

ASSIST DIGITAL S.P.A.

Report di Sostenibilità 2025

PERIMETRO ITALIA CON DATI DI GRUPPO

REDATTO IN CONFORMITÀ AI GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARDS

Indice

Un messaggio ai nostri stakeholder 3

01 Il nostro percorso verso un futuro sostenibile 6

1.1 Le nostre priorità e i nostri impegni: il Piano di Sostenibilità 8
1.2 L'analisi di materialità 11
1.3 I nostri stakeholder 13
1.4 Il valore economico generato e distribuito 14

02 Assist Digital: la nostra identità 17

2.1 La nostra storia 18
2.2 Assist Digital oggi 20
2.3 La nostra idea di customer experience 23

03 Le persone: il nostro DNA 27

3.1 Overview 28
3.2 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro 31
3.3 Promuoviamo il benessere delle nostre persone 33
3.4 Investiamo nel futuro e nel talento 36
3.5 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo 38

04 La tutela del nostro pianeta 48

4.1 Overview 49
4.2 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico 51
4.3 Limitiamo l'impatto dei nostri device 56

Appendice 60

Nota metodologica 61
GRI Content Index 64

Un messaggio ai nostri stakeholder

Cari stakeholder,

siamo lieti di presentarvi il Report di Sostenibilità 2025, che illustra i risultati raggiunti da Assist Digital nel corso dell'ultimo anno e il percorso di crescita responsabile che continuiamo a intraprendere nel segno dell'innovazione e della sostenibilità.

Anche nel 2025 abbiamo confermato che la nostra crescita non può prescindere dalla creazione di valore sostenibile e duraturo, generato nel rispetto delle persone, dell'ambiente e dei territori in cui operiamo. Nel corso dell'anno il Gruppo ha proseguito la propria strategia di espansione, integrando nuove realtà – DSAF, Be Simple e Hyntelo – e rafforzando le proprie competenze, in particolare nell'ambito dell'intelligenza artificiale, dove la soluzione proprietaria Intelligoo ha conosciuto un significativo sviluppo.

Le nostre persone restano il centro delle nostre azioni. In Italia l'organico è cresciuto fino a 847 dipendenti, di cui oltre il 99% con contratto a tempo indeterminato e il 53,7% donne. Abbiamo proseguito gli investimenti nel benessere, nella salute e sicurezza e nello sviluppo delle competenze, mantenendo al 74,7% — ben oltre il 70% — la quota di popolazione formata sui temi di Diversità e Inclusione e ampliando il nostro programma di mentoring internazionale.

Sul fronte ambientale, il 2025 ha visto consolidarsi il nostro impegno: l'energia elettrica acquistata proviene integralmente da fonti rinnovabili, la quota di autovetture ibride del parco auto ha superato il 67% e abbiamo dato impulso all'economia circolare attraverso il riuso infragruppo di oltre 1.400 asset. Il nostro rating EcoVadis è migliorato dalla medaglia di bronzo a quella d'argento, a conferma dei progressi compiuti.

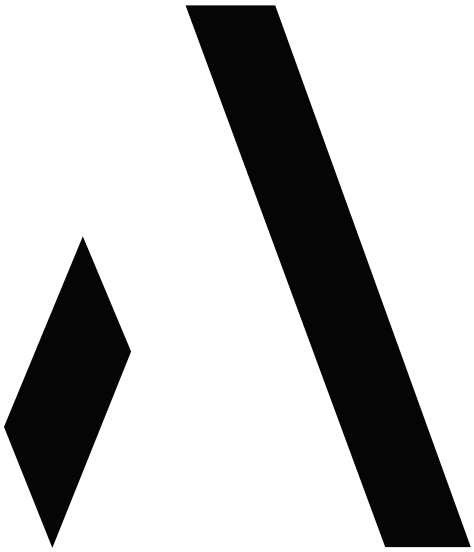
Guardiamo inoltre con determinazione al futuro: nel marzo 2026 abbiamo definito il nuovo Piano di Sostenibilità 2026-2028, nello sviluppo del quale abbiamo tenuto in dovuta considerazione le novità in materia introdotte dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Pur non rientrando più, a seguito della Direttiva (UE) 2026/470 ("Omnibus I"), tra i soggetti obbligati alla rendicontazione ai sensi della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), proseguiamo su base volontaria il nostro impegno nel percorso di rendicontazione di sostenibilità.

Affrontiamo il futuro con la convinzione di chi vuole contribuire a costruire un ecosistema digitale più etico, inclusivo e sostenibile, restando fedeli ai nostri valori e aperti all'innovazione che crea valore per tutti.

Francesca Gabrielli

AMMINISTRATORE DELEGATO, ASSIST DIGITAL S.P.A.







01

CAPITOLO

Il nostro percorso verso un futuro sostenibile

"Consideriamo la sostenibilità non solo un'opportunità, ma una missione strategica: un approccio pervasivo al business."

205,3 mln €

VALORE ECONOMICO GENERATO NEL 2025

01 Il nostro percorso verso un futuro sostenibile

Negli ultimi anni i temi legati alla sostenibilità, alla riduzione degli impatti negativi e alla generazione di valore positivo per l'ambiente e le persone si sono progressivamente integrati nelle strategie e nelle operatività delle aziende a livello globale. In Assist Digital consideriamo la sostenibilità non solo un'opportunità, ma una missione strategica: un approccio pervasivo al business, capace di rispondere alle sfide di un contesto globale sempre più attento agli impatti generati dalle imprese sulla società e sull'ambiente.

Il nostro impegno ha preso avvio nel 2021 con la pubblicazione del primo Report di Sostenibilità, focalizzato sul perimetro italiano del Gruppo. La pubblicazione del Report di Sostenibilità 2025 conferma la continuità e il rafforzamento di questo percorso, segnando un ulteriore passo verso l'integrazione della sostenibilità nelle strategie e nei processi aziendali, con l'obiettivo di creare valore condiviso e duraturo – economico, sociale e ambientale – per tutti gli stakeholder.

Il presente Report fa riferimento ad Assist Digital S.p.A., includendo tutte le sedi italiane. In linea con una prospettiva evolutiva, e in misura crescente rispetto agli anni precedenti, sono incluse nel documento anche informazioni relative al perimetro consolidato del Gruppo Assist Digital ("Assist Digital" o "il Gruppo"), che comprende le sedi europee ed extra-europee.

QUADRO NORMATIVO

A seguito dell'entrata in vigore della Direttiva (UE) 2026/470 (c.d. "Omnibus I"), che ha innalzato le soglie dimensionali per l'obbligo di rendicontazione di sostenibilità alle imprese e ai gruppi che superano congiuntamente i 1.000 dipendenti e i 450 milioni di euro di ricavi netti, Assist Digital non rientra più tra i soggetti tenuti alla rendicontazione ai sensi della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Il Gruppo conferma comunque il proprio impegno a proseguire, su base volontaria, il percorso di rendicontazione di sostenibilità in continuità con gli anni precedenti.

1.1

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

A partire dalle priorità di sostenibilità e in sinergia con quelle del business, Assist Digital ha sviluppato il proprio Piano di Sostenibilità, adottato nel 2022 e aggiornato per il triennio 2026-2028. Il Piano ha l'obiettivo di integrare la sostenibilità lungo l'intera catena del valore e di migliorare l'impatto ESG nelle operazioni quotidiane, fissando traguardi tangibili collegati a iniziative concrete e misurabili. Esso resta fondato su quattro pillar, declinati in sotto-pillar, e su un fondamento trasversale di Governance e Compliance.

Ensuring a Fair Workplace 01

Promuoviamo il benessere delle nostre persone, garantendo l'equilibrio tra lavoro e vita privata; valorizziamo la diversità e l'inclusione, consentendo l'espressione del potenziale di ognuno; tuteliamo la salute e garantiamo la sicurezza delle nostre persone, nel rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo.

Increasing Know-how 02

Investiamo in formazione di alta qualità per valorizzare competenze e talenti, potenziare le prestazioni e favorire lo sviluppo della carriera, operando al contempo per la diffusione di una cultura di sostenibilità.

Engaging Partners 03

Curiamo le relazioni con i clienti garantendone la soddisfazione e la privacy dei dati; curiamo i rapporti con fornitori e partner per mantenere elevata la qualità del servizio; sosteniamo lo sviluppo delle comunità e dei territori in cui operiamo.

Contributing to a Green Future 04

Limitiamo le nostre emissioni GHG e gli altri impatti ambientali impegnandoci nella loro misurazione e riduzione; investiamo in una corretta gestione dello smaltimento dei rifiuti e degli apparati elettronici; riduciamo gli impatti ambientali legati alla mobilità dei dipendenti.

FONDAMENTO TRASVERSALE **Governance and Compliance**

Il Piano di Sostenibilità 2026-2028

Nel marzo 2026 il Gruppo ha definito il Piano di Sostenibilità 2026-2028, che conferma i quattro pillar e il fondamento trasversale di Governance e Compliance e li traduce in un portafoglio di iniziative concrete, ciascuna caratterizzata da un orizzonte temporale di realizzazione (Short, entro 6 mesi; Medium, da 6 a 12 mesi; Long, oltre 12 mesi) e da un anno target compreso tra il 2026 e il 2028. Un elemento distintivo del nuovo Piano è l'esplicito allineamento agli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), adottato su base volontaria in continuità con le migliori pratiche di rendicontazione di sostenibilità.

Si riportano di seguito, per ciascun pillar, le principali iniziative previste, suddivise per anno target.

PILLAR (ESRS)	TARGET 2026	TARGET 2027	TARGET 2028
Ensuring a Fair Workplace (ESRS S1, S2)	Politica Risorse Umane · People Strategy · Piano assunzioni under 35 · Programma di referral · Recruiting Day · Progetto genitorialità · Family Day · Sustainability Day	Canale di ascolto formale · People Survey · Misurazione gender pay-gap · Bilancio di Genere · Programma "Assist Ambassador"	Sensibilizzazione su inclusione delle persone con disabilità · Impact Report · Certificazione ISO 30415
Increasing Know-how (ESRS S1)	Incremento ore medie di formazione per dipendente · Linee guida sull'utilizzo dell'AI	Programmi di formazione AI · Integrazione onboarding · Estensione del mentoring · Community di knowledge sharing · Job Rotation e Job Mobility · Assist Learning Badge · Corsi su sostenibilità	Programmi STEM per l'inclusione femminile · Reskilling tramite formazione AI

PILLAR (ESRS)	TARGET 2026	TARGET 2027	TARGET 2028
Engaging Partners (ESRS S3, S4)	Partnership con università e centri di ricerca · Mappatura e risk assessment fornitori (Italia) · Formazione per i buyer	Meccanismo di feedback dei clienti · Iniziative benefiche · Hackathon AI per studenti · Valutazione fornitori secondo criteri ESG · Mappatura e risk assessment fornitori (Gruppo) · Procedura di valutazione fornitori	Certificazione ISO 27001 su tutti i siti del Gruppo · Programma di volontariato "AssistANTS" · Formazione ESG per i fornitori
Contributing to a Green Future (ESRS E1, E3, E5)	Completamento impianto fotovoltaico di Vitulazio · Environmental Policy di Gruppo · Estensione certificazione ISO 14001	Estensione della strategia di compensazione · Iniziative di riforestazione	Acquisto energia elettrica green a livello di Gruppo · Analisi del ciclo di vita (LCA) dei principali servizi · Gestione sostenibile del ciclo di vita delle apparecchiature · Completamento digitalizzazione
Governance and Compliance	Politica di sostenibilità · Strategia di comunicazione ESG · Sezione sostenibilità del sito · Dashboard di raccolta dati ESG di Gruppo	Integrazione dei rischi ESG · Formazione del CdA e del management · Formazione su Codice Etico e Modello 231	Governance di Sostenibilità · Sistema di Controlli Interni

~60

Il Piano si compone complessivamente di circa 60 iniziative distribuite sui quattro pillar e sull'area Governance e Compliance, con una concentrazione delle azioni di avvio nel 2026 e una progressiva messa a regime negli esercizi successivi.

1.2

L'analisi di materialità

Il primo passo per l'aggiornamento dei contenuti del Report è la realizzazione dell'analisi di materialità, che ci ha permesso di identificare gli impatti generati da Assist Digital all'interno delle proprie attività e lungo la catena del valore. Il bilancio è redatto in conformità ai Sustainability Reporting Standards della GRI (Global Reporting Initiative), aggiornati al 2021.

La valutazione della rilevanza degli impatti è effettuata con cadenza annuale da un team dedicato e validata dal top management. Per il 2025 non si registrano modifiche ai temi materiali identificati, di seguito riepilogati.

TEMI MATERIALI DI ASSIST DIGITAL · 11 TEMI

GRI 302 · GRI 305

Lotta al cambiamento climatico ed efficienza energetica

Ridurre i consumi energetici e promuovere soluzioni efficienti per mitigare gli impatti sul clima.

GRI 306

Gestione responsabile del ciclo di vita degli apparati elettronici

Gestione responsabile dell'intero ciclo di vita degli apparati, valutando l'acquisto di prodotti ricondizionati.

GRI 303

Consumi idrici

Garantire un consumo idrico efficiente, limitato all'uso igienico-sanitario degli uffici.

GRI 401

Promozione e cura del benessere dei dipendenti

Promuovere un ambiente di lavoro positivo che garantisca il benessere della persona.

GRI 405

Promozione dell'inclusione e delle pari opportunità

Garantire uguaglianza di genere e pari opportunità, contrastando ogni discriminazione.

GRI 404

Sviluppo e valorizzazione delle competenze

Investire su formazione e crescita professionale per valorizzare competenze e talenti.

GRI 403

Tutela della salute e sicurezza

Garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre, riducendo al minimo gli infortuni.

GRI 418

Impegno e garanzia della data protection

Attenzione al trattamento della privacy e dei dati personali di clienti e consumatori.

GRI 205

Promozione dell'etica e integrità aziendale

Condotta etica del business nel rispetto delle leggi e contrasto alla corruzione.

GRI 201

Creazione di valore per le comunità del territorio

Contribuire alla crescita economica e occupazionale delle comunità.

GRI 207

Strategia fiscale

Strategia fiscale ispirata a onestà, correttezza e trasparenza.

1.3

I nostri stakeholder

Per il Gruppo, l'ascolto e il coinvolgimento diretto degli stakeholder sono di primaria importanza per comprenderne aspettative ed esigenze e per analizzare i possibili impatti che le nostre attività possono avere su di essi. Anche per il 2025 il confronto tra i componenti del top management ha confermato la mappa degli stakeholder e i relativi canali di comunicazione e coinvolgimento, senza apportare modifiche.

Dipendenti	Programmi di condivisione interna, aggiornamenti su progetti e iniziative
Clienti	Customer engagement, incontri diretti e feedback
Finanziatori e banche	Meeting sui risultati finanziari, conferenze di settore, momenti di confronto
Fornitori e partner	Contatti diretti, dialogo e scambio documentale
Pubblica amministrazione	Dialogo e scambio documentale
Sindacati e rappresentanti dei lavoratori	Tavoli tecnici, relazioni industriali
Media e opinione pubblica	Comunicati stampa, media conference, interviste
Comunità locali e organizzazioni no-profit	Volontariato aziendale e progetti con la comunità locale

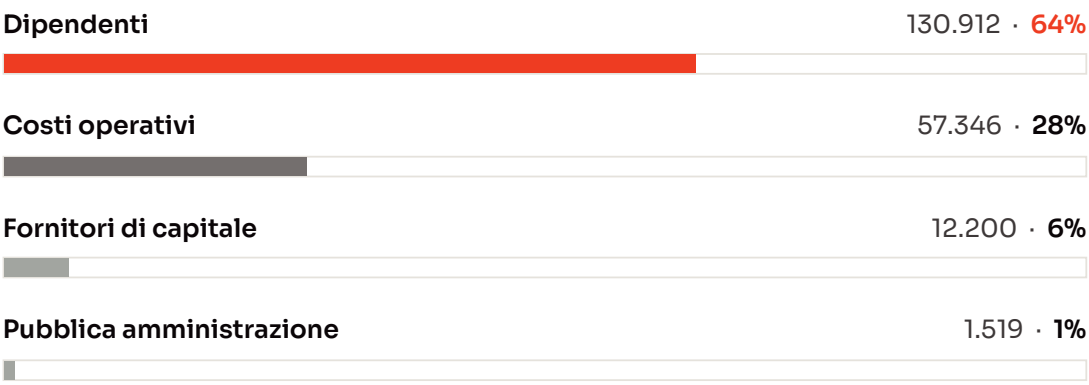
1.4

Il valore economico generato e distribuito

205,3 mln €	64%	98%
VALORE ECONOMICO GENERATO	DISTRIBUITO AI DIPENDENTI	QUOTA DI VALORE DISTRIBUITA

Nel 2025 il Gruppo Assist Digital ha generato oltre 205 milioni di euro di valore economico complessivo. La quota distribuita tra i diversi portatori di interesse – fornitori (costi operativi), dipendenti, fornitori di capitale e pubblica amministrazione – conferma l'impegno verso un'equa distribuzione del valore creato. In particolare, circa il 64% del valore generato è destinato ai dipendenti, che costituiscono l'asset principale del Gruppo, mentre circa il 28% è dedicato ai costi operativi.

RIPARTIZIONE DEL VALORE DISTRIBUITO · 2025



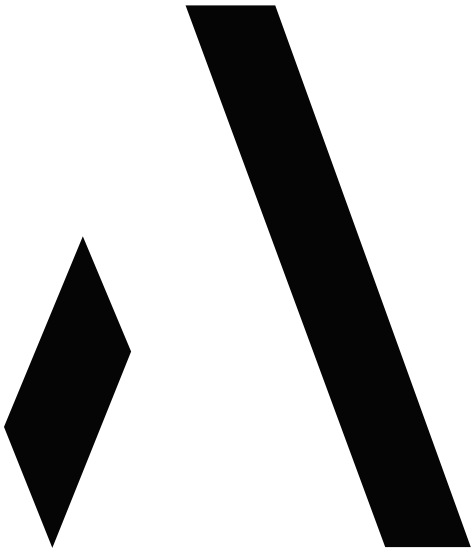
Valori in migliaia di euro. Percentuali sul valore economico generato.

VALORE ECONOMICO (IN €.000)	2025	% 2025
Valore economico generato	**205.312**	100%
Valore economico distribuito	**201.977**	~98%
Costi operativi	57.346	~28%
Valore distribuito ai dipendenti	130.912	~64%
Valore distribuito ai fornitori di capitale	12.200	~6%
Valore distribuito alla P.A.	1.519	~1%
Valore economico trattenuto	**3.335**	~2%

Remunerazione

Nel triennio 2023-2025, il rapporto tra la retribuzione della figura professionale con il compenso più elevato e la retribuzione media dei dipendenti è passato da 11,20 nel 2023 a 9,03 nel 2024; dopo la riduzione registrata nel biennio precedente, nel 2025 il rapporto si attesta a 9,54. L'andamento si inserisce in un contesto di progressiva crescita della retribuzione media della popolazione aziendale.

INDICATORE DI REMUNERAZIONE	2023	2024	2025
Rapporto retribuzione massima / media dipendenti	11,20	9,03	**9,54**
Rapporto aumento % retribuzione massima / media	4,9	6,31	**2,37**





02

CAPITOLO

Assist Digital: la nostra identità

“Un partner pan-europeo di riferimento per marchi globali alla ricerca di servizi e capacità end-to-end nella gestione delle customer interactions.”

4.000+

DIPENDENTI E COLLABORATORI DEL GRUPPO

2.1

La nostra storia

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

A partire dal 2012 prende avvio il processo di internazionalizzazione, con la costituzione di controllate estere e l'apertura di centri operativi multilingue, dalla Croazia all'Albania e alla Tunisia, proseguito poi nei Balcani, in Nord Africa e in Europa. Dal 2019 il percorso di crescita è stato sostenuto anche da una serie di operazioni di M&A.

Nel corso del 2025 Assist Digital ha proseguito la propria strategia di crescita ed espansione, perfezionando tre nuove acquisizioni – DSAF, Be Simple e Hyntelo – che ampliano le competenze e l'offerta del Gruppo. Tali operazioni si aggiungono a quelle realizzate nel 2024 (Satel Finances SAS e New Inspearit Srl).

LE TAPPE DEL NOSTRO PERCORSO

1996	Fondazione a Milano come società di consulting.
2003	Assist assume l'identità di impresa di servizi specializzata nella Customer Experience.
2012	Avvio dell'internazionalizzazione: controllate estere e centri operativi multilingue in Croazia, Albania e Tunisia, poi nei Balcani, in Nord Africa e in Europa.
2019	Il percorso di crescita è sostenuto anche da una serie di operazioni di M&A.
2023	Ardian acquisisce una quota di maggioranza pari al 62% della capogruppo Assist Digital S.p.A.
2024	Acquisizioni di Satel Finances SAS e New Inspearit Srl.
2025	Tre nuove acquisizioni: DSAF, Be Simple e Hyntelo.

GRUPPO ASSIST DIGITAL & ARDIAN

62% QUOTA DI MAGGIORANZA ACQUISITA NEL MARZO 2023

Nel marzo 2023 Ardian, una delle principali società di private equity a livello mondiale, ha acquisito una quota di maggioranza, pari al 62%, della capogruppo Assist Digital S.p.A., con l'ambizione di fare del Gruppo un punto di riferimento nel settore della trasformazione digitale. Ardian attribuisce grande rilevanza al tema della sostenibilità e ha adottato un programma di ESG engagement; sono stati concordati obiettivi in termini di parità di genere, Diversity & Inclusion e riduzione delle emissioni, a integrazione del Piano di Sostenibilità del Gruppo.

2.2

Assist Digital oggi

4.000+	100+	5
DIPENDENTI E COLLABORATORI	CLIENTI LEADER DI MERCATO	LINEE DI SERVIZIO

Il Gruppo Assist Digital è presente in diversi Paesi europei ed extra-europei, con una rete di uffici, centri di competenza e centri di contatto e oltre 4.000 tra dipendenti e collaboratori che consentono di estendere i servizi all'intero bacino della clientela europea. Serviamo oltre 100 clienti leader di mercato nei settori Telco, Utilities, Automotive & Mobility, Media, Finance & Banking, Retail, E-commerce, Travelling, Industrial/Manufacturing e Pharma.

Nel corso del 2025, nell'ambito della razionalizzazione del network operativo, è stata chiusa la sede di Zagabria (Croazia).

Operiamo attraverso le seguenti linee di servizio:

01 **CRM Advisory & Digital Operation**

02 **Experience Design & Customer Insight**

03 **Technology & AI Solutions**

04 **Customer Management Services**

05 **Change Management & Digital Adoption**

La Società adotta un'organizzazione interna a matrice, basata da un lato su Market Unit che presidiano commercialmente lo sviluppo dei clienti e dall'altro su Service Line trasversali che garantiscono l'erogazione delle diverse categorie di servizi.

2.2.1

Il nostro modello di Governance

Il sistema di governance di Assist Digital S.p.A. è articolato secondo il modello tradizionale e prevede un organo di amministrazione (Consiglio di Amministrazione) e uno di controllo (Collegio Sindacale), integrato dall'Organismo di Vigilanza previsto dalla compliance al Modello 231. La composizione degli organi sociali è confermata rispetto al 2024.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	CARICA
Enrico Donati	Presidente
Marco Molteni	Vicepresidente
Francesca Gabrielli	Amministratore Delegato
Giacomo Brettoni	Consigliere
Elisabetta Bozzoni Pantaleoni	Consigliere
Vito Rocca	Consigliere
Manlio Costantini	Consigliere Delegato

Al 31 dicembre 2025 il Collegio Sindacale era composto da cinque persone (tre membri effettivi e due supplenti): Paolo Monte (Presidente), Luca Alberto Pangrazzi e Mara Vanzetta (Sindaci effettivi), Daniela Celsa Kalamian e Roberto Pecoraro (Sindaci supplenti).

Il Codice Etico e i nostri valori fondamentali

Per ottemperare alle disposizioni del D.Lgs. 231/2001 e garantire un comportamento eticamente condiviso, la Società si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e di un Codice Etico. È inoltre istituito un Organismo di Vigilanza con il compito di vigilare sul rispetto del modello organizzativo. In conformità al D.Lgs. 24/2023 (Decreto Whistleblowing), sono attivi i canali interni di segnalazione, tra cui la piattaforma EQS Integrity Line.

- Ripudio di ogni discriminazione
- Centralità, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane
- Radicamento territoriale
- Trasparenza ed etica degli affari
- Qualità
- Promozione della diversità
- Legalità

0 Anche nel 2025, a conferma dell'efficacia del nostro impegno, non si sono registrati casi di corruzione né situazioni di non conformità rispetto alle leggi e normative vigenti.

2.3

La nostra idea di customer experience

2.3.1 La nostra passione per l'innovazione

Lavoriamo ogni giorno per migliorare la customer experience e le business performance dei nostri clienti, grazie a una vasta gamma di servizi digitali suddivisi nelle macrocategorie di servizio sopra richiamate, confermate anche per il 2025.

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

01

Chatbot

Soluzioni conversazionali su canali digitali.

02

Voicebot

Conversational IVR per il canale voce.

03

RPA

Soluzioni per l'automazione di processi di back office.

04

Voice & text analytics

Estrazione di insight e sentiment analysis, basate sulle più recenti evoluzioni in ambito Generative AI, LLM e NLP.

Nel campo dell'intelligenza artificiale Assist progetta, realizza e fornisce soluzioni nelle quattro categorie di servizi sopra riportate.

INTELLIGOO

Nel corso del 2025 si è registrato un importante sviluppo della soluzione proprietaria Intelligoo, a conferma del crescente investimento del Gruppo in ambito AI e service automation a supporto delle customer operation.

2.3.2 L'attenzione per i nostri clienti

Perseguiamo l'eccellenza e l'innovazione ricercando costantemente elevati standard qualitativi dei servizi erogati e costruendo con i clienti relazioni di lungo periodo. Raccogliamo regolarmente i loro feedback, in particolare al termine dei progetti; resta in corso la definizione di un processo di survey più strutturato, già sperimentato attraverso un progetto pilota.

Customer privacy e sicurezza delle informazioni

La privacy e la sicurezza dei dati sono tematiche di primaria importanza. Oltre alla certificazione ISO 9001 per il sistema qualità, abbiamo sviluppato un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato ISO 27001. Nel 2025 è stata completata l'estensione della certificazione ISO 27001 a nuovi perimetri – consulenza UX/UI e servizi BPO (Contact Center) multi-sede – a conferma del consolidamento del framework di sicurezza.

Per quanto riguarda la privacy e la compliance al GDPR, prosegue l'attuazione del remediation plan e del processo di mappatura delle offerte commerciali in ottica di privacy by design e by default, con un'attenzione specifica all'analisi degli impatti delle tecnologie emergenti, inclusa l'intelligenza artificiale. È inoltre confermata l'adesione al Codice di Condotta per le attività di Telemarketing e Teleselling.

ISO 9001

ISO 27001

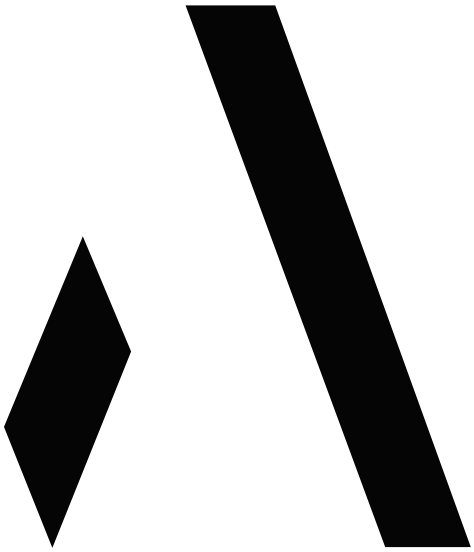
Codice di Condotta Telemarketing e Teleselling

La nostra catena di fornitura

Correttezza, professionalità e collaborazione costituiscono i principi base nei rapporti con i fornitori. Le principali categorie comprendono: fornitori a supporto delle facilities; fornitori di servizi di telecomunicazione; fornitori di equipaggiamenti elettronici; fornitori di consulenze (legali, notarili, di compliance e tecniche); fornitori di manodopera (agenzie interinali, che rappresentano l'area di spesa più elevata, con un volume pari a oltre il 30% dei costi). La composizione e l'assessment dei fornitori sono confermati rispetto al 2024.

30%+

I fornitori di manodopera (agenzie interinali) rappresentano l'area di spesa più elevata della catena di fornitura, con un volume pari a oltre il 30% dei costi.





03

CAPITOLO

Le persone: il nostro DNA

“Le competenze, le conoscenze e le esperienze delle nostre persone rappresentano elementi fondamentali per garantire un servizio con elevati standard qualitativi.”

847

DIPENDENTI IN ITALIA AL 31/12/2025

3.1

Overview

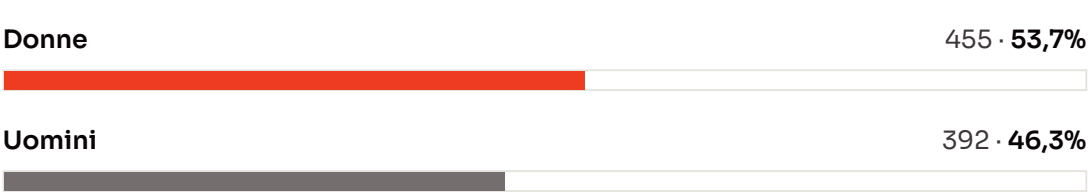
Le competenze, le conoscenze e le esperienze delle nostre persone rappresentano elementi fondamentali per garantire un servizio con elevati standard qualitativi. Per questo il processo di selezione e gestione delle risorse è essenziale per il raggiungimento dei nostri obiettivi e per la creazione di un ambiente di lavoro stimolante.

HIGHLIGHTS · ASSIST DIGITAL S.P.A. (ITALIA) · 2025 E 2024

847 DIPENDENTI IN ITALIA AL 31/12 2024 · **800**	**99,2%** DIPENDENTI A TEMPO INDETERMINATO 2024 · **99,6%**	**53,7%** DIPENDENTI DONNE 2024 · **51,4%**
119 NUOVE ASSUNZIONI 2024 · **73**	**74,7%** POPOLAZIONE FORMATA SU D&I 2024 · **77,0%**	**1.111** LAVORATORI NON DIPENDENTI

Al 31 dicembre 2025 l'organico di Assist Digital S.p.A. è rappresentato da 847 dipendenti, di cui il 99,2% a tempo indeterminato. La tipologia contrattuale maggiormente adottata resta quella a tempo indeterminato, a conferma della volontà di costruire una relazione stabile e duratura con i nostri dipendenti.

COMPOSIZIONE DI GENERE · 2025



ORGANICO PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2025)	TEMPO INDET.	TEMPO DET.	TOTALE
Uomini	389	3	**392**
Donne	451	4	**455**
Totale	**840**	**7**	**847**

ORGANICO PER REGIME ORARIO (2025)	FULL-TIME	PART-TIME	TOTALE
Uomini	329	63	**392**
Donne	237	218	**455**
Totale	**566**	**281**	**847**

Nel 2025 il 33,2% dei dipendenti di Assist Digital è soggetto a contratto part-time, strumento che favorisce la conciliazione tra esigenze personali e impegni lavorativi. Oltre ai lavoratori dipendenti, l'organizzazione si avvale di lavoratori non dipendenti (tirocinanti, lavoratori interinali e lavoratori autonomi): nel 2025 si registrano 1.111 lavoratori non dipendenti, oltre a 90 collaboratori con Partita IVA.

Gruppo Assist Digital (2025 e 2024)

3.755

DIPENDENTI DEL GRUPPO

2024 · **4.415**

95,86%

A TEMPO INDETERMINATO

2024 · **94,54%**

3.309,97

FULL TIME EQUIVALENT (FTE)

2024 · **3.843,41**

I dati di Gruppo sono espressi in termini di headcount al 31 dicembre. Il perimetro include le società acquisite nel corso di ciascun esercizio: Satel per il 2024 e DSAF, Be Simple e Hyntelo per il 2025.

La variazione dell'organico rispetto al 2024 riflette la razionalizzazione del network operativo.

Assunzioni e turnover (2025 e 2024) — Assist Digital S.p.A.

119	64	14,1%	7,6%
NUOVE ASSUNZIONI	CESSAZIONI	TASSO DI ASSUNZIONE	TASSO DI TURNOVER
2024 · **73**	2024 · **70**	2024 · **9,1%**	2024 · **8,8%**

	ASSUNZIONI		TURNOVER	
FASCIA / GENERE	2025	2024	2025	2024
< 30 anni	32	22	13	12
30 - 50 anni	73	48	43	54
> 50 anni	14	3	8	4
Uomini	48	35	40	41
Donne	71	38	24	29
Totale	**119**	**73**	**64**	**70**

Nel 2025 sono entrati a far parte di Assist Digital 119 nuovi talenti, in netta crescita rispetto ai 73 del 2024, a fronte di 64 cessazioni. Il tasso di assunzione si attesta a circa il 14,1% e il tasso di turnover a circa il 7,6% dell'organico, a conferma di un'elevata capacità di attrazione e di una buona retention del personale.

Nota: nel dato Turnover 2024 erano presenti 8 risorse cessate alla data 31/12/2024. I tassi 2024 sono calcolati con la medesima metodologia sull'organico al 31/12/2024 (800 dipendenti).

3.2

Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro

Ogni anno investiamo per garantire la tutela della salute e la sicurezza di tutti i nostri collaboratori dislocati nelle varie sedi aziendali in Italia e all'estero. Garantire un ambiente di lavoro salubre e sicuro rappresenta per tutto il Gruppo Assist Digital un elemento di fondamentale importanza, che va oltre il rispetto della normativa vigente (D.Lgs. 81/2008). Nel corso del 2025 sono state molteplici le iniziative di formazione e sensibilizzazione intraprese sul tema della sicurezza.

Nel contesto del D.Lgs. 231/01, la materia è regolamentata attraverso un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), elaborato seguendo le linee guida UNI-Inail (ex art. 30 del D.Lgs. 81/08), con la relativa documentazione di riferimento (Manuale di Gestione, Organigramma funzionale, procedure e istruzioni operative).

Le attività pianificate ed effettuate dal Responsabile del SGSSL nel 2025 hanno riguardato in particolare:

- la formazione del personale incaricato nei ruoli specifici (ex art. 37 del D.Lgs. 81/08), anche sui contenuti, procedure e modulistica del SGSSL;
- un programma di audit a periodicità semestrale, utile alla verifica degli adempimenti normativi e dell'efficacia del sistema (sessioni svolte nei mesi di luglio e a fine novembre 2025);
- un riesame del Sistema, di sintesi sull'esito degli audit e sull'efficacia complessiva, formalizzato nel mese di dicembre 2025.

I principali ambiti di monitoraggio e controllo hanno riguardato: il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), aggiornato nel 2024-2025 per tutte le sedi – con particolare riferimento a rischio incendio, rischio biologico-legionella, rischio molestie nel contesto della Parità di Genere e travel risk assessment – e formalizzato per le nuove aperture, i trasferimenti e le ristrutturazioni; la valutazione del rischio stress lavoro-correlato, secondo la metodologia Inail, oggetto di aggiornamento a seguito dell'ampliamento dell'indagine introdotto nel 2025 anche per i lavoratori in modalità di lavoro agile; il DUVRI; e la gestione delle emergenze, con Piani di Gestione delle Emergenze e planimetrie predisposti presso tutte le sedi.

Le riunioni periodiche ex art. 35 del D.Lgs. 81/08 sono state programmate ed effettuate, per tutte le sedi, nel mese di dicembre 2025. Proseguono inoltre la sorveglianza sanitaria, le prove di evacuazione e il monitoraggio della completezza e della formazione delle squadre di emergenza.

Indici infortunistici 2025

L'attività lavorativa, prevalentemente d'ufficio, determina la sostanziale assenza dell'evento infortunistico, riferibile soprattutto a eventi in itinere. Nonostante il numero contenuto di infortuni, particolare cura è dedicata agli ambienti di lavoro per prevenire e minimizzare le possibili cause di incidente.

0

INFORTUNI CON GRAVI CONSEGUENZE
DIPENDENTI E NON DIPENDENTI

0

DECESSI
DIPENDENTI E NON DIPENDENTI

INDICATORE	DIPENDENTI 2025	NON DIPENDENTI 2025	DIPENDENTI 2024
Ore lavorate	1.208.119,61	1.442.577,01	1.255.737
Infortuni sul lavoro registrabili (totale)	5	6	3
di cui in itinere	3	5	parte dei 3
di cui con gravi conseguenze	0	0	0
di cui decessi	0	0	0

3.3

Promuoviamo il benessere delle nostre persone

Garantire il benessere delle nostre persone rappresenta un elemento imprescindibile per lo sviluppo e il successo del Gruppo. Anche nel 2025 abbiamo confermato il Sistema di welfare degli anni precedenti, che comprende numerose iniziative, vantaggi e servizi rivolti ad aumentare il benessere psico-fisico e a favorire il work-life balance, fruibili attraverso la piattaforma Edenred.

IL PIANO DI WELFARE

- Flexible benefit
- Bonus Bebè
- Beni, servizi e prestazioni
- Bonus asilo nido
- Bonus assistenza anziani e disabili
- Carpooling KINTO Join
- Assistenza sanitaria integrativa
- Iniziative a sostegno della gender equality

Il piano prevede in particolare: flexible benefit; Bonus Bebè a sostegno della genitorialità; beni, servizi e prestazioni (buoni acquisto, sport e benessere, istruzione, assistenza familiari, trasporto pubblico); bonus asilo nido; bonus assistenza anziani e disabili; iniziative di mobility attraverso la piattaforma di carpooling KINTO Join; assistenza sanitaria integrativa; iniziative a sostegno della gender equality.

Prosegue inoltre il servizio di counseling, erogato da professionisti qualificati e indipendenti rispetto ad Assist Digital, a supporto emotivo delle nostre persone, nel rispetto dell'anonimato e della massima riservatezza.

Il congedo parentale è riconosciuto a tutta la popolazione dipendente nei termini previsti dalla normativa vigente e dalla contrattazione collettiva applicabile, e la sua fruizione è pienamente garantita. Coerentemente con le priorità emerse dall'analisi di materialità, la rendicontazione del tema si concentra sulle misure aziendali che integrano le tutele di legge — tra cui il Bonus Bebè, il bonus asilo nido, il progetto genitorialità e le iniziative di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Con lo scopo di creare un ambiente di lavoro che favorisca il miglior work-life balance possibile, abbiamo consentito e favorito, laddove possibile, lo svolgimento delle prestazioni lavorative quotidiane attraverso la modalità di smart working, che anche nel corso del 2025 è stato regolamentato con accordi di smart working individuali di diverse tipologie in base alle mansioni svolte.

In continuità con gli anni precedenti, abbiamo mantenuto l'iniziativa del mese della salute (Month4Wellness), un evento di cadenza annuale rivolto a tutti i lavoratori che si svolge in tutte le 8 sedi italiane, che dal 2024 è diventato l'anno della salute, ovvero abbiamo esteso le attività ed iniziative di well-being a 12 mesi, per tutto il 2025.

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

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

12 MESI DI WELL-BEING

Dal mese della salute all'anno della salute: le attività e le iniziative di well-being si estendono a 12 mesi, in tutte le 8 sedi italiane.

Nel 2025 abbiamo avuto un occhio di riguardo anche per il tema dell'alimentazione: abbiamo infatti organizzato un ciclo di tre webinar con una esperta biologa nutrizionista. Questi i temi trattati:

- "Etichette che passione: il modo giusto per fare la spesa", per aiutare i dipendenti a decifrare ingredienti, allergeni e certificazioni per una spesa più informata e salutare;
- "Alimentazione e sostenibilità", per comprendere come ridurre gli sprechi alimentari e adottare pratiche più sostenibili nella quotidianità;

- “Nutrizione ed Emozioni: come gli alimenti influenzano il tuo corpo e le tue sensazioni fisiche”, per scoprire il legame tra alimentazione ed emozioni dal punto di vista fisiologico.

Nell’ambito sportivo sono state organizzate attività di team building legate all’attività fisica: ad esempio, abbiamo organizzato due tornei di padel nei quali i colleghi che hanno aderito hanno gareggiato divisi in base alla città di provenienza. Inoltre, per il terzo anno consecutivo abbiamo partecipato alla maratona solidale della Milano Marathon a fianco della Fondazione TOG.

Sempre per incrementare l’attività sportiva, è stata lanciata sulla piattaforma Wellhub la challenge “Step by step”, collegata all’app di salute/contapassi dello smartphone, con l’obiettivo di incentivare i dipendenti a camminare di più; in ambito benessere mentale e gestione dello stress è stata invece lanciata la challenge “Meditazione Mindfulness”. Per entrambe le challenge era possibile vincere i seguenti premi: un mese gratis in palestra, un consulto nutrizionale con dieta in omaggio, una seduta di psicoterapia gratuita.

Per la prima volta, nel 2025 è stato ampliato il raggio d’azione includendo anche il benessere finanziario, con il webinar “Semplifica, risparmia, cresci: una guida al benessere finanziario”, guidato da un divulgatore e consulente finanziario.

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

Survey di clima

Nel corso del 2025 abbiamo dato seguito all’impegno di rilevare il clima aziendale, avviando i lavori per la costruzione e la somministrazione di una survey di clima rivolta a tutte le nostre persone, al fine di comprenderne le esigenze e individuare nuove iniziative di miglioramento dell’ambiente di lavoro.

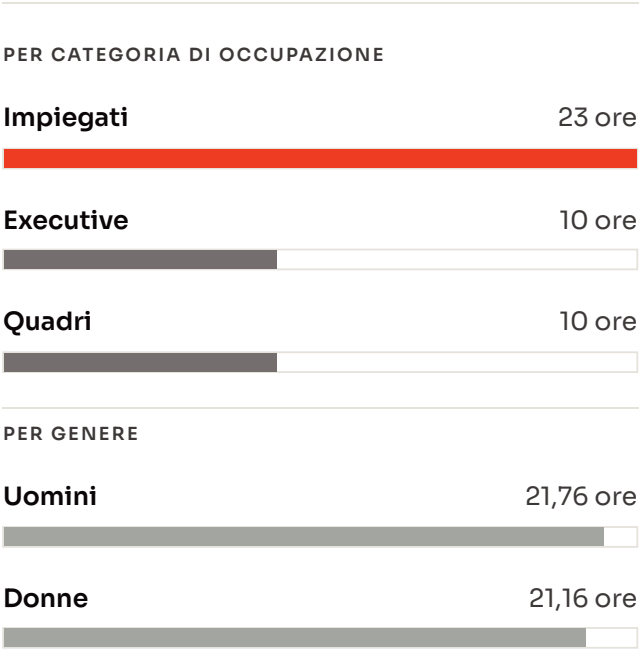
Investiamo nel futuro e nel talento

Le competenze dei nostri lavoratori sono un elemento chiave per soddisfare le richieste dei clienti e mantenere elevati gli standard di qualità del Gruppo. Per questo, su scala globale, definiamo programmi di formazione adeguati e modellati sulle specifiche esigenze, attraverso un processo strutturato e ciclico che parte, a inizio anno, dall'analisi dei fabbisogni formativi.

Nel corso del 2025 sono state erogate in media 21,44 ore di formazione per ciascun dipendente di Assist Digital, in crescita rispetto alle 18,2 ore del 2024. Di seguito il dettaglio delle ore medie di formazione per categoria di occupazione e per genere.

21,44

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE NEL 2025



Ore medie per dipendente. Barre proporzionali al valore massimo (23 ore).

I percorsi formativi si dividono in programmi generici, destinati all'intera popolazione aziendale (tra cui i corsi obbligatori in materia di salute e sicurezza, privacy e quelli correlati alle certificazioni SA8000 e ISO 27001), e programmi focalizzati, strutturati per sviluppare competenze specifiche (tra cui corsi di lingua inglese e di competenze IT con possibilità di certificazione). I programmi sono accessibili a tutta la popolazione aziendale; l'assegnazione dei percorsi avviene attraverso un processo di selezione condiviso con i responsabili di area, sulla base dei knowledge gap rilevati in fase di analisi dei fabbisogni formativi.

La totalità della popolazione dipendente è inoltre soggetta al processo annuale (semestrale per l'area CMS) di valutazione della performance, che costituisce il presupposto per la definizione dei percorsi di sviluppo professionale e per l'individuazione dei fabbisogni formativi.

In relazione all'assistenza alla transizione professionale, Assist Digital valuta caso per caso l'attivazione di misure di supporto al reinserimento interno ed esterno all'azienda. Nel primo caso, nell'ambito CMS si attiva un percorso di ricollocamento nell'area produttiva in coerenza con le caratteristiche del ruolo e con quanto previsto dalla contrattazione collettiva applicabile. Nel secondo caso, si attivano percorsi di outplacement per specifiche figure professionali.

Assist Digital Mentoring Program (AMP)

3ª	31	11	20
EDIZIONE DEL PROGRAMMA	PARTECIPANTI COMPLESSIVI	MENTOR	MENTEE

Anche nel 2025 è stato realizzato il programma di mentoring, giunto alla sua terza edizione, con l'obiettivo di favorire la collaborazione internazionale dei dipendenti, sviluppare una cultura di mentoring, mantenere elevato l'ingaggio di figure chiave e facilitare lo scambio di conoscenze all'interno dell'organizzazione.

Nell'edizione 2025 il programma ha coinvolto complessivamente 31 partecipanti – 11 mentor e 20 mentee – con un'audience internazionale estesa a tutte le aree dell'azienda. La durata del programma è stata ampliata a sei mesi (anziché cinque), per offrire maggiori opportunità di organizzazione degli incontri, e sono stati coinvolti gli HR di tutte le country estere di Assist Digital a supporto di mentor e mentee.

3.5

Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo

La nostra azienda è costituita da persone e, per il nostro settore, ascoltare e valorizzare tutti i punti di vista è vitale: la diversità rappresenta per noi un punto di forza, fonte di idee e stimoli. Relativamente al genere, nel 2025 la popolazione aziendale di Assist Digital S.p.A. è costituita per il 53,7% da donne, dato in crescita rispetto al 2024 (51,4%), a testimonianza di una cultura aziendale avversa a ogni discriminazione e attenta alle pari opportunità.

Globalmente, un'ulteriore fonte di diversità è data dall'elevato grado di diversità culturale, etnica e di background formativo. La nostra priorità è garantire un ambiente inclusivo e collaborativo, in cui ogni persona possa esprimere la propria personalità e i propri ideali e in cui ogni differenza rappresenti un'occasione di arricchimento. Attraverso il Codice Etico abbiamo sancito il rispetto della diversità e la condanna di ogni forma di discriminazione.

74,7%

POPOLAZIONE FORMATA SUI TEMI DI DIVERSITÀ E INCLUSIONE

77,0% nel 2024. Valore stabilmente superiore al 70%; l'indicatore è calcolato sull'organico medio dell'esercizio e risente della dinamica di ingressi e uscite.

37,4%

RAPPRESENTANZA FEMMINILE IN TOP E MIDDLE MANAGEMENT

49 donne tra Top management, Middle management e Competence leader. In linea con il target del 38% al 2027.

L’impegno certificato e le pari opportunità

A conferma del nostro impegno, manteniamo la certificazione SA 8000:2014, basata su documenti ILO, sulla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e su altre norme internazionali a tutela del personale, e applichiamo un Sistema di gestione della Responsabilità Sociale che presidia, tra l’altro, il contrasto al lavoro minorile e forzato, la salute e sicurezza, la libertà di associazione, il divieto di discriminazione, le pratiche disciplinari, l’orario di lavoro e la retribuzione. La certificazione SA 8000 e la relativa politica restano valide anche per il 2025.

REQUISITI PRESIDIATI DAL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

- Lavoro minorile
- Lavoro forzato o obbligato
- Salute e sicurezza
- Libertà di associazione
- Divieto di discriminazione
- Pratiche disciplinari
- Orario di lavoro
- Retribuzione

Come prova del nostro impegno e attenzione nei confronti delle persone, Assist Digital ha deciso di conseguire la certificazione SA8000:2014. Essa fornisce uno standard volontario e verificabile basato su documenti ILO, sulla Dichiarazione Universale dei diritti umani ed altre norme e leggi internazionali che tutelano il personale sul lavoro.

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

- **Lavoro minorile:** Assist Digital S.p.A. non ricorre né da sostegno all'utilizzo del lavoro infantile e non impiega lavoratori che non abbiano compiuto 18 anni. In aggiunta, è presente una procedura di rimedio del lavoro infantile, messa a disposizione di tutti i dipendenti e delle parti interessate, ed una propria politica di responsabilità sociale.
- **Lavoro forzato o obbligato:** non ricorriamo e non tolleriamo alcuna forma di lavoro forzato o obbligato, come definito dalla Convenzione ILO 29, né le nuove fattispecie di schiavitù moderna.
- **Salute e sicurezza:** Assist Digital S.p.A. garantisce ai propri lavoratori un ambiente di lavoro sicuro e salubre e adotta misure efficaci per prevenire potenziali incidenti, infortuni o malattie.
- **Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva:** Assist Digital S.p.A. rispetta il diritto di tutto il personale di formare, partecipare ed organizzare sindacati di propria scelta, e di contrattare collettivamente con Assist Digital S.p.A.
- **Discriminazione:** garantiamo pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammettiamo alcuna forma di discriminazione. Selezioniamo le persone considerando parametri oggettivi in termini di formazione, esperienze e abilità in relazione alle funzioni da ricoprire.
- **Pratiche disciplinari:** i provvedimenti disciplinari e le eventuali sanzioni rientrano in quelle previste dai Contratti Collettivi Nazionali di riferimento, nel rispetto di quanto previsto dallo Statuto dei Lavoratori.
- **Orario di lavoro:** anche in quest'ambito rispettiamo i requisiti previsti dalle leggi, dagli standard di settore applicabili in materia di orario di lavoro e festività e quanto richiesto dalla norma SA8000.

- **Retribuzione:** non vengono adottati contratti di “sola manodopera” a breve termine consecutivi e/o programmi di falso apprendistato o altri schemi volti ad evitare l’adempimento degli obblighi nei confronti del personale previsti dalla normativa applicabile di riferimento. Pertanto, il salario corrisposto ai nostri lavoratori è calcolato in base agli standard di settore.

- **Sistema di gestione:** il nostro Sistema di gestione della Responsabilità Sociale è sottoposto con regolarità al Riesame della Direzione in un’ottica di continuo miglioramento. Abbiamo, inoltre, istituito un Social Performance Team (SPT), per applicare tutti gli elementi della norma.

SCOPO E IMPEGNO DELL'ORGANIZZAZIONE

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

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

PRINCIPI DI RIFERIMENTO

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

- **Ripudi ogni forma di discriminazione:** Assist Digital si impegna ad evitare ogni forma di discriminazione in base a genere, orientamento sessuale, età, abilità, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni personali o sociali attraverso la promozione di una cultura orientata alla Diversità ed Inclusione e lo sviluppo di percorsi e strumenti, in termini di formazione, realizzando così comportamenti pienamente inclusivi.
- **Favorisca Equità:** Assist Digital si impegna a favorire la crescita e lo sviluppo professionale, nel rispetto del principio delle pari opportunità.
- **Favorisca Diversità, valorizzando l'unicità delle persone:** Assist Digital esige dai propri collaboratori comportamenti che garantiscano il più assoluto rispetto della dignità delle persone. A tal fine la nostra organizzazione:

– Garantisce la più scrupolosa osservanza delle norme a tutela del lavoro minorile ed infantile, delle libertà e dei diritti dei lavoratori;

– Garantisce le condizioni di libera adesione alle organizzazioni sindacali;

– Non tollera violazioni dei diritti umani;

– Promuove l'integrazione quale forma di arricchimento collettivo;

– Condanna qualsiasi forma di discriminazione sulla base di qualsivoglia "elemento di diversità".

- **Favorisca la Centralità, lo Sviluppo e Valorizzazione delle Persone:** La nostra organizzazione attribuisce la massima importanza ai professionisti che operano in azienda e ritiene che un fattore essenziale di successo sia costituito dal contributo che sono in grado di esprimere all'interno di una cultura aperta, collaborativa e inclusiva. In tale ottica pone la massima attenzione:

  - Nella creazione di un ambiente di lavoro capace di valorizzazione il contributo di ciascuno e le sue potenzialità, attraverso una sua piena responsabilizzazione e un lavoro orientato ad obiettivi;
  - Nella realizzazione di un sistema di relazioni che privilegi il lavoro di squadra rispetto al rapporto gerarchico;
  - Nello sforzo quotidiano finalizzato alla condivisione di competenze e conoscenze utili al proprio lavoro e alla propria crescita.

- Garantisca la Tutela dell'Integrità psico-fisica dei lavoratori ed il rispetto della Personalità morale.

Assist Digital si impegna a promuovere il benessere delle proprie persone, garantendo l'equilibrio tra lavoro e vita privata. Nel tentativo di sostenere l'acquisizione e la fidelizzazione dei talenti, offriamo iniziative per la salute e il benessere dei nostri dipendenti, fondamentali per garantire la loro crescita.

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

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

GOVERNANCE

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

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

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

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

LEADERSHIP INCLUSIVA

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

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

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

COMPORTAMENTI INCLUSIVI

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

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

PROCESSI AZIENDALI

Assist Digital intende assicurare la parità di genere attraverso azioni concrete che, oltre a risultare conformi ai requisiti/indicatori stabiliti nelle singole aree indicate di cui alla UNI PdR 125:2022, risultino di reale e concreto apprezzamento da parte delle persone presenti in organizzazione, che sono le reali parti interessate ai risultati che il sistema di gestione produce. L'organizzazione con la volontà di riporre attenzione a tale soddisfazione in ogni momento ed in ogni circostanza della vita lavorativa delle persone nell'organizzazione, guarda a tale "ciclo di vita", attraverso i seguenti aspetti:

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

MONITORAGGIO

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

- adottare azioni correttive che si rendessero necessarie per il pieno raggiungimento degli obiettivi stessi;
- monitorare specifici set di indicatori al fine di consentire la misurazione, il monitoraggio dei progressi e risultati raggiunti a sostegno del cambiamento culturale in tema di Diversità ed Inclusione.
- aggiornare la Politica in relazione ad eventuali evoluzioni normative, regolamentari in materia nonché in coerenza con il piano ESG.

SA 8000:2014

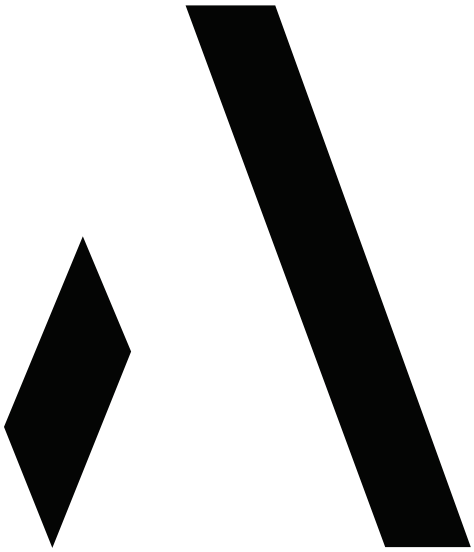
Standard volontario e verificabile basato su documenti ILO, sulla Dichiarazione Universale dei diritti umani e su altre norme internazionali a tutela del personale sul lavoro.

UNI/PDR 125:2022

Certificazione sulla parità di genere, con la Politica di Diversità e Inclusione e la Politica per la Parità di Genere; resta operativo il presidio del Comitato Guida e del Comitato Esecutivo D&I.

Manteniamo inoltre la certificazione UNI/PdR 125:2022 sulla parità di genere, a cui sono associate la Politica di Diversità e Inclusione e la Politica per la Parità di Genere; resta operativo il presidio del Comitato Guida e del Comitato Esecutivo D&I, con attività confermate rispetto al 2024.

Nel 2025 la quota di popolazione aziendale formata sui temi di Diversità e Inclusione si attesta al 74,7%, a fronte del 77,0% del 2024, confermandosi su un livello ampiamente superiore al 70%. L'indicatore è calcolato sull'organico medio dell'esercizio e riflette pertanto la fisiologica dinamica di ingressi e uscite: incidono sia le 119 nuove assunzioni dell'esercizio, il cui percorso formativo si completa nei mesi successivi all'inserimento, sia le cessazioni di personale già formato. Il presidio del tema resta costante e l'erogazione della formazione prosegue nel corso del 2026 con l'obiettivo di estendere progressivamente la copertura ai nuovi ingressi. Anche a livello di vertice prosegue l'impegno verso le pari opportunità: la rappresentanza femminile nei ruoli di top e middle management ha raggiunto il 37,4% (circa il 35% nel 2024), con 49 donne tra Top management, Middle management e Competence leader di Assist Digital S.p.A. Tale risultato è in linea con il target del 38% fissato per il 2027 nell'ambito del Piano di Sostenibilità 2026-2028.





04

CAPITOLO

La tutela del nostro pianeta

“Tutte le nostre attività sono fondate sul principio di tutela e salvaguardia del pianeta.”

100%

ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DA FONTI RINNOVABILI

4.1

Overview

Tutte le nostre attività sono fondate sul principio di tutela e salvaguardia del pianeta. Per Assist Digital rispettare l'ambiente significa tenere conto delle problematiche ambientali nelle decisioni e nelle scelte strategiche aziendali, adottando comportamenti, tecnologie e metodi ecologicamente compatibili e ricercando un equilibrio tra obiettivi economici ed esigenze ambientali, nel rispetto dei diritti delle generazioni future.

Abbiamo adottato un Sistema di Gestione Ambientale secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015 e una metodologia sistematica per la gestione degli inventari delle emissioni di GHG, secondo gli standard UNI EN ISO 14064 e UNI EN ISO 14067 (quest'ultima riferita ai servizi di Contact Center).

HIGHLIGHTS 2025

100%	**67,03%**	**1.400+**
ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI	AUTOVETTURE IBRIDE DEL PARCO AUTO	ASSET RIGENERATI TRAMITE RIUSO INFRAGRUPPO

RATING ECOVADIS

Medaglia d'argento

Bronzo nel 2024.

CERTIFICAZIONI AMBIENTALI

- ISO 14001
- ISO 14064
- ISO 14067

- Energia elettrica acquistata: 100% proveniente da fonti rinnovabili (certificati di Garanzia d'Origine annullati);
- Parco auto: 67,03% di autovetture ibride (56% nel 2024);
- Economia circolare: oltre 1.400 asset rigenerati tramite riuso infragruppo;
- Rating EcoVadis: medaglia d'argento (bronzo nel 2024);
- Certificazioni ambientali: ISO 14001, ISO 14064, ISO 14067.

Tra le iniziative consolidate proseguono: la riduzione del consumo di carta tramite firma digitale ("eSignAnyWhere"); la riduzione della plastica monouso (progetto "Plastic free"); la formazione del personale sulla gestione dei rifiuti speciali; la riduzione delle emissioni nel tragitto casa-lavoro tramite KINTO Join; la riqualificazione dell'illuminazione a LED.

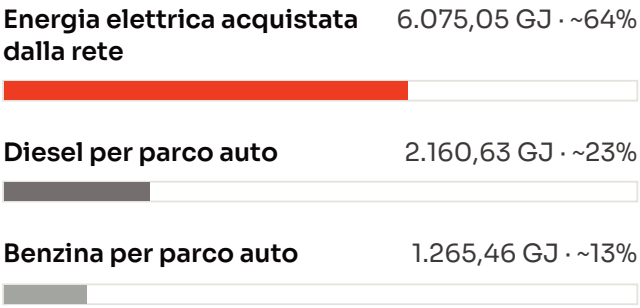
Agiamo per contrastare il cambiamento climatico

I consumi energetici

Pur non svolgendo per natura attività ad alta intensità energetica, monitoriamo e rendicontiamo i nostri consumi, legati prevalentemente all'energia elettrica per il riscaldamento/raffreddamento e l'illuminazione degli uffici e all'impiego di benzina e diesel per il parco auto. Nel 2025 il consumo energetico totale è stato pari a circa 9.501 GJ, in riduzione rispetto al 2024.

9.501 GJ

CONSUMO ENERGETICO TOTALE 2025



Diesel per generatore d'emergenza: 0 GJ. Totale 9.501,14 GJ.

FONTE ENERGETICA	2025 (GJ)	% 2025	2024 (GJ)	% 2024
Energia elettrica acquistata dalla rete	6.075,05	~64%	6.853,00	~68%
Diesel per parco auto	2.160,63	~23%	2.226,00	~22%
Benzina per parco auto	1.265,46	~13%	992,83	~10%
Diesel (generatore d'emergenza)	0	—	—	—
Totale consumo energetico	**9.501,14**	**100%**	**10.071,83**	**100%**

Nota: le quote percentuali 2024 sono calcolate con la medesima metodologia applicata al 2025, sul consumo energetico totale dell'esercizio (10.071,83 GJ).

Nel 2025 il 100% dell'energia elettrica acquistata proviene da fonti rinnovabili, con copertura integrale tramite certificati di Garanzia d'Origine annullati, in miglioramento rispetto al 2024 (circa 95% di energia rinnovabile, di cui l'80% assistito da certificazione). La copertura totale dei consumi consente di azzerare le emissioni di Scope 2 calcolate secondo la metodologia market-based. Per la sede di Roma (Via A. Campanile) l'impianto fotovoltaico da 34 kW ha prodotto nel 2025 38.374 kWh (pari a circa 138 GJ), contribuendo all'autoproduzione di energia rinnovabile. Per la sede di Vitulazio, è in fase di pianificazione l'installazione di un impianto fotovoltaico nei prossimi 6-12 mesi, in coerenza con gli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2026-2028.

34 kW
IMPIANTO FOTOVOLTAICO · SEDE DI ROMA

38.374 kWh
ENERGIA AUTOPRODOTTA NEL 2025

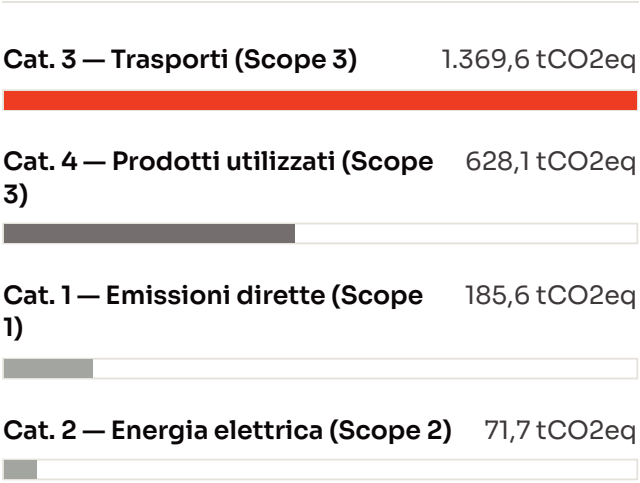
138 GJ
EQUIVALENTE IN GJ

Le emissioni di gas a effetto serra (GHG)

In conformità al GHG Protocol e agli standard ISO 14064, rendicontiamo le emissioni dirette (Scope 1), le emissioni indirette da energia elettrica acquistata (Scope 2 location-based) e le altre emissioni indirette della catena del valore (Scope 3). Per il 2025 le emissioni totali sono pari a 2.255 tCO2eq, come di seguito ripartite.

2.255 tCO2eq
EMISSIONI GHG TOTALI 2025

1,41
TCO2EQ PER FTE (1.605 FTE MEDI)



Barre proporzionali alla categoria di maggior peso (1.369,6 tCO2eq).

CATEGORIA DI EMISSIONE	2025 (TCO2EQ)	2024 (TCO2EQ)
Categoria 1 — Emissioni dirette GHG (Scope 1)	185,6	134,92
Categoria 2 — Emissioni indirette da energia elettrica (Scope 2)	71,7	85,03
Categoria 3 — Emissioni indirette da trasporti (Scope 3)	1.369,6	1.635,26
Categoria 4 — Emissioni indirette da prodotti utilizzati (Scope 3)	628,1	277,21
Totale emissioni GHG	**2.255,0**	**2.132,44**

L'intensità emissiva, calcolata come rapporto tra le emissioni totali di GHG e il numero medio di Full Time Equivalent dell'esercizio, è pari a 1,41 tCO2eq per FTE nel 2025 (1.605 FTE medi), rispetto a 1,25 tCO2eq per FTE nel 2024 (1.707 FTE medi). L'indicatore comprende le emissioni Scope 1, Scope 2 (location-based) e Scope 3 rendicontate in tabella.

–15,7%

EMISSIONI INDIRETTE DA ENERGIA ELETTRICA (SCOPE 2)

–16,2%

EMISSIONI INDIRETTE DA TRASPORTI (CATEGORIA 3)

Le emissioni indirette da energia elettrica (Scope 2, location-based) si riducono del 15,7% rispetto al 2024, per effetto del minor consumo di energia elettrica prelevata dalla rete, passato da 6.853 GJ a 6.075 GJ (–11,4%), e dell'evoluzione del fattore di emissione medio del mix energetico nazionale. Su base market-based, le emissioni associate all'energia elettrica acquistata nel 2025 risultano pari a zero, in quanto la totalità dei consumi è coperta da certificati di Garanzia d'Origine annullati, ai quali è associato un fattore di emissione nullo coerentemente con l'origine rinnovabile dell'energia certificata. Le emissioni indirette da trasporti (Categoria 3) si riducono del 16,2% rispetto al 2024, per effetto del minor ricorso alla mobilità e delle iniziative di mobilità condivisa, tra cui la piattaforma di carpooling KINTO Join, che nel 2025 ha consentito di evitare 27.536 kg di CO2.

L’andamento delle emissioni totali riflette l’evoluzione del perimetro di rendicontazione delle categorie Scope 3.

Il parco auto e la mobilità sostenibile

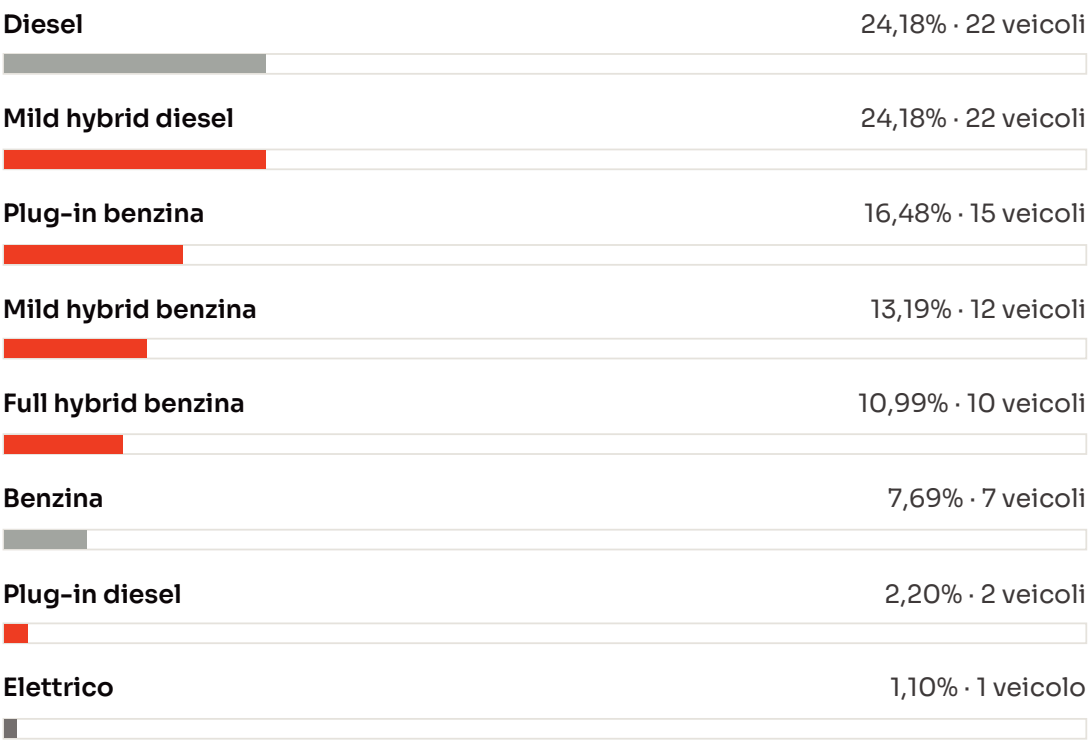
91
VEICOLI DEL PARCO AUTO

67,03%
AUTOVETTURE IBRIDE

27.536kg
CO2 EVITATA CON IL CARPOOLING

Prosegue la transizione del parco auto verso motorizzazioni a minore impatto: nel 2025 le autovetture ibride rappresentano il 67,03% del parco circolante di Assist Digital S.p.A. (56% nel 2024), su un totale di 91 veicoli. Resta fermo l’obiettivo, indicato anche nella Policy Auto aziendale, di accrescere progressivamente la quota di veicoli ibridi (mild hybrid diesel e benzina, full hybrid benzina, plug-in diesel e benzina).

COMPOSIZIONE DEL PARCO AUTO · 2025



In arancio le motorizzazioni ibride (67,03% del parco). Dei 22 mild hybrid diesel, 2 sono destinati alla sicurezza.

MOBILITÀ CONDIVISA E SOSTENIBILE · KINTO JOIN

164.849,04 km
CONDIVISI DAI DIPENDENTI

27.536,19 kg
RIDUZIONE STIMATA DI CO2

Attraverso l'accordo "Mobilità condivisa e sostenibile" con KINTO Italia e la piattaforma di carpooling KINTO Join, nel 2025 i dipendenti hanno condiviso complessivamente 164.849,04 km, con una riduzione di CO2 stimata pari a 27.536,19 kg.

Limitiamo l'impatto dei nostri device

La gestione dei rifiuti

Nel pieno rispetto della normativa nazionale, monitoriamo e gestiamo la produzione e lo smaltimento dei rifiuti adottando le modalità più idonee per ciascuna tipologia. I rifiuti prodotti sono costituiti prevalentemente da rifiuti assimilabili agli urbani, per i quali è prevista la raccolta differenziata in tutti i siti, e da rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi (toner, monitor, apparecchiature elettriche ed elettroniche, pile, arredi, tubi fluorescenti).

14,97 ton
TOTALE RIFIUTI PRODOTTI NEL 2025

100%
RIFIUTI NON PERICOLOSI AVVIATI A RICICLO

95%+
RIFIUTI DESTINATI A RECUPERO

RIFIUTI PRODOTTI	2025 (TON)	2024 (TON)
Totale rifiuti prodotti	**14,97**	**77,99**
di cui pericolosi	1,58	3,30
di cui non pericolosi	13,39	74,70

La sensibile riduzione dei rifiuti rispetto al 2024 riflette il venir meno delle attività straordinarie di insediamento, ristrutturazione e dismissione delle sedi che avevano caratterizzato l'anno precedente.

La gestione dei rifiuti è affidata a società di smaltimento autorizzate, che ne curano il trattamento secondo le modalità previste dalla normativa italiana applicabile a ciascuna tipologia di rifiuto. Nel 2025 la totalità dei rifiuti non pericolosi prodotti è stata avviata a riciclo, mentre per i rifiuti pericolosi la quota destinata a riciclo ha superato l'80%; la parte residua è stata avviata a operazioni di distruzione. Complessivamente oltre il 95% dei rifiuti prodotti è stato destinato a recupero.

Economia circolare e ciclo di vita degli apparati ICT

La costruzione di apparecchiature ICT richiede grandi quantità di combustibili fossili, materiali e minerali rari; per questo assume particolare rilevanza il processo di gestione del fine vita. In Assist Digital ci impegniamo ad acquistare prodotti ricondizionati e a estendere il ciclo di vita degli apparati: il 100% dei dispositivi di rete è ricondizionato.

ASSET RIGENERATI NEL 2025 · OLTRE 1.400 UNITÀ

1.065	220	111	54
POSTAZIONI E SEDUTE	HARDWARE E ICT	ARREDI E MOBILI	INFRASTRUTTURA E SERVIZI

Nel 2025 abbiamo dato ulteriore impulso all'economia circolare attraverso l'acquisizione di asset usati (hardware, arredi e infrastrutture) da società controllate (principalmente da Assist SH.P.K. e Assist Doo), per favorire il riuso e limitare la produzione di rifiuti (RAEE e ingombranti). In dettaglio sono stati rigenerati: 220 unità tra hardware e ICT (notebook, server, switch); 1.065 tra postazioni e sedute; 111 tra arredi e mobili; 54 unità di infrastruttura e servizi (generatori, UPS, LED, tornelli), per un totale di oltre 1.400 asset rigenerati.

30.000 kg

L'operazione ha consentito il recupero funzionale di oltre 1.400 asset, evitando l'acquisto di nuovi beni e riducendo la pressione sulle materie prime vergini, con una prevenzione stimata di circa 30.000 kg di potenziali rifiuti e un abbattimento delle emissioni di CO2 (Scope 3) legate alla produzione e al trasporto internazionale di nuovo hardware e arredi.

Il consumo della carta

595 kg

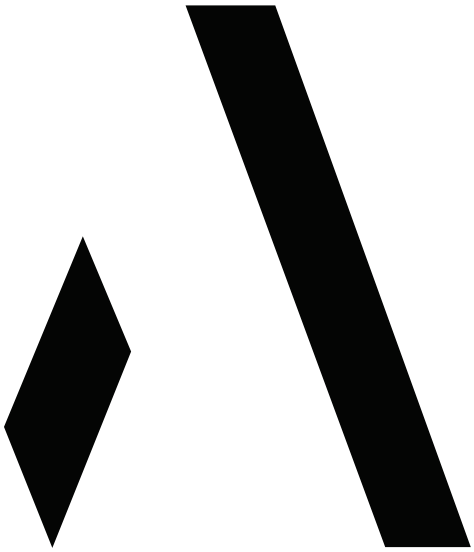
CONSUMO DI CARTA 2025

Grazie al sistema di firma digitale introdotto nel 2019, il consumo di carta d'ufficio si è ridotto significativamente negli anni. Nel 2025 il consumo di carta è stato pari a 595 kg, su livelli contenuti rispetto al passato; il dato è monitorato nell'ambito dell'Analisi Ambientale 2025 (rif. ISO 14001).

I prelievi idrici

L'impegno nella riduzione degli impatti ambientali si riflette anche nell'utilizzo consapevole delle risorse idriche. I consumi idrici di ciascuna sede risultano contenuti, in quanto riconducibili al solo utilizzo igienico-sanitario degli uffici, con approvvigionamento dalle reti idriche locali.

Le attività svolte, di natura esclusivamente terziaria, non comportano impieghi industriali della risorsa idrica né scarichi diversi da quelli di tipo civile, integralmente convogliati nella rete fognaria pubblica. Non si rilevano pertanto scarichi idrici significativi né prelievi in aree soggette a stress idrico, e i quantitativi non sono oggetto di misurazione autonoma in quanto non ritenuti significativi rispetto agli impatti ambientali dell'organizzazione.





SEZIONE

Appendice

Nota metodologica, principali metodologie di calcolo e fattori di conversione, GRI Content Index.

GRI

STANDARDS 2021 · RENDICONTAZIONE IN CONFORMITÀ

APPENDICE

Nota metodologica

Nel 2021 Assist Digital S.p.A. ha redatto il suo primo Report di Sostenibilità su base volontaria, con l'obiettivo di comunicare in modo trasparente l'impegno aziendale verso uno sviluppo sostenibile. Il presente Report aggiorna la rendicontazione con i risultati conseguiti nell'esercizio 2025 (1° gennaio – 31 dicembre 2025) e, ove disponibili, riporta le performance degli indicatori relativi all'esercizio precedente.

Il perimetro di rendicontazione è Assist Digital S.p.A., avente sede legale in Milano, via Inganni Angelo 93; i dati fanno pertanto riferimento alle sole sedi italiane del Gruppo, salvo diversa indicazione. In misura crescente, e ove ritenuto significativo, sono incluse informazioni relative al perimetro consolidato del Gruppo Assist Digital.

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

Accuratezza | Equilibrio | Chiarezza | Comparabilità

Completezza | Contesto di sostenibilità | Tempestività

Verificabilità

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

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

Principali metodologie di calcolo e fattori di conversione

Le emissioni di GHG sono rendicontate secondo il GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard e gli standard ISO 14064/14067. Le emissioni Scope 1 derivano da consumi diretti di combustibile, le Scope 2 dall’acquisto di energia elettrica, calcolate con due metodologie: location-based, che applica il fattore di emissione medio del mix energetico nazionale, e market-based, che tiene conto degli accordi contrattuali con il fornitore, applicando un fattore pari a zero alla quota di energia coperta da certificati di Garanzia d’Origine e il fattore residual mix alla quota residua e le Scope 3 dalle restanti emissioni indirette della catena del valore. Per la conversione dell’energia elettrica da kWh a GJ è stato utilizzato il fattore termofisico standard pari a 0,0036 GJ/kWh; i fattori di emissione e di conversione per diesel e benzina sono tratti dal database DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs), annualmente aggiornato: 2,66 kgCO2eq/l per il diesel e 2,34 kgCO2eq/l per la benzina nel 2025 (2,66 e 2,35 nel 2024). Per lo Scope 2 location-based sono stati utilizzati i fattori di emissione disponibili in ecoinvent – allocation, cut-off by classification. Per il metodo market-based, l’energia elettrica acquistata risulta integralmente coperta da Garanzie d’Origine, come attestato dai relativi Cancellation Statements: ai

consumi coperti da tali certificati è stato pertanto associato un fattore di emissione pari a 0 kgCO2/kWh, coerentemente con l'origine rinnovabile dell'energia certificata. I fattori di emissione relativi ai business travel sono tratti da ecoinvent (cut-off by classification).

L'indice di frequenza degli infortuni è calcolato come rapporto tra il numero totale di infortuni registrabili, esclusi quelli in itinere, e il numero di ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000, secondo la metodologia adottata negli esercizi precedenti.

La quota di popolazione formata sui temi di Diversità e Inclusione è calcolata come rapporto tra il numero di dipendenti che hanno completato il percorso formativo dedicato e l'organico medio in essere nel corso dell'esercizio 2025. Il valore risente pertanto delle variazioni di organico intervenute nel corso dell'anno.

APPENDICE

GRI Content Index

Assist Digital ha redatto la rendicontazione in conformità ai GRI Standards 2021. Di seguito la tabella di raccordo tra le informative GRI e le sezioni del presente Report.

STATEMENT OF USE	Assist Digital ha presentato una rendicontazione in conformità ai GRI Standards per il periodo 01.01.2025-31.12.2025
GRI 1 USED	GRI 1: Foundation 2021
APPLICABLE GRI SECTOR STANDARD(S)	Not applicable

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO
INFORMATIVE GENERALI		
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Dettagli organizzativi	2.1 La nostra storia; 2.2 Assist Digital oggi
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica
	2-5 Assurance esterna	Il presente Report non è soggetto ad assurance esterna

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	2.3.1 La nostra passione per l'innovazione; 2.3.2 L'attenzione per i nostri clienti; La nostra catena di fornitura
	2-7 Dipendenti	3. Le persone: il nostro DNA – 3.1 Overview
	2-8 Lavoratori non dipendenti	3.1 Overview
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2.1 Il nostro modello di Governance
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2.1 Il nostro modello di Governance
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.2.1 Il nostro modello di Governance
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.2 L'analisi di materialità
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	1.2 L'analisi di materialità
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO
	2-15 Conflitti d'interesse	Come disciplinato all'interno del Codice Etico, tutti i destinatari dello stesso sono tenuti ad evitare ogni attività o situazione di interesse personale che costituisca o possa costituire, anche solo potenzialmente, un conflitto tra gli interessi propri e quelli dell'organizzazione e, in ogni caso, dovranno conformarsi alle specifiche procedure adottate dall'azienda in materia.
	2-16 Comunicazione delle criticità	La Società si è dotata di un Organismo di Vigilanza. Nel corso del 2025 non sono emerse criticità.
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Si ritiene che i membri del CdA siano dotati di sufficienti competenze sui temi della sostenibilità.
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Nel 2025 non è stata adottata alcuna procedura volta a valutare le performance del più alto organo di governo di Assist Digital nella gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	La Società non ha adottato una procedura per la determinazione delle retribuzioni. Per i membri del CdA è prevista una parte di retribuzione variabile su proposta dell'Amministratore Delegato.
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	La Società non ha adottato una procedura per la determinazione delle retribuzioni. Per i membri del CdA è prevista una parte di retribuzione variabile, su proposta dell'Amministratore Delegato.
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	1.4 Il valore economico generato e distribuito – Remunerazione

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	1. Il nostro percorso verso un futuro sostenibile; 1.1 Le nostre priorità e i nostri impegni: il Piano di Sostenibilità
	2-23 Impegno in termini di policy	Gli impegni assunti da Assist Digital per una condotta responsabile sono racchiusi in più policy, comunicate e divulgate internamente tra la popolazione aziendale, con adeguata informazione e formazione sulle stesse. Tutte le policy relative alla condotta d'impresa responsabile adottate da Assist Digital sono approvate dall'Amministratore Delegato della Società e sono redatte applicando il principio di precauzione.
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Customer privacy e sicurezza delle informazioni; 4.2 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico; 3.2 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	1.2 L'analisi di materialità
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.2.1 Il nostro modello di Governance – Il Codice Etico e i nostri valori fondamentali
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Nel corso del 2025 non si sono verificati casi di corruzione o non conformità a leggi e regolamenti.
	2-28 Appartenenza ad associazioni	La Società ha aderito all'associazione Assocontact, la cui Vice Presidenza è presieduta dal General Manager della Società.
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1.3 I nostri stakeholder

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO
	2-30 Contratti collettivi	La totalità dei dipendenti di Assist Digital è coperta da contrattazione collettiva.
TEMI MATERIALI		
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
	3-2 Elenco di temi materiali	1.2 L'analisi di materialità – Temi materiali di Assist Digital
PERFORMANCE ECONOMICHE		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	1.4 Il valore economico generato e distribuito
ANTICORRUZIONE		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.2.1 Il nostro modello di Governance – Il Codice Etico e i nostri valori fondamentali
IMPOSTE		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 207: Imposte 2019	207-1 Approccio alla fiscalità	2.2.1 Il nostro modello di Governance

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO
ENERGIA		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	4.2 Agiamo per contrastare il cambiamento climatico – I consumi energetici
ACQUA E SCARICHI IDRICI		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	4.3 Limitiamo l'impatto dei nostri device – I prelievi idrici
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	4.3 Limitiamo l'impatto dei nostri device – I prelievi idrici
	303-3 Prelievo idrico	4.3 Limitiamo l'impatto dei nostri device – I prelievi idrici
	303-4 Scarico di acqua	4.3 Limitiamo l'impatto dei nostri device – I prelievi idrici **OMISSIONE** — Non applicabile: l'attività, di natura esclusivamente terziaria, non genera scarichi diversi da quelli civili, integralmente convogliati nella rete fognaria pubblica.
	303-5 Consumo di acqua	4.3 Limitiamo l'impatto dei nostri device – I prelievi idrici **OMISSIONE** — Non applicabile: i prelievi sono riconducibili al solo uso igienico-sanitario e non sono ritenuti significativi rispetto agli impatti ambientali dell'organizzazione.

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO
EMISSIONI		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	4.2 – Le emissioni di gas a effetto serra (GHG)
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	4.2 – Le emissioni di gas a effetto serra (GHG)
	305-3 Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG)	4.2 – Le emissioni di gas a effetto serra (GHG)
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	4.2 – Le emissioni di gas a effetto serra (GHG)
	305-5 Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	4.2 – Le emissioni di gas a effetto serra (GHG)
RIFIUTI		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	4.3 – La gestione dei rifiuti
	306-2 Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti	4. La tutela del nostro pianeta; 4.3 Limitiamo l'impatto dei nostri device
	306-3 Rifiuti generati	4.3 – La gestione dei rifiuti

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	4.3 – La gestione dei rifiuti
	306-5 Rifiuti destinati a smaltimento	4.3 – La gestione dei rifiuti
OCCUPAZIONE		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	3.1 Overview – Assunzioni e turnover
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	3.3 Promuoviamo il benessere delle nostre persone
	401-3 Congedo parentale	3.3 Promuoviamo il benessere delle nostre persone
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	3.2 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	3.2 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.4 Investiamo nel futuro e nel talento
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	3.3 Promuoviamo il benessere delle nostre persone
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	3.5 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro
	403-9 Infortuni sul lavoro	3.2 Tuteliamo la salute e sicurezza sul lavoro – Indici infortunistici 2025
FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	3.4 Investiamo nel futuro e nel talento

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	3.4 Investiamo nel futuro e nel talento
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle performance e dello sviluppo della carriera	3.4 Investiamo nel futuro e nel talento
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3.5 Lavoriamo in un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo
NON DISCRIMINAZIONE		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nel corso del 2025 non si sono verificati episodi di discriminazione.
LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità

GRI STANDARD	INFORMATIVA	RIFERIMENTO
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	3.5 – L'impegno certificato e le pari opportunità
LAVORO MINORILE		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 408: Lavoro minorile 2016	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	3.5 – L'impegno certificato e le pari opportunità
LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	3.5 – L'impegno certificato e le pari opportunità
PRIVACY DEI CLIENTI		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 L'analisi di materialità
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Nel corso del 2025 non si sono verificati episodi di violazione della privacy dei clienti.