione riconosciuti a livello internazionale, che prevedono la rendicontazione dei gas suddivisi per Scope 1* e Scope 2**.

Per il calcolo di queste categorie di emissioni la metodologia applicata ha previsto l'utilizzo dei consumi energetici di combustibile, carburante ed energia elettrica nel corso del 2023, ai quali sono stati applicati i fattori di conversione con riferimento al Bilan Carbone®, al fine di determinare la produzione di tonnellate equivalenti di anidride carbonica (tCO₂). La definizione delle emissioni indirette derivanti dall'acquisto e consumo di energia elettrica è determinata con metodologia *location-based*.

(*) Scope 1: emissioni dirette generate da Agos, la cui fonte è di proprietà o controllata dall'Azienda.

(**) Scope 2: emissioni indirette generate dall'energia acquistata e consumata da Agos.

Nel corso del periodo di rendicontazione, sul perimetro Energy sono state globalmente emesse 1.511 tonnellate equivalenti di CO₂, imputabili per il 7% ad emissioni dirette e per il 93% ad emissioni indirette. In totale, si registra una riduzione di circa il 14% delle emissioni rispetto al 2022, riflesso delle azioni descritte precedentemente.



Mobilità sostenibile

Gestiamo la mobilità aziendale in modo da ridurre il più possibile la nostra impronta ecologica e contribuire allo sviluppo di città più sostenibili.

Nel corso del 2023 si è rinnovata la fase di ascolto dei colleghi in termini di spostamenti casa-lavoro, completando la somministrazione dei questionari su tutto il territorio nazionale a cui hanno risposto 664 dipendenti (33% del totale). Questa attività ci consente di aggiornare annualmente il nostro Piano Spostamenti Casa Lavoro e misurare gli impatti ambientali generati dalle nostre persone per recarsi in ufficio, in particolare in termini di emissioni di CO₂. Al momento, lo *smart working* è considerato lo strumento principale per ridurre tali emissioni, in aggiunta ad altre iniziative che in parallelo, abbiamo attivato per disincentivare l'uso dei mezzi più inquinanti negli spostamenti casa lavoro e nelle trasferte. Sono state concordate misure specifiche sugli abbonamenti al Trasporto Pubblico Locale (dilazione dell'importo sugli abbonamenti ai mezzi pubblici nel cedolino dello stipendio),

implementati il *bike-sharing* e completata l'installazione delle infrastrutture di ricarica gratuita dei veicoli elettrici ad uso di tutti i dipendenti nelle sedi di Milano GreenLife280 e Lucca (complessivamente 28 punti di ricarica).

Sono state inoltre stipulate alcune convenzioni con società che offrono soluzioni di mobilità sostenibile quali il *mobility sharing*, tra cui i monopattini e le bici elettriche. L'adesione a tali convenzioni, riservate ai dipendenti, è stata promossa tramite la intranet aziendale, in una sezione dedicata al Mobility Management dove pubblichiamo regolarmente contenuti su uno stile di vita più sostenibile e attento all'ambiente.



Relativamente ai viaggi di lavoro, nel 2023 si registra un incremento dei km percorsi rispetto all'anno precedente in funzione della ripresa dell'operatività dopo il periodo pandemico.

Per quanto riguarda la flotta aziendale, a partire dal 2020 abbiamo modificato la nostra *car list*, consentendo ai dipendenti di selezionare unicamente modelli ibridi ed elettrici, in un percorso di transizione che si completerà entro la fine del 2024.

Attraverso il Mobility Manager Aziendale, aderiamo dal 2021 ad un tavolo di lavoro congiunto con gli altri Mobility Manager del

Bicocca District, con l'obiettivo di mettere a fattor comune le reciproche esperienze sul tema e definire iniziative in sinergia.

La raccolta dei dati e il monitoraggio della carbon footprint annuale sono oggetto di condivisione nei Comitati di Sostenibilità, insieme alla definizione di un piano d'azione.

Le singole iniziative sono oggetto di valutazione in base ad un approccio costi/benefici, secondo il modello di *green business case* concordato in fase di avvio del piano. In particolare:

- Il Piano di Sobrietà Energetica ha consentito di ridurre i consumi della società di circa il 10,7% rispetto al 2022, con relativa riduzione delle emissioni di CO₂ associate, pari al 14%.
- La riduzione delle emissioni generate dai viaggi aziendali, con l'introduzione della *green travel policy*, ha generato un decremento delle emissioni per km pari a circa il 3% vs 2022.
- La percentuale di flotta aziendale a ridotte emissioni (pari all'87%) è in linea con i target.
- Completamento del piano di installazione dei punti di ricarica presso le sedi di Milano e Lucca.
- L'energia autoprodotta dall'impianto fotovoltaico di Lucca (pari a 26.510KWh/annui).
- L'incremento del volume di dematerializzazione delle comunicazioni obbligatorie pari all'11% vs 2022.
- L'applicazione delle iniziative riconducibili al Piano di Sostenibilità ha portato una riduzione delle emissioni globali di Agos del -25% rispetto alla baseline del 2019.
- Sono stati avviati numerosi progetti in ambito IT con effetti a partire dal 2024, per ampliare ulteriormente il perimetro della digitalizzazione di documenti e comunicazioni.

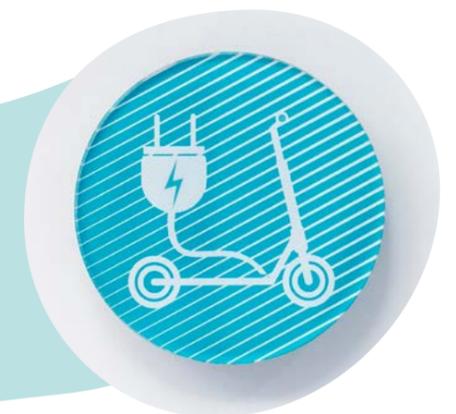
-3%
emissioni CO₂ per Km vs 2022

87%
flotta aziendale a ridotte emissioni

+11%
comunicazioni cartacee digitalizzate

26.510kWh/annui
energia autoprodotta

-25%
emissioni globali vs 2019



Il coinvolgimento del personale su queste tematiche è diffuso a tutti i livelli e include azioni di formazione e comunicazione su tematiche ad hoc.

GRI 302-1

	Valore	Valore in GJ
Consumo di gas naturale	265.433,00 KWh LHV	955,56 GJ
per riscaldamento	265.433,00 KWh LHV	955,56 GJ
Consumo di energia elettrica acquistata	3.249.570,00 KWh	11.698,45 GJ
Energia elettrica acquistata (da fonti non rinnovabili) da terze parti	0,00 KWh	0,00 GJ
Energia elettrica acquistata (da fonti rinnovabili) da terze parti	3.249.570,00 KWh	11.698,45 GJ
Totale energia elettrica autogenerata	26.513,16 KWh	95,44 GJ
di cui prodotta da fonti rinnovabili (ad es. pannelli solari)	26.513,16 KWh	95,44 GJ

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

L'applicazione del modello "Bilan Carbone®" ai dati di riferimento per l'anno 2023 fa sì che il valore complessivo delle emissioni sia pari a quanto riportato in tabella.

- Il valore globale Agos è pari a circa 28.811,86 tCO₂eq (-25% vs baseline 2019; +6% vs 2022; -8% vs obiettivo 2023).
- La categoria «Acquisti di beni e servizi» (parte di Scope 3) è anche nel 2023 la più impattante sul valore globale (76%).
- Seguono «Trasporti - corrieri» (9%, -11% vs 2022), «Capital Goods» (9%, -3% vs 2022) ed «Elettricità» (5%, -13% vs 2022).

Da questa rappresentazione emerge abbastanza chiaramente come sia essenziale continuare a lavorare prioritariamente sul perimetro dei fornitori, secondo una logica di accompagnamento reciproco nel percorso di riduzione delle emissioni prevista dalla nostra *roadmap*, oltre al presidio degli altri ambiti di riduzione.

Ad oggi, il nostro impegno è focalizzato su una strategia di riduzione dell'impatto emissivo basata su azioni concrete azionabili direttamente da noi o per il tramite dei nostri fornitori e non sono previsti interventi di *offsetting*.



	Valori in tCO ₂ eq
Gas Naturale	65
Refrigeranti	4
Trasporti - viaggi aziendali	1.934
Elettricità	1.440
SCOPE 1 + SCOPE 2	3.443
Acquisti di beni e servizi	21.915
Trasporti - spostamenti casa/lavoro	714
Capital goods	2.680
Trasporti - corrieri	9
Rifiuti	19
Digital - social e siti	32
SCOPE 3	25.369
Totale	28.812

GRI 305-4

	Valore
Parametro Dipendenti	1.995
Scope 1 + Scope 2 Location Based	3.443 tCO ₂ eq
Intensità di Emissione (su dipendenti) - Scope 1 + Scope 2 Location Based	1,726

Finanziamenti a supporto della transizione energetica

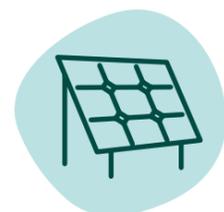
La nostra ambizione è quella di divenire leader nella crescita del mercato producendo impatti positivi sull'ambiente attraverso l'accompagnamento dei nostri clienti e dei nostri partner verso un futuro a minori emissioni di CO₂. Lo facciamo arricchendo la nostra offerta di prodotti, iniziative e soluzioni finalizzate a questo obiettivo e monitorando le scelte dei nostri clienti.

GRI 3-3

Al fine di mappare gli impatti prodotti attraverso il nostro business, abbiamo così identificato due diversi cluster di finanziamenti che vengono rendicontati periodicamente nel Comitato di Sostenibilità.

- 1 La prima tipologia rientrante nel **perimetro GAR (Green Asset Ratio)** - di seguito GAR) va ricondotta alla tassonomia definita dall'Unione Europea, seguendo le indicazioni del Gruppo CA PFM. Ricadono in questa categoria i prestiti al consumo realizzati tramite l'intermediazione di un dealer per finanziare autoveicoli con emissioni inferiori a 50 gr di CO₂/km e motocicli a emissioni zero, oltre ai pannelli solari.
- 2 In Agos è stata poi individuata una seconda tipologia di finanziamenti e prestiti che racchiude **prodotti a "minor impatto" energetico**, cioè:
 - beni con una chiara natura che, anche se esclusi dalla tassonomia (es. le biciclette), non impattano sulla produzione di CO₂;
 - beni a "minor impatto", con indicazioni specifiche da parte del Gruppo per incentivarne lo sviluppo (es. auto ibride e moto con emissioni comprese tra 0-50 gr CO₂/km);
 - beni connessi ad agevolazioni fiscali o incentivi governativi;
 - prestito personale per attribuire disponibilità che vengono utilizzate per l'acquisto di beni che supportano la transizione energetica, come caldaie a condensazione o pompe di calore, infissi, coibentazione tetto e comunque rientranti nella tassonomia con forme di certificazione da definite in funzione dei processi di erogazione del finanziamento.

All'interno di questo perimetro la produzione del 2022 è stata pari a 338 Mln€, di cui 27 Mln€ afferenti al perimetro GAR, e nel 2023 pari a 436,5 Mln€, di cui 56 Mln€ afferenti al perimetro GAR (di cui 18 Mln€ di automobili con emissioni <50gr CO₂/km e moto con zero emissioni e 38 Mln€ di finanziamenti per pannelli solari).



Finanziamenti a supporto della transizione energetica
€436,5mln

di cui in GAR
€56mln

La materia è in costante evoluzione e ad oggi identifichiamo le pratiche coerenti con la tassonomia attraverso il ricorso ad un fornitore esterno che, sulla base del numero di telaio dell'automobile, recupera le informazioni sulla CO₂ emessa. Le pratiche di finanziamento di pannelli solari sono invece isolate tramite l'evidenza del dealer intermediario.

Per approfondire le tematiche in esame, partecipiamo inoltre alle iniziative di Assofin finalizzate a identificare linee guida che possano definire in modo chiaro e certificato il perimetro entro il quale i prestiti possano essere considerati "green" e "sostenibili".

L'impegno per l'incremento di questa quota di finanziamenti passa anche attraverso la costruzione di rapporti con dealer dedicati in modo specifico alla vendita di questi prodotti. Negli anni, abbiamo raggiunto accordi con diversi marchi nei settori automotive, casa ed energia.

Ad esempio, per il settore auto, sono stati recentemente confermati come partner esclusivi di Agos.

Suzuki e Honda che nel loro parco hanno solo vetture Hybrid/Plug-in, quindi tutte con emissioni CO₂ < a 160 g/km. Nel settore motocicli, abbiamo ricercato produttori di moto elettriche come **Zero Motorcycle**.

Nel segmento casa ed energia, abbiamo stipulato accordi con **Enel X, Green Plus, Tecnoplast e Trek**.



L'offerta di prodotto per le diverse tipologie di beni da fare rientrare nei finanziamenti di cui al presente paragrafo verrà costantemente aggiornata nel corso del tempo ed è veicolata da una struttura di Rete commerciale ad-hoc, che favorisce la partnership con aziende che producono/vendono beni a minore impatto ambientale.

Nell'ambito del comitato interfunzionale preposto alla valutazione Nuovi Prodotti e Nuove Attività (NANP) che svolge funzione consultiva in relazione al processo autorizzativo riguardante nuove attività/nuovi prodotti, con specifico ed esclusivo riferimento alla conformità alle leggi, regolamenti e procedure vigenti, viene effettuata una valutazione anche riguardante la coerenza con il piano di sostenibilità, la coerenza con impatti sociali, economici, ambientali, per comprendere come il nuovo prodotto o la nuova attività contribuisca al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità

Abbiamo istituito un'area di business dedicata al supporto e alla transizione energetica di clienti e partner nell'ambito della quale agiamo attraverso diverse leve.

A Per la parte di finanziamenti finalizzati all'acquisto di beni che rientrano nella tassonomia europea (GAR), operiamo altresì per lo sviluppo dei finanziamenti per auto a basse emissioni, attraverso il supporto ai costruttori e ai dealer convenzionati. Per i pannelli solari sono previste invece campagne a tasso promozionale con i diversi dealer convenzionati.

Operiamo anche per aree di attività che seppur non rientrati nella tassonomia incentivano comportamenti di supporto alla transizione energetica anche attraverso campagne promozionali sui finanziamenti per biciclette e la definizione di prodotti di finanziamento specifici che consentano ai consumatori di sfruttare le agevolazioni fiscali (anche in sinergia con Crédit Agricole Italia per la cessione del credito).

B Per i prestiti personali, sulla rete diretta Agos, è prevista la continuazione del cosiddetto progetto “Casa Green” a tassi agevolati per agevolare la disponibilità finanziaria laddove vi sia l'intenzione di porre in essere iniziative per interventi sulle proprie abitazioni, anche sulla rete delle banche partner di Agos (Crédit Agricole Italia e Banco BPM).

Di conseguenza, abbiamo definito una serie di KPI per monitorare le performance dei prestiti a sostegno della transizione energetica dei nostri clienti e partner.

Più precisamente si monitora la produzione rientrante nel GAR, e la produzione e la produzione che non rientrando nel GAR definiamo genericamente a supporto della transizione energetica. Inoltre, alcuni KPI specifici sono focalizzati sui veicoli per monitorare la quantità di auto non rientranti nel GAR ma che comunque consentono un supporto alla transizione (esempio auto Ibride).

Inoltre, seguendo le indicazioni CA PFM e CA, misuriamo “l'intensità di carbonio” dei veicoli finanziati per contribuire all'obiettivo NZBA (Net-Zero Banking Alliance) fissato per il Gruppo CA PFM.

Gli impatti dei finanziamenti a supporto della transizione energetica dei nostri clienti

Questo tipo di finanziamenti, oltre che produrre impatti economici positivi, produce **impatti positivi sull'ambiente**, sia attraverso un diretto aumento in circolazione di mezzi che producono una quantità inferiore di CO₂, sia attraverso l'alimentazione della *circular economy* con la redistribuzione del vecchio bene ad un nuovo

proprietario, sia attraverso l'efficiamento energetico di immobili vecchi ad elevato consumo energetico. Un possibile impatto negativo è quello generato dallo smaltimento, anziché redistribuzione, del vecchio bene, con l'incremento dei rifiuti generati dal processo di vendita di nuovi beni.

Gli **impatti positivi sulle persone** sono in primis generati dal cambio culturale che l'accompagnamento all'acquisto di beni a minore impatto produce. Per ampliare questo effetto abbiamo proposto una sezione dedicata sul nostro sito di prodotto [agos.it](https://www.agos.it) e sul sito [agoscorporate.it](https://www.agoscorporate.it), dove il cliente può accedere ad una piattaforma sviluppata da CRIF*, grazie alla quale può effettuare in modo gratuito, semplice e sicuro, simulazioni sui benefici ottenibili attraverso interventi di riqualificazione energetica su immobili di proprietà, derivanti da detrazioni fiscali, con risparmi sui costi e riduzioni delle emissioni generate dai consumi di energia e per il riscaldamento delle abitazioni.

Dalle analisi dell'edizione 2023 dell'osservatorio Agos Insights è emerso che tra coloro che investono in scelte sostenibili, il 61%** dichiara di farlo solo per convenienza economica. Abbiamo quindi deciso di affiancare alle specifiche di sostenibilità un prezzo contenuto, elemento che in Agos decliniamo in un tasso di interesse inferiore.

La complessità del riferimento normativo comunitario e le difficoltà di comprensione di questo quadro normativo da parte dei clienti, richiedono una Rete commerciale adeguatamente formata e aggiornata sulle evoluzioni del tema. Il percorso formativo è iniziato a metà 2023 e verrà ampliato nel corso del 2024.

(*) CRIF è un'azienda globale specializzata in sistemi di informazioni creditizie e di *business information, analytics*, servizi di *outsourcing e processing* nonché avanzate soluzioni in ambito digitale per lo sviluppo del business e l'*open banking*.

(**) Dati relativi al campione Agos.

IL MONITORAGGIO DELLA PRODUZIONE A SUPPORTO DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA

Al fine di monitorare e rendicontare periodicamente l'andamento della produzione a supporto della transizione energetica dei nostri clienti, sono state create delle *dashboard* - realizzate in collaborazione con i team di Data Management Office e Customer Analytics - dedicate che vengono rilasciate su base mensile che evidenziano l'andamento della produzione isolando tali prodotti da quelli non a perimetro.

I dati vengono presentati al Comitato di Sostenibilità e ad altri Comitati, anche a livello di Gruppo.



Le nostre persone e le comunità dei territori nei quali operiamo sono risorse preziose: ci impegniamo quotidianamente per tutelarle e valorizzarle attraverso iniziative e percorsi diretti a restituire loro valore sotto diverse forme.

I principi che ci guidano:

- DIALOGO
- INCLUSIONE
- VICINANZA



5

La responsabilità sociale

Tutela, benessere e sviluppo delle risorse umane

Vogliamo essere a tutti gli effetti un'azienda capace di far convivere etica e business ed essere riconosciuti dal mercato anche per questo particolare aspetto.

Ciò significa promuovere la crescita di opportunità nella collettività e generare impatti sociali positivi ulteriori rispetto al trattamento equo dei clienti, attraverso un impegno proattivo dedicato:

- da un lato, ai nostri dipendenti, con politiche di benessere i cui pilastri sono la costruzione di una condizione di benessere in un ambiente tutelato e la possibilità di sviluppare conoscenze e competenze di valore;
- in parallelo, alle comunità nelle quali operiamo, supportando diversi progetti sociali sul territorio sia direttamente - coinvolgendo i colleghi oppure in partnership con associazioni locali - sia mediante erogazioni economiche.

GRI 3-3

In Agos è chiaro l'impegno a "mettere la persona al centro", sotto molteplici punti di vista.

Riteniamo centrale il benessere dei dipendenti, riconoscendo il loro valore come risorsa fondamentale per il successo dell'azienda: adottiamo quindi pratiche volte a tutelare la salute psico-fisica, la sicurezza, l'equilibrio delle nostre persone, oltre che il loro sviluppo personale e professionale.

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

Accompagniamo e proteggiamo il percorso di crescita professionale e di ciascuno, incoraggiando uno stile di lavoro basato sulla responsabilità, l'autonomia, la capacità di

delegare, lo spirito di iniziativa e la fiducia reciproca, trasformando la trasversalità in un fattore essenziale di sviluppo e di risoluzione dei problemi per ottenere risposte eccellenti.

IL PROGRAMMA PEOPLE

Lanciato nel 2020 e tutt'ora in essere, PEOPLE rappresenta la carta fondamentale delle attività che riguardano le quasi 2.000 persone di Agos e uno dei principali fulcri su cui costruiamo il nostro presente e il nostro futuro.

Le sfide lanciate da PEOPLE riguardano la crescita, la responsabilità e la trasformazione digitale, sancendo il fatto che in Agos le persone possono coltivare il proprio percorso di crescita professionale e sviluppo delle competenze. La crescita è intesa come una responsabilità collettiva del singolo, in primis, con il supporto del proprio manager e dell'organizzazione nel suo complesso.

Una vision che nella pratica quotidiana si concretizza in un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo, in programmi di *wellbeing* moderni e accessibili, e in strumenti per migliorare la propria *employability*.

PEOPLE si articola in 5 dimensioni per declinare gli interventi e le innovazioni in tema di risorse umane:

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

Tale approccio declina il cliente a cui si riferisce la *raison d'être* del Gruppo come persona interna ed esterna all'azienda, ampliando coerentemente il perimetro di azione da *customer centricity* a *employee centricity*.

Nel 2023, in particolare, è stata realizzata la seconda campagna di mappatura delle competenze, un prezioso strumento di orientamento per i colleghi che, insieme con il processo annuale di valutazione delle prestazioni, contribuisce ad orientare i percorsi di crescita in azienda, in un'ottica di sviluppo continuo.

In tema di responsabilizzazione, ad esempio, rilevano:

- il progetto **Ambassador** che punta a rafforzare nei colleghi la consapevolezza di essere dei veri e propri 'ambasciatori' dell'azienda in ogni contesto.
- il **nuovo processo di onboarding** dei dipendenti, che punta a dare il benvenuto ai nuovi colleghi condividendo con loro la strategia pensata per le persone in azienda, la strategia di business e le sinergie con il Gruppo Crédit Agricole.

UN LUOGO DI LAVORO ECCELLENTE

Il riconoscimento "Great Place to Work", ottenuto nel 2023, è il culmine degli sforzi messi in campo per creare un ambiente di lavoro inclusivo, basato sul dialogo e in grado di valorizzare le caratteristiche di ciascuno.

Inoltre, spicca il continuo miglioramento nella classifica "Italy's Best Employer", ricerca commissionata dal Corriere della Sera all'istituto Statista che **ci ha visto passare dal 157° posto nel 2022 al 67° nel 2023, anno in cui ci siamo posizionati all'8° posto nella categoria "Banche, Assicurazioni e Servizi Finanziari"**.

Il benessere, il clima aziendale e in generale lo "star bene in azienda" sono temi centrali nei momenti di confronto con tutti gli uffici in fase di condivisione e discussione dei risultati, e sono considerati così rilevanti da costituire uno degli elementi della valutazione annuale delle performance del top management.



ANALISI DELL'ORGANICO

Al 31.12.2023, il nostro organico era composto da **1.995 risorse** a contratto, di cui il **57% donne**.

La quasi totalità dei contratti (99%) è a tempo indeterminato e il 100% è inquadrato secondo rapporti di contrattazione collettiva.

GRI 2-7

Forza lavoro e inquadramento contrattuale

	Donne	Uomini	Altro (genere specificato dallo stesso dipendente)	Totale
Totale dipendenti a contratto	1.143	852	0	1.995
A tempo indeterminato	1.135	843	0	1.978
A tempo determinato	8	9	0	17
A ore non garantite (es. a chiamata, occasionale)	0	0	0	0
Totale dipendenti full-time + part-time	1.143	852	0	1.995
Full-time	1.010	843	0	1.853
Part-time	133	9	0	142

I dati sono rendicontati secondo il numero di persone (1 persona = 1 testa) e aggiornati alla data del 31.12.2023. Non si registrano fluttuazioni significative di organico durante l'arco dei 12 mesi.

INQUADRAMENTO DEI RUOLI

	<30 anni			30-50 anni			>50 anni			Totale		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
Dirigenti	0	0	0	7	2	9	12	7	19	19	9	28
Quadri	0	0	0	176	103	279	168	119	287	344	222	566
Impiegati	17	47	64	336	551	887	136	314	450	489	912	1.401
Operai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	17	47	64	519	656	1.175	316	440	756	852	1.143	1.995

	<30 anni			30-50 anni			>50 anni			Totale		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
Dirigenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,35%	0,10%	0,45%	0,60%	0,35%	0,95%	0,95%	0,45%	1,40%
Quadri	0,00%	0,00%	0,00%	8,82%	5,16%	13,98%	8,42%	5,96%	14,38%	17,24%	11,12%	28,37%
Impiegati	0,85%	2,35%	3,20%	16,84%	27,61%	44,46%	6,81%	15,73%	22,55%	24,51%	45,71%	70,22%
Operai	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Totale	0,85%	2,35%	3,20%	26,01%	32,88%	58,89%	15,83%	22,05%	37,89%	42,70%	57,29%	100,00%

GRI 2-8

Lavoratori non dipendenti

Nel 2023 non abbiamo avuto lavoratori dipendenti distaccati.

GRI 2-30

Contrattazione collettiva

Il 100% dei dipendenti Agos è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

GRI 401-1

Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento

	<30 anni			30-50 anni			>50 anni			Totale		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nuovi assunti	11	27	38	17	6	23	1	1	2	29	34	63
Nuove uscite	11	13	24	19	14	33	10	7	17	40	34	74
Tasso di assunzione	64,71%	57,45%	59,38%	3,28%	0,91%	1,96%	0,32%	0,23%	0,26%	3,40%	2,97%	3,16%
Tasso di turnover	64,71%	27,66%	37,50%	3,66%	2,13%	2,81%	3,16%	1,59%	2,25%	4,69%	2,97%	3,71%

Investire nel capitale umano garantendo a tutti l'opportunità di esprimere le proprie potenzialità è un elemento chiave nel processo di costruzione del valore. Nel 2023 il tasso di nuove assunzioni è stato pari al 3,16% in flessione rispetto all'esercizio precedente, mentre il tasso di turnover si è attestato sul 3,71% in flessione rispetto al 2022.

SALUTE E SICUREZZA

GRI 403-1

Riteniamo essenziale porre al centro dell'attenzione i dipendenti per poter garantire la continuità aziendale e gli obiettivi strategici di lungo periodo: a questo scopo ci impegniamo a perseguire il continuo miglioramento della qualità dell'ambiente di lavoro, assicurando la tutela della Salute e della Sicurezza dei lavoratori e dei collaboratori, salvaguardandone il benessere psicofisico così come anche richiamato nel Codice Etico adottato nell'ambito del Modello Organizzativo di gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001.

Attraverso un insieme di regole e procedure*, tra cui il **Sistema di Gestione per la Sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro conforme alla normativa internazionale OHSAS 18001**, vogliamo garantire la qualità dell'ambiente di lavoro.

Il principale impegno riguarda l'applicazione di tutto quanto necessario e possibile per eliminare i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, da cui possano derivare incidenti, infortuni e malattie professionali. Le tematiche legate alla salute e sicurezza sul lavoro sono pertanto integrate all'interno dei processi aziendali, attraverso un'attenta valutazione di tutti i rischi per dipendenti, collaboratori e visitatori.

A questo scopo definiamo i compiti e le responsabilità di tutto il personale attivamente coinvolto nei processi legati alla Salute e Sicurezza sul lavoro, e operiamo in modo tale da far sì 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, dei beni aziendali, dei terzi e delle comunità in cui operiamo.

Inoltre, anche con tutti i fornitori gestiamo il rapporto in un'ottica di collaborazione, richiedendo e ottenendo adeguati standard di sicurezza ed efficienza nella gestione dei processi.

Formazione e consapevolezza

Oltre ad erogare a tutti i lavoratori corsi obbligatori di formazione sui rischi specifici legati alla professione e a quelli relativi al tipo di struttura, mediante un piano ad hoc, promuoviamo la comunicazione in materia di Salute e Sicurezza tra tutti i dipendenti, al fine di sviluppare la consapevolezza del personale, e migliorare la responsabilizzazione rispetto al ruolo e alle sue potenzialità, sia in relazione alla prevenzione dei diversi rischi sia ai fini delle azioni da intraprendere in situazioni di pericolo o emergenza.

Prevenzione e monitoraggio

Riteniamo che la prevenzione sia un fattore essenziale per raggiungere, in virtù delle misure adottate, un livello di rischio residuo accettabile per l'azienda e a livello normativo.

Monitoriamo costantemente il rispetto della legislazione, dei requisiti normativi e degli impegni sottoscritti nell'ambito delle *Policy* di Gruppo e di tutte le parti interessate, nonché il rispetto delle procedure adottate, mediante attività di controllo, comprese le procedure e i controlli in materia di protezione dei dati personali.

Gli obiettivi specifici e misurabili vengono definiti annualmente e l'analisi del loro effettivo conseguimento vien costituisce la base per il periodico riesame della Direzione-di competenza.

- 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;
- D.Lgs. 106/09 Sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro, nello specifico Art. 30 del D.Lgs 81/08 e s.m.i. in merito ai Modelli Organizzativi e Gestionali idonei ad avere efficacia esimente della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 231/01;
- BS OHSAS 18001:2007 "Sistemi di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro";
- BS OHSAS 18002:2008 "Sistemi di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro. Linea Guida per l'implementazione della BS OHSAS 18001:2007" Linea Guida UNI INAIL per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, ed. 2001.

La **Procedura Safety** si applica, in tutti gli ambiti aziendali:

- ai dipendenti con qualsiasi tipo di contratto, presso le sedi, le filiali, i centri di recupero e gli uffici decentrati sul territorio;
- presso terzi, includendo i sopralluoghi e relativi incontri;
- affidati all'esterno: impatti indiretti correlati alle attività dei corsi di formazione presso aziende esterne e impatti indiretti correlati ad attività esternalizzate con contratti di appalto;
- legati a personale somministrato: includono attività svolte dal personale con contratti di somministrazione.

Ogni responsabile di funzione aziendale è tenuto a diffondere la *Procedura Safety* a tutti i componenti delle unità organizzative che agiscono sotto il suo coordinamento, anche in occasione di aggiornamenti che dovessero intercorrere nel tempo.

GRI 403-7

Per evitare, prevenire e mitigare gli impatti negativi significativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente connessi alle attività operative, è fondamentale adottare un approccio olistico che comprenda:

- 1 Valutazione dei rischi:** identificare e valutare i potenziali rischi per la salute e la sicurezza associate alle attività
- 2 Implementazione di misure preventive:** adottare misure preventive per ridurre al minimo i rischi identificati, come ad esempio l'uso di attrezzature di protezione individuale (DPI) e la formazione del personale.
- 3 Monitoraggio e revisione:** monitorare costantemente le condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro e revisionare regolarmente le pratiche per garantire il loro miglioramento continuo.

(*) D.Lgs. 106/09 Sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro, nello specifico Art. 30 del D.Lgs 81/08 e s.m.i. in merito ai Modelli Organizzativi e Gestionali idonei ad avere efficacia esimente della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 231/01.

BS OHSAS 18001:2007 "Sistemi di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro".

BS OHSAS 18002:2008 "Sistemi di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro".

Linea Guida per l'implementazione della BS OHSAS 18001:2007" Linea Guida UNI INAIL per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, ed. 2001.

4 Coinvolgimento dei lavoratori: coinvolgere attivamente i lavoratori nella identificazione dei rischi e nella pianificazione delle misure di sicurezza, poiché sono spesso coloro che meglio comprendono le sfide sul campo.

5 Conformità normativa: assicurarsi che tutte le attività siano conformi alle normative e ai regolamenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

6 Cultura della sicurezza: promuovere una cultura della sicurezza sul posto di lavoro attraverso la sensibilizzazione, la formazione e la comunicazione efficace.

7 Risposta agli incidenti: avere un piano di risposta agli incidenti ben definito in caso di emergenze e fornire la formazione necessaria al personale per affrontare tali situazioni in modo appropriato.

GRI 403-2

La valutazione e la gestione dei rischi

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) - consultabile presso la Sede legale e in ogni sito lavorativo - che contiene la valutazione dei rischi, i dati generali dell'azienda e delle figure coinvolte. È a disposizione degli Organi di Vigilanza ed è condiviso dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e dai Medici Competenti.

I DVR sono archiviati in forma cartacea nell'ufficio dell'unità organizzativa "Sicurezza sul lavoro".

La copia DVR in formato digitale è disponibile nelle cartelle di rete dell'unità organizzativa "Sicurezza sul lavoro".

Il sistema di valutazione dei rischi comprende anche documenti riportanti valutazioni specifiche che comportano 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 (sempre);
- producono segnalazioni da parte delle figure istituzionali coinvolte nell'ambito della gestione della sicurezza aziendale;
- sono specificatamente richiamati nella Politica di Sicurezza.

Nel documento di valutazione dei rischi tutti i rischi significativi sono riepilogati in una tabella dedicata e correlata al programma di miglioramenti, valutando gli aspetti più critici e definendo 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 - e con essa le misure di prevenzione e il relativo documento di sintesi - è ripetuta e rielaborata ogniqualvolta mutate condizioni di rischio ne richiedano un aggiornamento.

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), in quanto adeguatamente formati ad intervenire e prestare l'adeguato supporto ai lavoratori in loco.

È prevista poi una serie di interventi nel momento in cui vengono rilevati casi di non conformità a seguito di rilevazioni audit, non aderenza ai requisiti legislativi, processi poco performanti, non conformità ripetitive o 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 livelli e con modalità diverse, a tutti i componenti dell'organizzazione adeguate informazioni sull'andamento dei vari elementi del Sistema di Gestione della Sicurezza in vigore e se questi sono efficacemente adottati per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

L'esecuzione dei monitoraggi periodici ha l'obiettivo di:

- Controllare la corretta applicazione del SGS al fine di garantirne il rispetto dei requisiti richiesti;
- Individuare i punti critici del SGS per attivare un processo di miglioramento che consenta di raggiungere gli obiettivi prefissati.

I monitoraggi periodici hanno la finalità di verificare che il Sistema di Gestione, continui a soddisfare i requisiti specificati e che essi siano realmente messi in atto.

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 inadeguato 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 delle Azioni Preventive e Azioni Correttive;
- 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 o 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 da parte degli Organismi pubblici;
- custodia della documentazione in violazione della materia in 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 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 sia attuato;
- 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 valutazione dei rischi in materia di sicurezza e salute sia stata effettuata 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.

Più in generale a garantire la sicurezza fisica delle persone presenti nei locali (personale, subappaltatori e visitatori) e la protezione dei beni immobili e mobili nonché a garantire che gli edifici affittati siano conformi alle normative in vigore in materia di salute e sicurezza.

GRI 403-3

Per la sede di Milano è stato stipulato un contratto con l'Ospedale San Raffaele che fornisce una struttura di medici competenti sul territorio di riferimento ed un Medico coordinatore, nel quadro di un *Service Level Agreement* ad hoc, integrato da una relazione annuale del medico coordinatore.

GRI 403-4

In azienda sono presenti 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".

In base alle normative, come previsto a livello generale dal D.Lgs. 81/2008, sono schedulati incontri periodici tra RLS e SPP (Responsabile del Servizio Protezione e Prevenzione) in cui vengono condivisi i temi di salute e sicurezza.

GRI 403-8

Tutti i dipendenti Agos sono coperti dal sistema di gestione della sicurezza.



GRI 403-9

Infortuni sul lavoro

In generale, in Agos non sussistono pericoli sul luogo di lavoro che costituiscono 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).

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.

Nella tabella seguente viene illustrato il dettaglio degli infortuni registrati nel corso del 2023, suddivisi per genere. Sono stati registrati complessivamente 8 infortuni su un totale di oltre 3,1 milioni di ore lavorate, registrando una media di 1 incidente ogni 388.432,62 ore, di cui nessuno grave o mortale.

DIPENDENTI

	Uomini	Donne	Totale
Numero di Infortuni sul lavoro registrabili	2	6	8
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	1.381.839,00	1.725.622,00	3.107.461,00
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	1,45	3,48	2,57
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0,00	0,00	0,00
Tasso di infortuni gravi sul lavoro	0,00	0,00	0,00

LAVORATORI ESTERNI

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

Le attività lavorative tipicamente svolte in Agos non comportano potenziali rischi di infortunio con gravi conseguenze.

In ogni caso, per eliminare alla base eventuali pericoli sul lavoro e ridurre al minimo i rischi, nelle filiali di rete viene fornita adeguata informativa in merito al corretto utilizzo delle dotazioni di comfort, quali ad esempio frigoriferi e forni a microonde.

Per le filiali allocate nei Campi Flegrei è stato inoltre attivato uno specifico dialogo periodico ad hoc con i preposti RLS per la condivisione dell'informativa inerente il rischio sismico.

GRI 403-5

Per quanto riguarda le **attività di formazione in materia di 'Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro'**, la nostra Academy eroga programmi di aggiornamento e informazione a tutti i lavoratori, inclusi i neoassunti, e a figure specifiche, quali addetti alle emergenze, preposti, tutor per persone con disabilità.

Nel 2023 è proseguita l'attività di formazione specifica sul tema sicurezza, ed è stata inoltre prodotta una video-pillola a supporto dei piani di emergenza ed evacuazione della sede di Milano.

GRI 403-6

Oltre alle attività periodiche di monitoraggio dello stato di salute generale dei dipendenti e delle condizioni di salubrità dei locali delle sedi dislocate sul territorio, i dipendenti possono beneficiare di una **polizza assicurativa integrativa** per le spese mediche.



La prevenzione è un asset molto importante: oltre a promuovere ogni anno al nostro interno le **campagne vaccinali**, dal 2022 abbiamo avviato una **partnership con LILT (la Lega Italiana per la Lotta ai Tumori)** per declinare un programma di diagnosi precoce del tumore al seno, offerto a tutte le colleghe, integrato poi da un progetto di diffusione culturale della prevenzione, realizzato tramite appositi webinar ("Motivazione al cambiamento: in viaggio verso la salute", "La prevenzione oncologica nella quotidianità") pillole video e *survey*. Grazie ai controlli promossi dall'iniziativa, una collega ha potuto avere accesso una diagnosi precoce che ha permesso di intervenire in tempo utile per risolvere la problematica.

Abbiamo inoltre avviato il progetto **Azienda Cardio-Protetta** che prevede l'installazione di defibrillatori semiautomatici DAE in azienda

Inoltre, è attivo un **servizio gratuito di assistenza psicologica** al quale possono accedere tutti i dipendenti di Agos.

DIVERSITÀ E INCLUSIONE

GRI 405-1

DIVERSITÀ

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Uomini	0	1	9	10
Donne	0	0	5	5
Totale Comitato di Direzione	0	1	14	15
Percentuale Uomini	0,00%	6,67%	60,00%	66,67%
Percentuale Donne	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%
Percentuale Totale	0,00%	6,67%	93,33%	100,00%

In Agos **siamo da sempre impegnati a non considerare alcun aspetto sociale, religioso ed etnico come elemento discriminante**, sia nei processi di selezione del personale che nel luogo di lavoro, assicurando equità delle condizioni di trattamento sotto il profilo economico e sociale, in linea con i principi espressi nel nostro Codice Etico.

L'attenzione rivolta alla *gender equality* si sostanzia anche attraverso azioni ed attività che ci portano a migliorare quello che - a livello di Gruppo CA CF - è denominato **gender equity**, in sintesi un KPI rispetto al quale ci attestiamo su un valore di 89 punti su 100 (in crescita rispetto al 2022). I parametri dell'indicatore sono: *remuneration gap*, *salary increase gap*, *promotion gap*, *maternity leave salary* e *10 highest salaries*.

Per quanto riguarda **l'accesso delle donne a ruoli manageriali**, l'obiettivo 2023-25, all'interno del Piano a Medio Termine prevede di raggiungere un livello pari al 50% (attualmente il valore si attesta al 43%). Abbiamo adottato inoltre la consuetudine per la quale, quando si tratta di individuare chi possa ricoprire posizioni manageriali tramite *job posting* interno, nella *short-list* sia presente il 50% dei candidati di genere diverso.

In merito all'obbligo di **inserire in organico persone diversamente abili**, la nostra scelta, oltre all'assunzione diretta, la nostra scelta è stata quella di collaborare anche con diverse cooperative sociali.

Su Milano ad Opera in fiore ed *Officina dell'Abitare*, associazioni che si occupano di reinserire o inserire nel mondo del lavoro non solo persone con disabilità ma anche migranti e detenuti, abbiamo affidato i servizi di cura del verde in azienda, servizio di lavanderia, lavaggio auto ed attività impiegate sia presso la sede che presso una filiale sul territorio.

Su Lucca invece collaboriamo con *Saperi e Lavoro*, associazione che impiega persone con disabilità, ai quale abbiamo affidato attività di reception e di servizio pulizia.

LA NEURODIVERGENZA IN AZIENDA

L'attenzione che poniamo nel valutare la nostra catena di fornitura anche sulla base di fattori ESG, ci ha portato ad inizio 2023 ad assegnare la gara per la migrazione di migliaia di programmi di business dal vecchio al nuovo Data Warehouse ad un partner storico, Alkemy S.p.A. che ha presentato la proposta di un team di lavoro inclusivo costituito da 15 loro dipendenti e **5 dipendenti di Auticon S.r.l., impresa sociale a maggioranza autistica che ha come missione quella di migliorare le prospettive professionali delle persone nello spettro dell'autismo** e che impiega consulenti neurodivergenti anche nell'ambito Data Analysis, le competenze di cui avevamo bisogno.

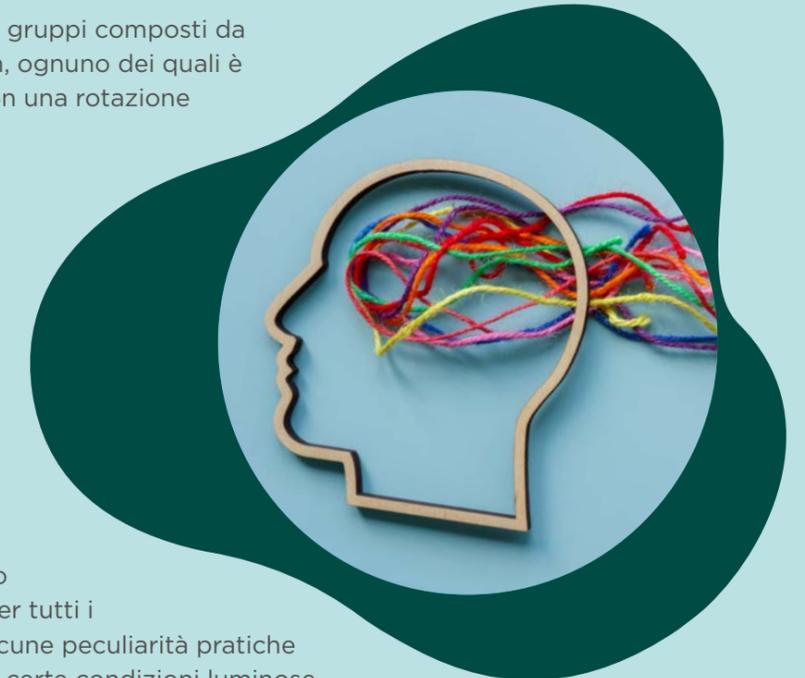
Il team di 20 persone è stato suddiviso in 5 gruppi composti da 4 consulenti Alkemy e 1 consulente Auticon, ognuno dei quali è presente presso la nostra sede di Milano con una rotazione settimanale.

Insieme alla Job Coach di Auticon, figura professionale che si affianca ai propri consulenti e alle aziende con cui lavora per facilitare l'inclusione, abbiamo creato le condizioni necessarie a permettere ai consulenti neurodivergenti di sentirsi a loro agio in un nuovo ambiente e con nuovi colleghi di lavoro. Ciò ha significato identificare una sala riunioni ed una zona del nostro ristorante aziendale idonei per caratteristiche luminose ed acustiche.

Prima di avviare le attività abbiamo attivato sessioni di formazione tenute da Auticon per tutti i dipendenti Agos, al fine di far conoscere alcune peculiarità pratiche della neurodivergenza come la sensibilità a certe condizioni luminose o acustiche. **La relazione quotidiana con persone neurodivergenti è per noi l'occasione per arricchire le nostre competenze relazionali come lo sviluppo di un linguaggio efficace ad esprimere in modo efficiente requisiti puntuali in qualsiasi conteso e verso qualsiasi referente.**

Il progetto è stato avviato nell'aprile 2023, presentato con un comunicato stampa nel maggio 2023, ed attualmente ancora in corso.

Per facilitare ulteriormente l'inclusione, abbiamo messo in atto strategie di *team building* affinché le oltre 100 persone presenti sul progetto potessero vivere momenti di crescita e conoscenza comuni, anche al di fuori dei canonici momenti di lavoro. Con colleghi che non lavorano al progetto abbiamo organizzato uscite di Agos Arte come la visita al cimitero monumentale.



A novembre 2023, per il Mese della *Diversity & Inclusion*, abbiamo realizzato diverse iniziative destinate ai dipendenti tra cui una serie di webinar a tema dedicato (4367,60€).

Il primo di questi, a titolo "l'inclusione che genera benessere", è stato guidato da Fondazione Onda per tutte le società del Gruppo CA in Italia.

In relazione alla dimensione femminile abbiamo proseguito nel 2023 a supportare abbiamo poi avviato specifici programmi di **Counseling per le donne** che fanno parte della community *Agos Wond(h)er*, e il **Progetto Queesy**, che riguarda la distribuzione gratuita di assorbenti mestruali contro la *period poverty*.

GRI 2-28

Siamo associati a:

- **ValoreD** (8.000€), un'associazione di imprese che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva per la crescita delle aziende e del Paese, al fine di organizzare percorsi di formazione e webinar specifici sulle tematiche al femminile;
- **Parks liberi e uguali** (5.000€), associazione senza scopo di lucro creata per aiutare le aziende socie a comprendere e realizzare al massimo le potenzialità di business legate allo sviluppo di strategie e buone pratiche rispettose della diversità. Il suo focus è prevalentemente centrato sui temi di orientamento sessuale e identità di genere;
- **ISSIM** (dal 2019) il *counseling* offerto da ISSIM ha la duplice finalità di generare benessere individuale e dell'organizzazione, grazie al supporto e all'ascolto da parte degli *specialist* dell'Istituto).

Raccontiamo le nostre esperienze di inclusione e portiamo la testimonianza dei percorsi aziendali di valore attraverso gli articoli pubblicati sulla rivista **Diversity Mag**.

GRI 406-1

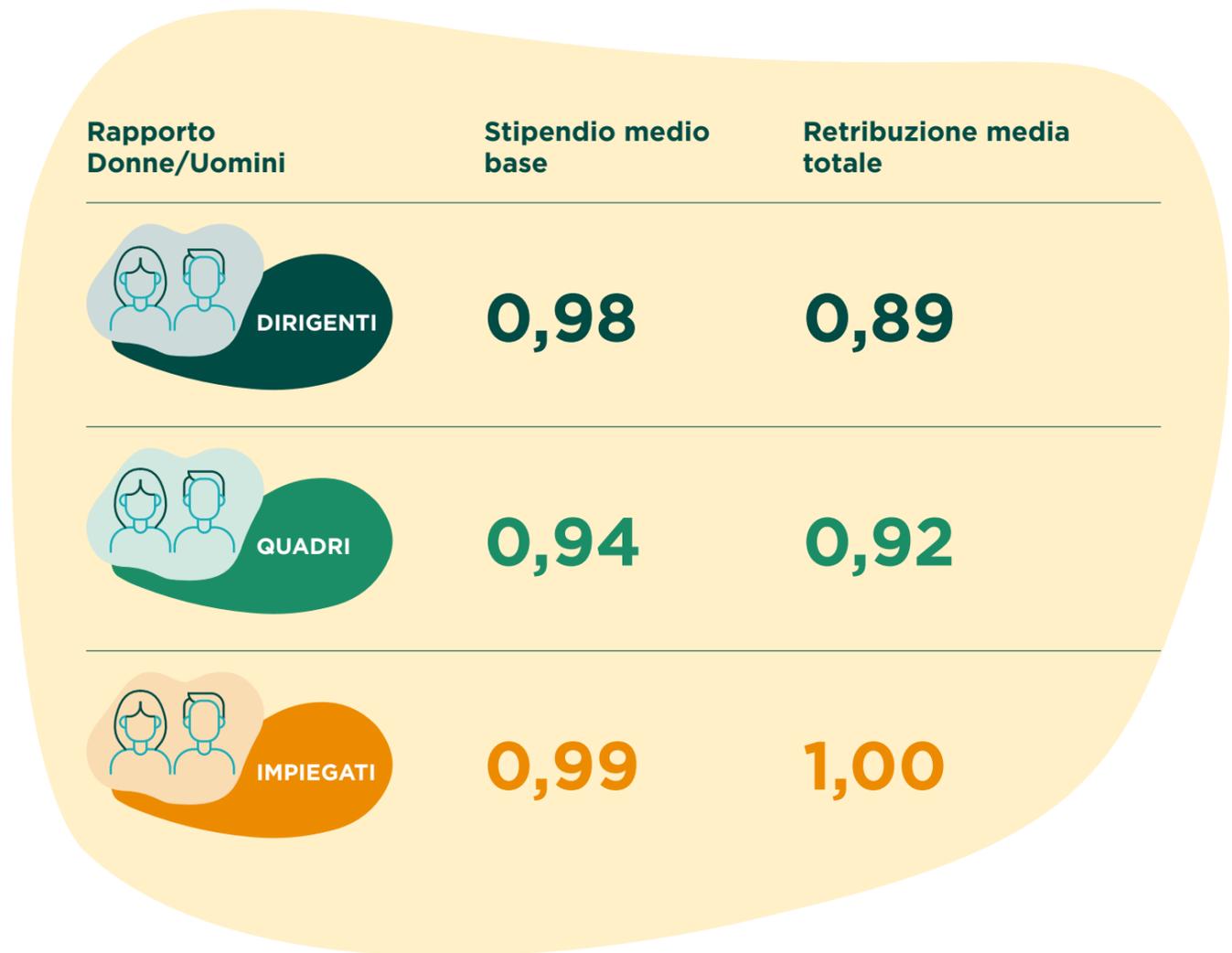
Episodi di discriminazione

Nel 2023 si è verificato un episodio risolto, sempre nel corso dello stesso anno, con una conciliazione giudiziale a seguito di un'azione intrapresa da una dipendente con disabilità che riscontrava non completamente idonei i locali aziendali, ai quali sono state apportate migliorie richieste sebbene gli stessi fossero da considerarsi già a norma.

GRI 405-2

Rapporto tra il salario di base e la retribuzione delle donne rispetto agli uomini

Il gender pay gap, per quanto non ancora del tutto azzerato, si attesta su un delta donne/uomini inferiore al valore di 1,00 per ogni categoria di inquadramento professionale.



FORMAZIONE, VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE E DELLE PERFORMANCE.

Il Piano di Formazione prevede un'offerta articolata, progettata sia per sostenere l'acquisizione di nuove expertise, sia per valorizzare ulteriormente le competenze delle colleghe e dei colleghi.

GRI 404-1, 404-2

Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente

	Ore Uomini	Media ore Uomini	Ore Donne	Media ore Donne	Ore Totali	Media ore Totali
Dirigenti	603,65	27,44	495,75	61,97	1099,40	36,65
Quadri	14.271,85	41,85	9604,90	45,31	23.876,75	43,18
Impiegati	22.102,25	43,00	42039,00	44,87	64.141,25	44,20
Totale	36.977,75	42,18	52.139,65	45,12	89.117,40	43,86

Nel 2023, i nostri Direttori hanno frequentato **“sustainable leaders”**, il corso di formazione promosso da CA PFM con la finalità di fornire strumenti e competenze per comprendere il contesto e governare il cambiamento.

MODULI EROGATI



SOCIAL AND ENVIRONMENTAL CHALLENGE



RISK



NET ZERO



REGULATION



MOBILITY



CIRCULAR ECONOMY

L'Academy Agos

È il centro della formazione in Azienda, rappresenta il nostro centro dell'apprendimento, costruita come una città con i vari quartieri dedicati ai diversi momenti formativi:

il Rione dei Mestieri, la Piazza dell'Esplorazione, il Quartiere dell'Evoluzione, l'Area Obbligatoria ed il Crocevia delle Direzioni dove, oltre a formatori esterni, diversi corsi sono erogati direttamente da colleghi che hanno la maggiore expertise in particolari ambiti, sia per valorizzare le persone che per avere un linguaggio comune con i discenti.

L'Academy Agos è stata concepita in modalità modulare e multidisciplinare, innovativa e forward-looking, a supporto della strategia aziendale, con l'obiettivo di anticipare i temi del futuro e raggiungere gli obiettivi attraverso la preparazione del personale, in particolare contribuendo a creare il *mindset* e la professionalità necessari domani.

L'esperienza formativa viene fruita non solo dalla intranet aziendale ma anche attraverso un *tool* accessibile anche dai propri *device mobile*, per permettere a tutti di fruire dell'offerta formativa in ogni momento.

Tra i programmi di formazione a maggior valore aggiunto, si evidenziano:

- il progetto **Ambassador**, che punta a rafforzare nei colleghi la consapevolezza di essere dei veri e propri 'ambasciatori' dell'azienda in ogni contesto;
- il progetto di **cambiamento della cultura** manageriale, che punta sulla condivisione, sul dialogo e sulla valorizzazione delle persone attraverso la delega e la responsabilizzazione;
- la formazione di tutti i dipendenti sulla **customer centricity** e sulle competenze digitali **“Working Smart 2.0”**;
- **“Affresco del Clima”** un percorso specifico sui temi dell'impatto ambientale e della crisi climatica, completato da circa 350 colleghi tra il 2022 e il 2023.

La valorizzazione delle competenze

Il nuovo modello di rilevazione delle competenze, progetto **competenze wave**, sviluppato sulla piattaforma **moodle.org** e collaudato nella campagna 2023, consente a tutti i dipendenti di rilevare non solo le competenze richieste dal ruolo ma anche altre tipologie di *skills*, così da sviluppare la propria *employability*.

Nella propria sezione, ogni dipendente trova 4 categorie di competenze da rilevare:

- ➔ **COMPETENZE FONDANTI** (proprie del ruolo)
- ➔ **COMPETENZE SOFT E MANAGERIALI**
- ➔ **COMPETENZE TRASVERSALI**
- ➔ **COMPETENZE EVOLUTIVE**

Oltre a queste categorie, ognuno può aggiungere altre competenze che ritiene di possedere e che sono state acquisite in altri contesti, lavorativi e non.

Al lancio della campagna di rilevazione delle competenze, ciascun dipendente è tenuto a dare un punteggio a seconda del grado di conoscenza di una data competenza.

Al termine della rilevazione, ogni singolo dipendente potrà consultare nell'Academy Agos i corsi suggeriti dagli algoritmi del sistema di *learning* per colmare gli eventuali *gap* formativi rilevati.

Nel corso del 2023 abbiamo messo a disposizione delle nostre persone oltre 1200 momenti formativi suddivisi tra incontri in presenza, da remoto, *e-learning* e pillole (*micro-learning*), di cui più di 120 dedicati alle tematiche ESG.

GRI 404-3

Valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

Sono destinatari della valutazione performance tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato in azienda da almeno 6 mesi.

Dipendenti che ricevono valutazioni regolari		N.	Totale	%
Dirigenti	Uomini	8	19	42,11%
	Donne	2	9	22,22%
	Totale	10	28	35,71%
Quadri	Uomini	321	344	93,31%
	Donne	207	222	93,24%
	Totale	528	566	93,29%
Impiegati	Uomini	450	489	92,02%
	Donne	835	912	91,56%
	Totale	1.285	1.401	91,72%

Le **Performance Review con i Managerial ed Employee Commitments** consentono di valutare la capacità di **“stare in azienda”** della persona non solo dal punto di vista del conseguimento o della contribuzione al raggiungimento di obiettivi quantitativi ma anche su ciò che in Agos ricerchiamo, suggeriamo ed esigiamo dalle persone. Sono, a tutti gli effetti, le due facce della stessa medaglia.

I MACRO-TEMI PER I MANAGER

- dare la direzione e il senso
- agire come un imprenditore
- responsabilizzare le persone
- essere un driver per l'efficienza

I MACRO-TEMI PER GLI EMPLOYEE

- comprendere il senso e la direzione
- coltivare il proprio sviluppo
- lavorare in squadra
- contribuire all'efficienza

BENEFIT ED ENGAGEMENT DEI DIPENDENTI

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

GRI 401-2

Benefit Agos

WELFARE & ECONOMICS

- Anticipi TFR fino al 90%
- Assistenza fiscale 730 e ISEE gratuita
- Contributo azienda su fondi previdenziali integrativi
- Prestiti personali a tasso agevolato
- Portale welfare per PDR
- Servizio lavanderia
- Servizio lavaggio auto
- Servizio prenotazione parcheggio
- Convenzioni varie con partner commerciali

SUPPORTO ALLA FAMIGLIA

- Borse di studio per i figli dei dipendenti
- Congedo matrimoniale flessibile
- Congedi e permessi alle famiglie omogenitoriali
- Integrazione al 100% do maternità anticipata e obbligatoria
- Integrazione del 20% al congedo parentale
- Parcheggi di cortesia per future mamme
- PCTO per i figli dei dipendenti
- Permessi DSA
- Permessi corso pre-parto
- Permessi fecondazione assistita
- Permessi prenatali
- Permessi prenatali padre
- Premio bebè *una tantum* (500 euro)

AMBIENTE E CSR

- Programma Agos Arte
- Programma Agos Cultura
- *Bike-sharing* aziendale
- Colonnine di ricarica elettrica
- Convenzione pensione animali
- Corporate *car-sharing*
- Parcheggio bici e monopattini
- Piano di sostegno vittime di violenza

CARRIERA & SVILUPPO

- Caffè col CDD
- Academy Agos
- *Day rotation*
- Piattaforma *“learning the ruling company”*
- Permessi studio

SALUTE E BENESSERE

- Assistenza psicologica gratuita
- Assicurazione e rimborso spese mediche per dipendenti a tempo indeterminato
- Campagne LILT per visite gratuite di prevenzione
- Permessi categorie protette
- Permessi sanitari
- Polizza LTC
- Polizza vita a prezzo agevolato
- Polizza infortuni professionali ed extra professionali gratuita

DOTAZIONI E SERVIZI AZIENDALI

- Auto *“Jolly”* a disposizione dei dipendenti
- Ristorante aziendale e ticket restaurant
- Servizio deposito bagagli

WORK - LIFE BALANCE

- Accordo part-time
- Modello organizzativo *“Working Smart”*

Per valorizzare questo set di iniziative sono fondamentali le attività di comunicazione interna dirette a evidenziare il più possibile le opportunità che Agos mette a disposizione di tutti noi dipendenti.

Il punto di riferimento principale è certamente la sezione **Agos per te** della intranet aziendale dove si trovano le offerte e le agevolazioni dedicate alle persone.

Inoltre, i momenti di condivisione dei risultati delle *survey* periodiche di soddisfazione/clima aziendale non si esauriscono nella lettura dei dati ma diventano anche momenti per “fare cultura” su tutto ciò che in Agos è a disposizione dei dipendenti. Un passo in più che incide positivamente sul senso di appartenenza, sull'*employer branding* e, più in generale, sulla nostra stessa *brand awareness*.

Unendo i temi dell'*engagement* e della valorizzazione del patrimonio artistico del nostro territorio, spiccano le iniziative di **Agos Arte**, il progetto nato dall'impegno e dalla passione per la storia dell'arte di un nostro collega che consente ai dipendenti di vivere e condividere momenti di cultura e aggregazione con i colleghi in orari extra lavorativi, visitando contesti artistici e culturali di molte città e vivere esperienze attraverso narrazioni storiche e artistiche piene di fascino. Nel 2023, in particolare:

- la **Reggia di Caserta** (117 dipendenti Agos, Agenti, 113 familiari e amici tot. 230)
- la **Reggia di Venaria Reale di Torino** (60 Agos, 65 familiari e amici tot. 125)
- la scoperta dei tesori artistici della **Gallerie d'Italia a Napoli**, in occasione della mostra su Artemisia Gentileschi (23 Agos, 20 familiari e amici tot. 43)
- la mostra “L'arte rubata alla guerra” presso le **Scuderie del Quirinale a Roma** (17 Agos, 8 familiari e amici tot. 25)
- la visita alla **città di Padova** (27 Agos, 32 familiari e amici tot. 59)
- la visita alla **città di Brescia** (42 Agos, 35 familiari e amici tot. 77)
- le **cave di marmo a Carrara** con passeggiata alla scoperta di uno dei murales più famosi d'Italia, il celebre **David di Kobra a Colonnata** (55 Agos, 36 familiari e amici tot. 91)
- **Palazzo Marino**, odierna sede del sindaco e del **Comune di Milano**, in occasione delle giornate FAI di primavera (25 Agos, 20 familiari e amici tot. 45)
- la visita alla **Stazione Centrale di Milano** per approfondire la storia del “**Binario21**” in prossimità della Giornata della Memoria della Shoah (54 Agos, 90 parenti e amici tot. 144)
- a visita culturale al **Cimitero Monumentale di Milano**, promossa dal team *Diversity & Inclusion* in sinergia con **Auticon** (40 Agos, 15 Auticon, 90 familiari e amici tot. 145)
- visita natalizia della **Basilica di Sant'Eustorgio** (38 Agos, 43 familiari e amici tot. 81)



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

Agos Cultura è invece lo spazio dedicato alla **CRESCITA PERSONALE**, una sezione dell'intranet aziendale in cui troviamo ogni settimana consigli interessanti su libri e contenuti audio e video: film, serie TV, podcast, video, documentari. Si parla di sostenibilità, inclusione, comunicazione, psicologia e benessere, ma c'è anche spazio per la narrativa e i contenuti dedicati ai più piccoli.

La creazione di valore è la mission principale della **Community Agos for Good**, nata nel 2021 per trasportarci dal progetto di Gruppo 'FRd' (FIDES-Fiducia e rispetto verso il cliente / RESPECT-Rispetto delle persone e della comunità aziendale / DEMETER-Tutela e rispetto dell'ambiente) ad un impegno di sostenibilità quotidiano, coerenti con il business e l'essenza stessa di Agos.

2021

La prima iniziativa è stata il **Mese della Sostenibilità**, una serie di appuntamenti on-line, con ospiti, speaker, dibattiti, *challenge*, interviste, ecc.

Le attività sono proseguite con la **partecipazione diretta dei colleghi a eventi sociali** quali visite a siti FAI, passeggiate botanico naturalistiche, la prima edizione dei tour in bicicletta Agos, la manifestazione podistica “**Pianta un albero correndo**”.

2022

Inoltre, diverse attività di informazione come i “**Sustainability Days**”, la predisposizione di contenuti Instagram e l'aggiornamento della sezione Intranet dedicata alla Sostenibilità.

Infine, l'ideazione e la promozione di pratiche individuali o aziendali quali il “**Decalogo della sostenibilità**” e il “**Mailing sostenibile**”.

I 4 gruppi in cui è stata organizzata la Community Agos for Good hanno lavorato per:

- **animare i Parchi Agos** con il coinvolgimento di colleghi e associazioni del territorio;
- **diffondere un piano di iniziative tese a migliorare, misurare e monitorare azioni ad impatto ambientale positivo** (ad es. ridurre il numero di stampe, di email, di destinatari e di allegati), realizzate tramite la *challenge* “**Take Care**” con la contestuale adozione di un uliveto;
- **organizzare una gara fra i dipendenti sui comportamenti sostenibili denominata “Behave 4 Good”** attraverso una pagina intranet dedicata tramite cui sono state costruite missioni a tema, con attribuzione di punteggi e bonus, raccolta e diffusione di informazioni, riconoscimento di premi anch'essi a basso impatto ambientale, tra cui l'olio dell'uliveto adottato;
- **coinvolgere colleghi del territorio per la seconda edizione delle “biciclettate Agos”**, per visite a tema e per una nostra plenaria istruttiva e ingaggiante.

2023

Attività di Team Building della Direzione IT

[€13.420 fattura]

Per svolgere insieme un'attività che rispecchiasse lo spirito sostenibile di Agos e al contempo creare sinergia, 102 colleghi hanno partecipato ad un evento di *team building* divisi in 10 squadre che si sono sfidate per costruire insieme 10 orti botanici, poi donati alla sede della Lega del Filo d'Oro di Lesmo con l'intento di donare spazi più accoglienti alle persone sordocieche o pluriminorate psicosensoriali che accedono ai servizi di riabilitazione, educazione e formazione.

GRI 401-3

Congedi parentali

I permessi di congedo parentale (maternità o paternità) sono riconosciuti a tutto il personale dipendente come previsto dal contratto collettivo di riferimento.

			
Numero totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	346	407	753
Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	11	100	111
Numero totale di dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	11	100	111
Numero totale di dipendenti che sono ancora dipendenti dopo 12 mesi dal rientro dal congedo parentale	10	99	109
Tasso di rientro	100,00%	100,00%	100,00%
Tasso di <i>retention</i>	90,91%	99,00%	98,20%

Sostegno alle comunità locali e creazione di valore condiviso

In Agos dedichiamo un costante supporto alle comunità locali per dare tangibilità all'impegno di prossimità e vicinanza al territorio, sia in ottica di *give back* nei confronti della collettività, sia per sostenere progetti coerenti con i nostri principali *commitment*, tra cui gli obiettivi dell'Agenda 2030. Lavoriamo in armonia con la *raison d'être* del Gruppo ("agire ogni giorno nell'interesse del cliente e della società") puntando su trasparenza, fiducia e rispetto per promuovere uno sviluppo economico sostenibile e migliorare ove possibile ogni ambito in cui il rispetto sia sinonimo di crescita.

GRI 3-3, 413-1

Un approccio concreto

Investiamo tempo e risorse da mettere a disposizione della comunità con l'intento di creare valore condiviso, migliorare la vita delle persone e favorire un cambiamento e progresso positivi, sia agendo direttamente sia favorendo le iniziative dei dipendenti.

Sosteniamo progetti di riqualificazione urbana, partnership solidali con associazioni no-profit e iniziative dedicate alle giovani generazioni, tramite la formazione, l'educazione finanziaria, l'orientamento al lavoro, lo sport.

In sinergia con i nostri due azionisti, contribuiamo a fondi di solidarietà, promuoviamo iniziative di *crowdfunding* tra i colleghi, incentiviamo il volontariato e sosteniamo progetti ambientali.

Molte delle iniziative nascono direttamente dall'ascolto del territorio, come avviene con le municipalità di concerto con la cittadinanza per raccogliere le esigenze, fase propedeutica alla progettazione degli interventi di rigenerazione dei parchi, oppure attraverso le richieste delle scuole interessate alle sessioni di "A tu per tu" o PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento).

Per monitorare l'efficacia delle azioni intraprese abbiamo adottato due tipologie di monitoraggio:

- quantitativo, in relazione al quale la numerosa partecipazione a webinar ed eventi sul territorio dimostra che le iniziative sono ritenute di valore ed apprezzate.
- qualitativo, in relazione al quale i feedback dei dipendenti e delle associazioni con le quali collaboriamo e le *survey* post evento confermano ulteriormente la positività delle azioni.



Cosa abbiamo fatto nel 2023

1) LE INIZIATIVE CON IL COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE AGOS

La rigenerazione urbana attraverso il progetto PARCHI AGOS GREEN&SMART

[€420.000 (340.000 - donazione + 80.000 - fattura)]

Un'idea innovativa - coerente con l'SDG n. 11 dell'Agenda 2030 dell'ONU (Città e comunità sostenibili) - diretta a dare concretezza all'impegno di sostenibilità e di vicinanza al territorio nonché **un esempio virtuoso di collaborazione tra pubblico, privato e associazioni del terzo settore** (tra cui Brand for the City che ci accompagna fin dall'inizio per individuare i parchi da rigenerare sul territorio e gli ambiti di intervento).

Il progetto si propone di rinnovare e riqualificare zone urbane in abbandono o in stato di degrado agendo su 4 dimensioni.

In primis quella "Green", puntando sulla diffusione del verde in città e l'educazione alla sua cura.

Poi, sulla base delle esigenze del territorio:

- la dimensione "**Smart**", che introduce innovazione rendendo disponibili alla comunità tecnologia e connessioni digitali;
- la dimensione "**Sport**", che agisce sulla rigenerazione di spazi già esistenti o l'introduzione di nuove strutture, favorendo la diffusione della pratica sportiva nelle aree pubbliche della città come fattore di salute, benessere e socialità;
- la dimensione "**Art**", che prevede la realizzazione di opere di Arte Urbana portando bellezza e cultura, rinnovando nuovi spazi o ripristinando precedenti opere in stato di degrado.



parchiagos.it

6 parchi
riqualificati tra il 2021
e il 2023



Le metrature riportate rappresentano la superficie complessiva di ciascun parco, all'interno dei quali Agos ha rigenerato una porzione variabile a seconda della città e delle esigenze espresse dalle amministrazioni comunali e dalle comunità locali.

Nel corso del 2023 sono state coinvolte 66 associazioni del terzo settore per l'animazione locale dei 4 Parchi Agos Green&Smart di Milano, Lucca, Catania e Roma e l'inaugurazione dei due nuovi parchi di Padova e Lecce.

Durante l'anno abbiamo direttamente organizzato 4 eventi di animazione presso i Parchi Agos di Catania, Milano, Lucca e Roma, mentre i due Sportcity Day presso i Parchi Agos di Catania e Padova sono stati gestiti da Fondazione Sportcity.

ATTIVITÀ SVOLTE



INAUGURAZIONI

2021	1
2022	3
2023	2



APPUNTAMENTI UFFICIALI NEI PARCHI

2021	1
2022	4
2023	6



ASSOCIAZIONI COINVOLTE

2021	7
2022	27
2023	66

LE INAUGURAZIONI 2023

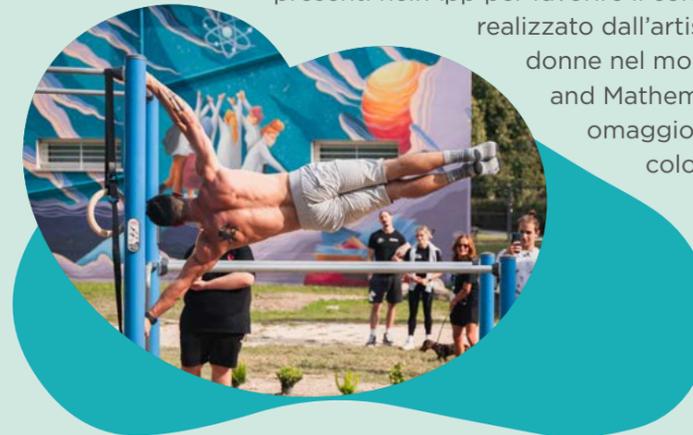
A **Lecce**, il progetto è stato sviluppato a partire dall'ascolto del territorio tramite un incontro pubblico con la cittadinanza, alla presenza delle rappresentanze municipali, che ha permesso di delineare i bisogni e gli interessi sui quali è stata poi basata l'opera di rigenerazione.

Il rigenerato parco Bruno Petrachi ospita ora un nuovissimo campo multi-sportivo per il basket e la pallavolo con rete rimovibile (sport), verde rinnovato e orti didattici a disposizione delle scuole adiacenti il parco (*green*), il muro perimetrale decorato da opere di street art (*art*) e QR Code dedicati al "*green*" che raccontano alberature ed arbusti delle nuove aiuole, oltre a QR che rimandano all'App Pick-Roll per organizzare partite di basket (*smart*). È stato inoltre realizzato uno spazio per lezioni all'aperto, attività artistiche, mostre, attività socio-culturali e nuove aree aggregative per la comunità.



A **Padova** gli interventi presso il Parco Margherita Hack, concertati con il Comune, hanno riguardato: la collocazione di arbusti ed alberature intorno all'area fitness, per creare zone d'ombra e spazi gradevoli con sedute per rilassarsi (*green*); una nuova area fitness intergenerazionale ripavimentata e dotata di attrezzature e grafiche a terra per allenamenti *calisthenics* e *street workout* adatte a giovani, adulti, anziani e persone con disabilità motorie (*sport*); attraverso QR code si accede ai tutorial

presenti nell'App per favorire il corretto utilizzo dell'area fitness (*smart*); il murales realizzato dall'artista Rame13, dedicato a Margherita Hack e alle donne nel mondo STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) intitolato "The Future Is Now", come omaggio alla scienziata fiorentina che ha ispirato tutti coloro che desiderano inseguire i propri sogni nel mondo della scienza, della tecnologia, dell'ingegneria e della matematica (*art*).



Co-creare insieme alla cittadinanza e alle istituzioni locali ci permette di restituire al territorio uno spazio che abbia un valore condiviso che misuriamo sia attraverso le numeriche dei partecipanti alle attività, sia attraverso i feedback che riceviamo periodicamente da cittadini ed associazioni del terzo settore e dalle amministrazioni comunali. Queste ultime hanno condiviso come la riqualificazione e l'abbellimento delle aree scelte e la promozione di attività sportive ed artistiche per bambini, giovani e famiglie, abbia cambiato il tipo di frequentazione e quindi reso più sicuro il territorio circostante i Parchi Agos.

Un altro indicatore del valore generato attraverso questo progetto è il contatto proattivo di alcune amministrazioni comunali che hanno candidato i loro territori ad essere valutati per l'inclusione nel progetto Parchi Agos Green&Smart.

A tre anni dalla nascita di questa iniziativa, il nostro impegno di vicinanza al territorio si rinforza con l'impegno di dare continuità a questa relazione, motivo per cui nel 2024 con le attività rese disponibili gratuitamente alla collettività siamo passati da una formula annuale ad una settimanale.

“A tu per tu”, il nostro progetto sull'educazione finanziaria

[€8.540 - fattura]



L'iniziativa è svolta da colleghi in forma di volontariato e mira ad accrescere il livello di consapevolezza e responsabilità delle persone verso i finanziamenti, ma non solo, e si pone l'obiettivo di formare entro il 2025 il doppio degli studenti formati nel 2022: nel 2023 l'obiettivo di formare del 33% in più è stato ampiamente superato raggiungendo un valore pari a +45% ed ha coinvolto 13 colleghi come formatori.

L'efficacia rispetto all'attività è dimostrata dalla richiesta delle scuole ad approfondire il primo modulo iscrivendosi anche a quelli successivi.

Abbiamo un modulo base obbligatorio a cui seguono successivi moduli con ulteriori temi.

Nel 2023 sono stati erogati i seguenti moduli:

- **base**, per fornire gli strumenti essenziali utili ad approcciare correttamente il mondo dei finanziamenti attraverso la comprensione delle diverse tipologie di prodotti, la lettura e corretta interpretazione dei tassi di interesse anche in virtù della comparazione delle offerte, i diritti dei consumatori, il ruolo della pubblicità;
- **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, il curriculum vitae, il *self branding* fino al colloquio di selezione.

I formatori sono colleghi che, a titolo volontario, offrono il loro tempo anche al di fuori dell'orario lavorativo (nel 2023 pari al 18% delle ore erogate di formazione) per contribuire alla crescita della consapevolezza nei ragazzi tra i 17 e i 19 anni ma anche alle persone più adulte che frequentano le scuole serali e, indirettamente, alle famiglie a cui vengono riportati i contenuti delle esperienze formative.

L'efficacia è dimostrata dalla richiesta delle scuole ad approfondire il primo modulo iscrivendosi anche a quelli successivi. In occasione dell'evento di Napoli, promosso

da un'associazione di consumatori, l'alta affluenza dimostra che l'interesse è anche da parte di un pubblico più adulto, ragione per la quale nel 2024 il progetto verrà esteso ad altri contesti.

Le **Talent Fairs** per il *recruitment* di giovani neolaureati presso le principali università italiane, condotte nell'ottica di dare valore al talento e integrare in Agos figure giovani ad elevato potenziale.

Per il quarto anno consecutivo abbiamo rinnovato il **Progetto per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO) “WebGoodSchool Agos”**, che ha visto la partecipazione di 15 studenti in presenza e 14 da remoto, con la collaborazione di 22 colleghi in qualità di trainer e tutor, al fine di promuovere vicinanza alla comunità e ai giovani, inclusione, *employer branding*, *innovability*, sostenibilità.

Sono stati erogati 10 moduli formativi, con un impiego di 450 ore per gli studenti in sede e 112 ore per gli studenti on-line (562 ore in totale).

UFFICI COINVOLTI	TEMATICHE
Risorse Umane	Contestualizzazione del progetto all'interno della strategia di gestione delle risorse di Agos, accoglienza, presentazione dell'azienda (storia, mission, prodotti) e della Direzione Risorse Umane
Innovation Lab	Sperimentazione, ricerca, <i>engagement</i> e innovazione, Innovation Lab, progetto Identità Digitale
HR Recruiting & People Engagement	Orientamento al lavoro (preparazione CV e gestione colloquio; lavori di ieri, oggi e domani; cosa farai da grande, motori di ricerca, <i>social reputation</i> , <i>personal branding</i>)
Antifrode	Definizione e tipologie di frode, strumenti utilizzati da Agos per contrastarle, situazione frodi in Italia, consigli utili per evitarle
IT	Percorsi di studi e nuove figure richieste in ambito informativo per inserimenti in IT
Controllo di Gestione	Cos'è e perché si fa, chi è il <i>controller</i> e come lo si diventa
Business Trainers	La Rete Clienti Diretti e il prestito personale, il mondo delle filiali (figure, ruoli e prodotti)
SEO	Come Agos produce valore da una prospettiva di marketing
Data Science	Come Agos gestisce i dati e cosa costruisce a partire dal dato
Legal Affairs & Sustainability	La sostenibilità in Agos

Il supporto alle comunità del territorio e ai progetti del Piano di Sostenibilità e di D&I, passa anche attraverso la **partecipazione dei nostri dipendenti ad eventi sportivi legati a raccolte fondi per il sociale**.

In aprile si è tenuta la **Relay Marathon**: una staffetta non competitiva suddivisa in quattro tratte con squadre composte da quattro staffettisti che hanno calcato il percorso di gara con l'obiettivo di sostenere le organizzazioni benefiche e i loro progetti sociali. La staffetta è il cuore pulsante del Milano “Marathon Charity Program”, il progetto di *fund-raising* che consente a tutti i *runner* di correre per un'organizzazione no-profit a scelta, contribuendo alla raccolta fondi da destinare ai progetti solidali delle circa 100 associazioni partecipanti.

Noi di Agos abbiamo deciso di aderire per correre ancora una volta insieme, rinnovando il nostro spirito di squadra e condividendo traguardi e sfide: il nostro sostegno è andato a favore di LILT (Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori) e AGPD (Associazione Genitori e Persone con Sindrome di Down) per il Club delle Autonomie, progetto rivolto agli adolescenti dell'associazione che vogliono conquistare le competenze necessarie alla vita adulta.

Hanno partecipato 40 colleghi suddivisi in 10 squadre, di cui 5 a supporto di LILT e 5 a supporto di AGPD, con la quale abbiamo formato un team composto da dipendenti Agos ed una persona con sindrome di down.

A giugno, abbiamo partecipato alla **SuperLeague**, un torneo multisportivo organizzato da PlayMore! un'organizzazione no-profit che promuove attività sportive e sociali aperte a tutti, con una particolare attenzione a persone in condizioni di fragilità o provenienti da percorsi migratori. Nelle due giornate di torneo, con una squadra mista composta da nostri dipendenti e da persone con disabilità delle ONLUS con cui PlayMore! collabora, abbiamo sfidato altre aziende a basket, beach volley e calcetto all'insegna dell'inclusione e del divertimento.

A settembre, 28 colleghi hanno partecipato al fianco di AGPD alla **Run for inclusion**, una corsa non competitiva di 7,2km, una distanza simbolo dell'impegno a superare 7 giorni su 7,24 ore su 24 ogni discriminazione.

Dai colleghi che hanno partecipato a queste manifestazioni sportive abbiamo appreso che, rispetto alla donazione pura e semplice, è più coinvolgente e più inclusivo partecipare al fianco delle persone delle associazioni che supportiamo.

Donazioni e supporto a SAVE THE CHILDREN ITALIA ONLUS

[€40.000 - donazione]

Dal 2022, insieme ad altre società del Gruppo Crédit Agricole in Italia, partecipiamo al progetto triennale "Connessioni Digitali" guidato da Save the Children, CREMIT e dalla Cooperativa EDI ONLUS, il cui obiettivo è quello di colmare la povertà educativa digitale. Nel corso di due anni di attività, studenti tra i 12 e i 14 anni delle scuole secondarie di primo grado realizzano prodotti di comunicazione digitale come podcast, enciclopedie *storytelling* e marketing sociale su tematiche di educazione civica. Nel 2023, a questa specifica iniziativa hanno aderito come volontari 9 colleghi.

Inoltre, abbiamo partecipato anche all'iniziativa **I punti luce di Save the Children**, spazi ad alta densità educativa che sorgono nei quartieri e nelle periferie maggiormente svantaggiate delle città, e che vogliono offrire opportunità formative ed educative gratuite a bambini e ragazzi tra i 6 e i 17 anni. Si tratta di webinar o sessioni in presenza della durata indicativa di un'ora e mezzo, su temi di sostenibilità assegnati da Save the Children, come ad esempio biodiversità, decarbonizzazione, città sostenibili. Le attività sono organizzate da team costituiti da colleghi provenienti dalle diverse società del Gruppo Crédit Agricole in Italia.

Le attività di CORPORATE VOLUNTEERING

Nell'ambito di un progetto di Gruppo, 7 colleghi sono stati coinvolti nelle iniziative **"Volontari di Valore" di Legambiente**, in particolare a Milano e Roma per gli Orti sociali e a Napoli per la pulizia delle spiagge.



2) ULTERIORE SUPPORTO ECONOMICO A PROGETTI PRO BONO

Di seguito si riporta il dettaglio dei progetti sociali a cui abbiamo contribuito in termini economici.

Borse di studio Università La Sapienza Roma

[€9.000 - donazione]

In continuità con il nostro impegno per la parità di genere, abbiamo destinato 3 borse di studio a donne iscritte all'edizione 2023 del Master Universitario in Data Intelligence e Strategie Decisionali, per supportare le studentesse che ambiscono ad intraprendere ruoli o percorsi di studio nell'area STEM, ritenuta tipicamente maschile, incrementando così la presenza femminile all'interno dei settori di Information and Communication Technologies (ICT) in Italia.

Borse di studio Università Bicocca Milano

[€7.500 - donazione]

In questo caso, il supporto è stato destinato a 3 studentesse meritevoli per intraprendere ruoli o percorsi di studio in ambito STEM.

Sostegno alla Croce Verde

[€35.000 - donazione]

Abbiamo fornito un supporto economico alla transizione energetica della Croce Verde di Lucca per l'installazione di un impianto fotovoltaico che ha consentito di ridurre le spese di consumo liberando fondi per attività di supporto alla comunità.

Sostegno alla Croce Rossa Italiana

[€20.000 - donazione]

Per l'alluvione in Emilia Romagna è stata attivata una raccolta fondi aperta a tutti con il contributo di tutte le società del Gruppo Crédit Agricole Italia, che hanno raddoppiato ogni euro raccolto dai dipendenti attraverso la piattaforma "CrowdforLife".

In parallelo, per dimostrare una vicinanza alle persone colpite dall'evento, abbiamo riconosciuto permessi retribuiti per le colleghe e i colleghi delle province di Forlì e Cesena (FC) e Ravenna (RA) disposti ad offrire il loro aiuto alle popolazioni alluvionate.

Supporto al FAI

[€3.000 - donazione]

Abbiamo erogato un contributo economico per sostenere le iniziative sul territorio del Fondo per l'Ambiente Italiano, impegnato dal 1975 a difendere e valorizzare la bellezza del nostro Paese.

Supporto a StartupHER

[€18.000 - donazione + €18.000 - fattura]

Siamo partner e sponsor di StartupHER, la *startup call on-line* per promuovere e l'imprenditoria digitale al femminile, puntando su tecnologia e innovazione finanziaria. In palio per le 3 vincitrici un percorso individuale di incubazione, *coaching* e *mentoring* fino al lancio della *startup*.

Contributo all'iniziativa SALVIAMO GLI ULIVI

[€4.500 - donazione]

Abbiamo ufficialmente adottato 100 ulivi in Toscana, operando una donazione a supporto del lavoro dell'Organizzazione di Volontariato 'Salviamo Gli Ulivi' e della Start-Up 'Ager Oliva', una piccola realtà di Pistoia con l'obiettivo di recuperare oliveti abbandonati in Toscana di e contribuire, attraverso il recupero di ogni ettaro abbandonato, all'assorbimento di circa 15 tonnellate di anidride carbonica in più all'anno. L'ulivo è considerato tra i più potenti assorbitori di CO₂ e rappresenta al meglio l'impegno che la nostra azienda porta avanti con l'intento di raggiungere l'ambizioso traguardo della *carbon neutrality* entro il 2050.

L'adozione di 100 ulivi contribuirà all'assorbimento di 6 tonnellate di CO₂ in un solo anno, un risultato importante che alimenta il desiderio e la responsabilità di avvicinarsi agli obiettivi prefissati.

In cambio abbiamo ricevuto circa 100 litri di olio extra vergine d'oliva con i quali sono stati premiati i dipendenti più virtuosi delle sfide di Agos for Good.

PlayMore

[€3.000 - donazione]

SuperLeague è un torneo multi-sportivo che vede in squadra le persone di PlayMore! (soggetti con disabilità, fragilità o percorsi migratori alle spalle) insieme ai dipendenti di Agos per favorire la coesione sociale e l'inclusione.

AGPD

[€3.000 - donazione]

Milano Relay Marathon 2023 + webinar in occasione della giornata mondiale della Sindrome di Down.

LILT

[€2.500 - donazione]

Supporto alle iniziative della LILT attraverso la Relay Marathon di Milano.

[€13.420 - fattura]

- Webinar "Motivazione al cambiamento: in viaggio verso la salute".
- Survey Ottobre 2023.
- Webinar "La prevenzione oncologica nella quotidianità".

Educazione finanziaria nelle scuole

[€8.540 - fattura]



GRI 205-1

Rischi legati alla corruzione

	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 mappatura dei rischi significativi connessi alla corruzione è stata formalizzata in un documento regolarmente aggiornato diretto ad identificare, analizzare e classificare i rischi rilevati per quanto concerne l'esposizione a tentativi di atti di corruzione, incentrata sulla valutazione dei processi gestionali, operativi e di supporto, secondo un approccio *risk based*.

I rischi residui vengono descritti nei loro impatti (gravità), nella loro probabilità di occorrenza (frequenza) nei potenziali fattori aggravanti, nonché negli eventuali piani di azione predisposti per mitigarne l'impatto.

La mappatura dei rischi è svolta dalla Funzione di Conformità. Qualora i rischi siano reputati rilevanti ed effettivi, sono posti in atto specifici piani d'azione a cura delle strutture aziendali *owner* dei processi previa condivisione delle risultanze.

La revisione del documento avviene di norma con cadenza annuale, ma un aggiornamento più ravvicinato può essere valutato dal Referente Anti-corruzione, anche su indicazione del Delegato, ove ci siano elementi ritenuti meritevoli di un'analisi anticipata (ad es. sviluppi del business, creazione di nuovi processi o loro trasformazione sostanziale o cambiamenti organizzativi consistenti rivenienti da attività straordinarie - come fusioni/incorporazioni).



GRI 205-2

	CdA	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Numero di persone che hanno ricevuto comunicazione in materia di anticorruzione	0	28	566	1.401	0
Percentuale di persone che hanno ricevuto comunicazione in materia di anticorruzione	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Numero di persone che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	0	0	16	48	0
Percentuale di persone che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	0,00%	0%	3%	3%	0,00%
Totale dipendenti per categorie	0	28	566	1.401	0

Ai fini della prevenzione dei reati specificati nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 adottato dalla Società, la prevenzione e il contrasto della corruzione e della frode interna sono regolamentate dall'omonima procedura che descrive il programma Anticorruzione posto in essere dalla Capogruppo e declinato operativamente in Agos, oltre ai presidi organizzativi e gestionali volti a prevenire, rilevare e gestire eventi di frode interna.

Ogni dipendente, di qualsiasi funzione aziendale e livello organizzativo, ha obbligo di conoscenza e rispetto dei contenuti sia delle *Policy* che della procedura sopracitata.

La formazione e-learning "lotta alla corruzione" viene somministrata periodicamente alla totalità dei dipendenti, inclusi i nuovi assunti al momento dell'inserimento ed entro un mese dall'assunzione.

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione è destinatario della Relazione annuale della Funzione di Conformità nella quale si tratta anche il tema Anticorruzione.

GRI 205-3

Nel 2023 non abbiamo registrato episodi di corruzione accertati, né presunti.

Ø episodi di corruzione 2023

Privacy e sicurezza dei dati

GRI 3-3

Le attività che svolgiamo comportano un esteso utilizzo delle tecnologie informatiche a supporto del business e delle relazioni commerciali con un elevato numero di controparti e con la nostra clientela. È perciò fondamentale assicurare una rigorosa strategia di prevenzione ed eventuale gestione di attacchi *cyber* e/o al trattamento dei dati personali, che possono da un lato comportare la perdita dell'integrità, della disponibilità e della riservatezza dei dati relativi alla Società, ai dipendenti, ai clienti, ai partner, e ai fornitori, e dall'altro generare potenziali impatti economici e reputazionali negativi.

Abbiamo da tempo definito e implementato una specifica **Policy di Sicurezza**, approvata dal Consiglio di Amministrazione e inclusiva delle principali norme comportamentali per l'uso di strumenti informatici, che disciplina il governo e la gestione della sicurezza delle informazioni in Azienda.

Il sistema di gestione per la Sicurezza delle informazioni si avvale, inoltre, di un articolato insieme di procedure, manuali operativi, standard, linee guida tenute costantemente aggiornate e approvate dalla Direzione Generale, che ne esprimono gli elementi fondanti.

Il governo della Sicurezza e della *Business Continuity* è coordinato e relazionato all'interno di un **Comitato Sicurezza** dedicato, che si riunisce con cadenza almeno trimestrale, partecipato dal Condirettore Generale Trasformazione e Supporto e dal Direttore Generale delegato e Direttore Rischi e Controlli Permanenti.

L'identificazione periodica delle tematiche di sicurezza più rilevanti tiene conto del **contesto esterno** (cioè l'insieme degli elementi esogeni che hanno un impatto sui nostri obiettivi strategici, di business e di sicurezza) e del **contesto interno** (cioè l'insieme degli input derivanti dall'evoluzione del contesto e della strategia di Capogruppo e dalla trasformazione strategica e digitale che perseguiamo).

I piani di gestione del rischio *cyber*

comprendono, tra le principali iniziative:

- la prosecuzione del percorso di evoluzione ed ampliamento del perimetro di gestione degli strumenti di gestione *Identity&Access Governance* aziendali;
- l'evoluzione della *roadmap* di conformità alle *Policy* di Sicurezza del Gruppo Crédit Agricole;
- l'evoluzione dei piani di controllo;
- il progetto di SOC (*Security Operation Center*) avanzato;
- la conformità al nuovo regolamento "DORA",
- l'ottenimento della certificazione ISO/IEC 27001, evoluzione del modello di controllo delle terze parti.

Allo stesso modo, anche in termini di *data protection* abbiamo definito una **governance procedurale** (sia locale che di Gruppo) che regola le attività di supervisione, monitoraggio e sorveglianza, e che si propaga dai vertici aziendali a tutti i dipendenti, collaboratori e fornitori, identificando periodicamente delle *roadmap* di iniziative a presidio e rafforzamento delle norme in ambito privacy.



Sia in ambito *data protection* che *information security* prevediamo **moduli formativi obbligatori** per i dipendenti e le terze parti con cui collaboriamo.

Periodicamente eseguiamo attività di **analisi dei rischi** legati alla sicurezza delle informazioni, seguendo le “*best practice*” e gli standard di settore (es. ISO/IEC 27001:2022) per verificare i correnti valori di rischio ed intervenire con l’implementazione di misure di sicurezza specifiche:

- Piano dei controlli periodici in materia sicurezza delle informazioni, continuità operativa e trattamento dati personali;
- Attività di revisione annuale del “*Business Continuity Plan*”, nel cui ambito vengono testati gli scenari di rischio individuati.
- In funzione alle raccomandazioni di Banca d’Italia in merito alla gestione dei rischi climatici e ambientali, abbiamo integrato i piani di continuità operativa includendo la gestione di scenari specifici come ad es. la crisi energetica.

Per il **monitoraggio** dell’efficacia delle azioni intraprese, utilizziamo specifici strumenti quali:

- attività di auditing e processi di verifica periodica dei processi di gestione per accertarne la conformità a norme, regolamenti e politiche interne;
- valutazione e verifica degli impatti dei rischi su ciascun *asset* aziendale;
- indicatori che ci consentono di calcolare l’efficacia delle azioni intraprese;
- test periodici sugli agli scenari elencati all’interno del “*Business Continuity Plan*”;
- esecuzione periodica di *Vulnerability Assessment* e *Penetration Test*, per valutare le vulnerabilità del sistema informatico, mantenendo alto il livello di protezione dei dati aziendali;
- apertura di *gap di conformità* in caso di mancata compliance alla normativa di *data*

protection con conseguente monitoraggio dei piani di azione;

- gestione dell’eventuale piano di rimedio a seguito dei *Data Protection Impact Assessment*;
- *risk assessment* su processi specifici quali ad esempio il processo SPID o le *cookie policy*.

Per quanto riguarda gli **indicatori di sicurezza** adottiamo uno specifico piano di controlli articolato su più livelli di difesa, conforme alle direttive della Capogruppo. Tale set di indicatori include obiettivi di controllo in materia di: *Information Systems Security (ISS) Governance; ISS Communication; Awareness&Training; Management of Informational Assets; Access Management; User Environment; IT Operations; Networking and Telecommunication; Projects Lifecycle; Security Incidents and logs handling; Intrusion testing and vulnerability scans e Security of On-line services; Control of the respect of response time during the exercise of rights; Control of the personal data breaches management system; Control over response times when exercising rights and the completeness of the processing register (GDPR); Control on data protection employees training; Personal Data Protection Compliance; Control of the presence of the GDPR clause in all newly signed outsourcing contracts.*

Per verificare costantemente l’efficacia delle misure adottate, ogni check del piano di controlli sopracitato dà origine a determinati “*verification points*” - trimestrali/semestrali e/o annuali - la cui valutazione viene effettuata applicando a ciascuno di essi uno specifico valore e utilizzando dei fattori di calcolo definiti.

La formalizzazione del **Processo di Incident Management**, utilizzato per gestire il ciclo di vita degli *incident* e del processo di Risk Management, utilizzato per analizzare i fattori di rischio a cui è sottoposta la nostra azienda e per limitarne gli impatti, ci consente di incorporare all’interno delle politiche e delle procedure operative le lezioni apprese, attraverso l’utilizzo

di specifici strumenti, quali: l’implementazione di azioni correttive (azioni intraprese dall’azienda per risolvere cause di non conformità/rischi), l’esecuzione di attività periodica di *follow-up* e l’attuazione di attività di test relativamente agli scenari di rischio individuati ed elencati - sempre in coerenza con le metodologie della Capogruppo.

Il governo complessivo della Sicurezza e della *Business Continuity* all’interno del Comitato Sicurezza (mediante allineamento costante con le strutture della Controllante) assicura il più alto impegno nella gestione della sicurezza e della continuità operativa in azienda e l’implementazione di un approccio teso al miglioramento continuo delle attività gestionali.

Inoltre, sul fronte delle notifiche effettuate al Garante per la Protezione dei Dati Personali (Garante della Privacy), nei casi di *data breach* occorsi, lo stesso ha ritenuto sufficienti ed esaustive le misure di sicurezza poste in atto nell’immediatezza degli *incident* per contenerne i rischi così come nel medio termine, comunicandoci tempo per tempo l’archiviazione dei procedimenti e la conclusione dell’esame, senza ravvisare inosservanza degli obblighi del Regolamento (UE) 2016/679.

GRI 418-1

	Valore
Denunce comprovate ricevute da parti esterne e confermate dall’organizzazione	0
Denunce comprovate ricevute da enti regolatori	0
Totale	0
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	162

Nel corso del 2023, l’Ufficio Contenzioso Legale, Reclami e Privacy non ha ricevuto reclami in ambito di perdita di dati e informazioni.

Nota metodologica e criteri di reporting

Il Report di ESG di Agos ha l'obiettivo di comunicare in modo trasparente l'approccio di sostenibilità della Società e le sue performance in ottica ESG. Al fine di redigere il documento sono state considerate le attività aziendali incluse nel perimetro di rendicontazione di Agos, la cui sede si colloca in Italia.

Il presente documento rappresenta un importante successo, essendo il primo Report redatto su base volontaria. Questo ha permesso ad Agos di poter comunicare i risultati ottenuti dall'individuazione di temi materiali e, al contempo, identificare le aree di miglioramento per proseguire con rinnovato impegno ed entusiasmo.

Il Report ESG di Agos è stato redatto in conformità agli Standard GRI "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal Global Reporting Initiative (GRI), che definisce la metodologia di rendicontazione finalizzata alla redazione dei bilanci di sostenibilità. In particolare, 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".

Le informazioni contenute nel presente Report ESG sono finalizzate ad aumentare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta in termini ambientali e le ricadute del proprio operato sull'occupazione e sul territorio.

Il periodo di reporting considera come intervallo temporale l'anno fiscale che va dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.

Agos ha costituito un gruppo di lavoro interno, rappresentativo delle principali funzioni aziendali, allo scopo di raccogliere le informazioni richieste, aggregarle e validarle, e archiviare la documentazione a supporto ai fini di assicurare la loro tracciabilità.

Per semplificare il processo di raccolta e convalida dei dati abbiamo deciso di dotarci di uno strumento agile e duttile come il software ESGeo, piattaforma *cloud* per la rendicontazione di sostenibilità certificata GRI Standard. Questo ci permetterà di aggiornare i dati secondo un processo continuo. Il processo di reporting si è articolato nelle seguenti fasi di lavoro più significative:

- individuazione dei temi materiali;
- definizione dei contenuti del documento (indicatori, informative e perimetro);
- avvio del processo di raccolta e consolidamento dei dati e delle informazioni non finanziarie tramite piattaforma ESGeo;
- analisi del Report e relativo score da parte di Cerved Group S.p.A.

Per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra sono state considerate unicamente le emissioni di CO₂. Le emissioni di CO₂ vengono calcolate moltiplicando i consumi di combustibile, carburante ed energia per i fattori di emissione derivanti dalla letteratura tecnica più autorevole e aggiornata.

I fattori di emissione utilizzati per convertire i consumi in tonnellate di CO₂ sono comunicati da CAPFM assieme al calcolo globale della *carbon footprint* a tutte le entity e sono forniti dall'Agenzia Francese per la transazione ecologica (ADEME). La società che nel 2023 si è occupata del calcolo della CO₂ e dell'aggiornamento dei fattori è BL Evolution. Tali fattori vengono aggiornati periodicamente sulla base dei progressi metodologici. Vi è quindi un allineamento globale del gruppo, in modo da rendere i calcoli e dati comparabili, per programmare e monitorare l'andamento della *carbon footprint*.

GRI 2-2

Il Report ESG include l'intera società Agos costituita dalle due sedi di Milano e Lucca, le filiali sul territorio e i centri di recupero crediti interni. Le agenzie che collocano i prodotti di Agos alimentano i dati del Report ESG relativamente alla sola produzione (dati di bilancio societario e Finanziamenti a supporto della transizione energetica).

Non vi sono differenze tra le sedi incluse nel Report ESG e quelle del Bilancio Consolidato.

GRI 2-3, 2-4, 2-5

Il Report considera il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2023.

Il periodo di riferimento del Report ESG è allineato a quello del Bilancio Finanziario.

La *limited assurance volontaria* del Report ESG è stata affidata a Forvis Mazars Italia S.p.A., la stessa società che si occupa della revisione legale del Bilancio Finanziario.

Il Report è stato pubblicato nel mese di settembre 2024

Per quesiti riguardanti il Report e il suo contenuto, è possibile inviare un'email a:

BB-CORPORATE.ESG@agos.it

oltre 50
persone coinvolte
nella redazione del Report ESG

oltre 10
mesi di lavorazione



GRI Content Index

Dichiarazione d'uso:	Agos Ducato S.p.A. rendiconta "in accordance with GRI Standards" per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023
Utilizzo GRI 1:	GRI 1: Foundation 2021
Standard di settore GRI pertinenti:	N/A: i GRI Sector Standards per i settori di attività di Agos Ducato S.p.A. non sono ancora stati pubblicati

Indicatori	Descrizione GRI	Pag.	Note/Omissioni
GRI 2: Informativa generale 2021			
2-1	Dettagli dell'organizzazione	16	
2-2	Entità incluse nel bilancio di sostenibilità dell'organizzazione	131	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti	131	
2-4	Revisione delle informazioni	131	
2-5	Assurance esterna	131	
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	18-23; 59-69	
2-7	Dipendenti suddivisi per genere	92	
2-8	Lavoratori non dipendenti	93	
2-9	Struttura e composizione della governance	27	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	28	
2-11	Presidente del più alto organo di governo	29	
2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	29	
2-13	Delega della responsabilità per la gestione degli impatti	31	
2-14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	24; 48	
2-15	Conflitti d'interesse	34	
2-16	Comunicazione delle criticità	34	
2-17	Conoscenza collettiva del più alto organo di governo	29	
2-18	Valutazione delle prestazioni del più alto organo di governo	29-30	Non disponibile in quanto non è stato possibile rendicontare l'informazione perché ad oggi non abbiamo attivo un processo di valutazione del più alto organo di governo
2-19	Politiche di remunerazione del più alto organo di governo e <i>senior executive</i> (dirigenti)	34-38	
2-20	Processo di determinazione della remunerazione	34-38	
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuo	34-35	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	6-9	
2-23	Impegno in termini di <i>policy</i>	38-39	
2-24	Politica di impegni integrati	39	
2-25	Processi per mitigare gli impatti negativi	59-67	
2-26	Meccanismi per richiedere consulenze e per sollevare perplessità sulla condotta aziendale responsabile	39	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	39	

segue

Indicatori	Descrizione GRI	Pag.	Note/Omissioni
2-28	Adesioni ad associazioni	45; 104	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	43-44	
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	93	
TEMI MATERIALI			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-1	Processo per determinare i temi materiali	43-48	
3-2	Lista dei temi materiali	43-44; 48-53	
ETICA E GOVERNANCE AZIENDALE			
3-3	Gestione dei temi materiali	24	
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016			
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, anti-trust e pratiche monopolistiche	39	
GRI 307: Conformità ambientale 2016			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	39	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016			
417-3	Casi di non conformità riguardanti la comunicazione di marketing	39	
TRATTAMENTO EQUO E RESPONSABILE DEI CLIENTI			
3-3	Gestione dei temi materiali	59	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016			
203-2	Impatti economici indiretti significativi	59-67	
SOSTENIBILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA			
3-3	Gestione dei temi materiali	70	
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016			
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	71	
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	71	
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	71	
GESTIONE RESPONSABILE DI ENERGIA E EMISSIONI			
3-3	Gestione dei temi materiali	75-83	
GRI 301: Materiali 2016			
301-1	Materiali usati in peso o in volume	75	
GRI 302: Energia 2016			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	82	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018			
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	76	

segue

Indicatori	Descrizione GRI	Pag.	Note/Omissioni
GRI 305: Emissioni 2016			
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	82-83	
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	82-83	
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	82-83	
305-4	Intensità di emissioni di GHG	83	
GRI 306: Rifiuti 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	76	
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	76	
306-3	Rifiuti prodotti	77	
FINANZIAMENTI A SUPPORTO DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA			
3-3	Gestione dei temi materiali	84-86	
TUTELA, BENESSERE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE			
3-3	Gestione dei temi materiali	90	
GRI 401: Occupazione 2016			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	93	
401-2	Benefit per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	109-112	
401-3	Congedo parentale	112	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	94-95	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	96-99	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	99	
403-4	Partecipazione, consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	99	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	101	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	101	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti sulla salute e la sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	95-96	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	99	
403-9	Infortuni sul lavoro	100-101	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	106	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	106-107	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	108	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	102-104	
405-2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	105	
GRI 406: Non discriminazione 2016			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	105	

segue

Indicatori	Descrizione GRI	Pag.	Note/Omissioni
SOSTEGNO DELLE COMUNITÀ LOCALI E CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO			
3-3	Gestione dei temi materiali	113	
GRI 205: Anticorruzione 2016			
205-1	Operazioni valutate per i rischi connessi alla corruzione	124	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	125	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	125	
GRI 413: Comunità locali 2016			
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	113-123	
413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	-	Non disponibile in quanto non è stato possibile rendicontare l'informazione perché ad oggi non abbiamo attivo un processo di valutazione degli impatti negativi effettivi e potenziali sulle comunità locali
PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI			
3-3	Gestione dei temi materiali	126	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdite di dati dei clienti	129	
INFORMATIVE RENDICONTATE E NON INSERITE NEI TEMI MATERIALI			
GRI 201: Performance Economiche 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	57-58	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	58	

Relazione della Società di revisione indipendente

**forvis
mazars**

Agos Ducato S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sul report ESG

Esercizio chiuso al 31 dicembre 2023

FBTZ/LVRR/fpiu – R202401067

**forvis
mazars**

Via di Novoli, 33/11
50127 Firenze
Tel: +39 055 4643300
forvismazars.com/it

Relazione della società di revisione indipendente sul report ESG

Al Consiglio di amministrazione della Agos Ducato S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del report ESG di Agos Ducato S.p.A. (di seguito anche "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli amministratori per il report ESG

Gli amministratori della Agos Ducato S.p.A. sono responsabili per la redazione del report ESG in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del report ESG.

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 che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Agos Ducato S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Management 1 (ISQM Italia 1) in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del report ESG 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 non contenga errori significativi.

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

Relazione della Società di revisione indipendente

**forvis
mazars**

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.

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, 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, 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 e i dati e le informazioni incluse nel bilancio della Società;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel report ESG.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Agos Ducato S.p.A. e con il personale delle principali società del Gruppo 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 e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del report ESG.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a livello di Società:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel report ESG 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

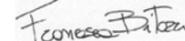
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il report ESG della Agos Ducato S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del report ESG.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel report ESG in relazione agli esercizi chiusi al 31 dicembre 2021 e al 31 dicembre 2022, non sono stati sottoposti a verifica.

Firenze, 26 luglio 2024

Forvis Mazars S.p.A.


Francesca Bitozzi
Socia – Revisore Legale

Per chiarimenti e suggerimenti sul Report ESG
e sul rapporto tra Agos e la Sostenibilità
scriveteci alla casella di posta elettronica

 BB-CORPORATE.ESG@agos.it